

---

16.12.40 Internet, Homepage, KZH - Netz

## **SP-Fraktion**

**betreffend Verbesserung der Suchfunktion auf [www. waedenswil.ch](http://www.waedenswil.ch), überwiesen am 19. März 2018**

### **Wortlaut des Postulats**

Der Stadtrat wird gebeten zu prüfen, wie die Suchfunktion im Internetauftritt der Stadt Wädenswil benutzerfreundlicher und effizienter gestaltet werden kann.

Um die Kosten möglichst tief zu halten, wird der Stadtrat aufgefordert, in diesem Anliegen mit anderen Gemeinden zusammenzuarbeiten, die das gleiche Content Management System benutzen.

### **Begründung**

Der digitale Auftritt der Stadt Wädenswil erfüllt eine zentrale Aufgabe in der Kommunikation mit den Einwohner/innen. Viele greifen ganz selbstverständlich auf dieses Medium zurück, wenn sie Informationen brauchen. Eine gute Menüführung und die Liste der Schnellzugriffe sind dabei wertvolle Hilfen.

Die Suchfunktion hingegen lässt die Benutzer oft frustriert aufgeben. Sucht man so etwas Einfaches wie «Gemeinderatswahlen 2014», wird man je nach Suchvariante mit 0 oder 510 wenig hilfreichen Resultaten konfrontiert.

Hier einige Vorschläge für Funktionen, welche die Suche und die Auswertung der Ergebnisse wesentlich vereinfachen würden:

- *Sortierung der Suchresultate*  
Das Suchresultat soll wahlweise nach Relevanz oder nach zeitlicher Abfolge sortiert werden können, denn oft kennt man den Zeitraum, in dem das gesuchte Dokument entstanden ist.
- *Vorschau der Sätze oder Satzteile, die das gefundene Stichwort enthalten*  
In der Resultatliste wird man mit Protokollen zur GR-Sitzungen, Geschäftsberichten etc. konfrontiert, deren Dokumenttitel keinerlei Aufschluss geben, welches Dokument die gesuchte Information enthält.
- *Ergänzung von Stichwörtern bei der Ablage der Dokumente*  
Sucht man z.B. nach dem Wahlergebnis der GR-Wahlen 2014 wird man nur fündig, wenn man nach «Erneuerungswahl» sucht. Würden beim Ablegen des Dokuments ein paar wichtigste Stichwörter mitgegeben (z.B. Gemeinderatswahlen, Wahlergebnis), würde dies die Treffergenauigkeit erhöhen.

- *Suche nach Begriffskombinationen*  
Sucht man z.B. nach «Weisung 23» resultiert das in 107 Ergebnissen; die gewünschte Weisung ist erst durch Blättern auf Seite 6 zu finden. Grund: Die Zahl 23 wird nicht berücksichtigt, da zu kurz. Aber nicht nur Zahlen sind problematisch. Sucht man die Interessengemeinschaft «Pro Wädenswil» wird man ebenfalls überschwemmt, da «Wädenswil» in fast jedem Dokument vorkommt. Könnte man Wörter z.B. mit + oder «» zu einer Begriffseinheit kombinieren, so würde dies die Trefferquote stark präzisieren.
- *Angabe, wo der Begriff gesucht werden soll*  
Ergänzung der erweiterten Suche um die Möglichkeit nur im Titel, in den Keywords oder im Volltext zu suchen.

Es ist nicht zeitgemäss, dass Kund/innen vor elektronischen Hürden frustriert aufgeben müssen. Die oben angeführten und evt. weitere Massnahmen können den Zugriff auf das Informationsrepositorium effizient und zielführend machen.

## **Bericht des Stadtrats**

Dem Stadtrat ist es ein Anliegen, die Webseiten der Verwaltung, welche ein wichtiges Kommunikationsmittel sind, benutzerfreundlich zu gestalten. Bereits mit dem neuen Release, der im Sommer 2018 installiert wurde, konnten einige Verbesserungen erzielt werden, beispielsweise indem verschiedene Rubriken der gefundenen Ergebnisse angezeigt werden. Obwohl die Suche nach Volltext sowie nach Schlüsselwörtern, die 10-fach gewichtet sind, möglich ist, führt diese Funktionen noch nicht in jedem Fall zum gewünschten Resultat.

Aufgrund etlicher Rückmeldungen der Stadt Wädenswil sowie weiterer Gemeinden und in Kenntnis, dass die Webseiten der Verwaltung komplex sind und die Suche nach dem benötigten Inhalt nicht immer erfolgreich verläuft, hat die Webanbieterin Innovative Web AG (i-web.ch) ein Pilotprojekt lanciert. Mit dem Projekt wird eine digitale Assistenz aufgebaut, genannt «Chatbot», welche die Benutzerinnen und Benutzer zur gesuchten Stelle auf der Webseite führt oder eine gewünschte Auskunft erteilt. Die Assistenz fragt nach dem Anliegen und stellt je nach Antwort passende Folgefragen. Dabei orientiert sie sich am täglichen Sprachgebrauch. Sie analysiert die Angaben und versucht aufgrund von Schlüsselwörtern und Ähnlichkeiten, das Anliegen zu erkennen und zuzuordnen.

Die Stadt Wädenswil beteiligt sich an diesem Pilotprojekt und erwartet für die Benutzerinnen und Benutzer eine wertvolle Hilfestellung im digitalen Kontakt mit der Stadtverwaltung. Die Pilotphase wurde im März 2019 gestartet. Ziel ist die Inbetriebnahme des Chatbot bis anfangs 2020.

3/3

18. März 2019

### **Antrag auf Abschreibung des Postulats**

Gestützt auf diesen Bericht wird dem Gemeinderat beantragt, das Postulat als erledigt abzuschreiben.

18. März 2019

era

Stadtrat Wädenswil

Philipp Kutter  
Stadtpräsident

Esther Ramirez  
Stadtschreiberin