

FAQ – Fragen und Antworten

Was ist «citymobile»?

Die App «citymobile» ist die Online Informations- und Austauschplattform für Schweizer Gemeinden, Städte, Regionen oder Quartiere. Sie steht allen Bewohnerinnen und Bewohnern kostenlos zur Verfügung und hilft ihnen, ihren Alltag zu vereinfachen, das Zusammenleben zu organisieren sowie sich zum Engagement für die Gemeinschaft zu motivieren. Zudem wird sie von vielen Gemeinden für die Verbreitung von Neuigkeiten und die Ankündigung von Veranstaltungen genutzt. Sehr nützlich sind insbesondere Services wie der Abfallkalender mit Push-Funktion und der Melder für die Mitteilung von Anregungen und Schäden / Mängel. Aktuell steht die App in deutscher Sprache unter folgendem Link zur Verfügung:

<https://www.citymobile.ch/app>

Wer steht hinter der App «citymobile»?

Die App «citymobile» wurde von der anthrazit ag konzipiert und entwickelt. In Zusammenarbeit mit verschiedenen Gemeinden sowie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW wurde die App unter Einbezug von lokalen Schlüsselpersonen, Einwohnerinnen und Einwohnern verschiedener Gemeinden und der Städte St. Gallen und Winterthur im Rahmen von Smart City-Workshops weiterentwickelt. Durch die damit gewonnen Erkenntnisse wurden die wesentlichen Bedürfnisse erkannt und die Applikation wurde laufend optimiert. Die technische Verantwortung liegt bei der anthrazit ag; für Verfügbarkeit und Updates in den App Stores ist die anthrazit ag zuständig.

Wer ist zuständig für die Inhalte?

Für die Inhalte sind die Gemeinden sowie verschiedene Datenanbieter zuständig, auf den digitalen Dorfplätzen insbesondere deren Einwohnerinnen und Einwohner. Für die Nachführung der Entsorgungstouren sind die Gemeinden sowie in verschiedenen Regionen folgende Entsorgungsfirmen zuständig: A-Region in der Region St.Gallen, GAF in der Region unteres Fricktal/Baselbiet und ZAB in der Region Thurgau/Toggenburg.

An wen kann ich mich wenden, wenn die App nicht funktioniert?

Als erstes müssen Sie die App «citymobile» aus dem App Store herunterladen. Sollte der Download nicht funktionieren, kontaktieren Sie bitte den Lieferanten Ihres Geräts. Wenn gewisse Funktionen nicht wie erwartet reagieren, steht Ihnen der Support per E-Mail unter support@anthrazit.org oder über den folgenden Link zur Verfügung:

<https://www.citymobile.ch/support>

Wie funktioniert der «Gemeindewähler»?

Mit der Funktion des Gemeindewählers können Sie eine beliebige Gemeinde in der Schweiz mit wenigen Klicks aufrufen. Die gewählte Gemeinde ist danach auf der Startseite von «citymobile» als Button sichtbar. Sie können damit z.B. Ihre

Wohn-, Arbeits- oder Feriengemeinde aufrufen und diese so mit wenigen Klicks immer dabei haben. Die zuletzt aufgerufene Gemeinde wird automatisch zur Startseite von «citymobile», auch wenn Sie die App schliessen und später wieder öffnen. Sie sehen dadurch die gewünschten Informationen stets auf einen Blick.

Was kann ich mit der App «citymobile» machen?

Laden Sie jetzt die App «citymobile» herunter und verschaffen Sie sich einen Überblick über die Gemeinden. Wenn eine Gemeinde noch keine der unten beschriebenen Module aktiviert hat, erhalten Sie dennoch bereits jetzt Informationen zu Events, Restaurants, Wandertouren und interessanten Standorten zum Entdecken und Erleben. Auch ÖV-Haltestellen mit Abfahrtsplan und die Möglichkeit der direkten Buchung von Tickets bekommen Sie umgehend auf Ihr Smartphone.

Eine Vielzahl weiterer Funktionen kann mit der App «citymobile» genutzt werden. Eine Beschreibung sämtlicher Funktionen erhalten Sie beim ersten Start der App sowie auf der Website unter:

<https://www.citymobile.ch/appfunktionen>

Zusammengefasst bringt die App für Benutzerinnen und Benutzer sowie Gemeinden die folgenden Vorteile:

- Das Leben in der Gemeinde wird mit digitalen Services gestärkt;
- Der Zusammenhalt wird durch die Mitwirkung von Gemeinde, Vereinen, Einwohnerinnen und Einwohnern und dem Gewerbe gefördert;
- Die zeitnahe Publikation von Informationen durch die Gemeinde fördert die Transparenz gegenüber den Einwohnerinnen und Einwohnern.

Die vollständige Übersicht finden Sie hier: <https://www.citymobile.ch/smart>

Wie kann ich mich an die nächste Abfallsammlung erinnern lassen?

Wählen Sie über den «Gemeindewähler» die gewünschte Gemeinde aus. Wenn diese bereits einen Abfallkalender aktiviert hat, können Sie die entsprechende Sammlung via Push-Nachricht oder E-Mail Benachrichtigung abonnieren und nach einem allfälligen Wegzug per Klick unkompliziert und per sofort wieder abbestellen.

Wie kann ich auf dem digitalen Dorfplatz meiner Gemeinde teilnehmen?

Wählen Sie über den Gemeindewähler die gewünschte Gemeinde aus. Hat die entsprechende Gemeinde bereits einen «digitalen Dorfplatz» oder eine «Quartier-App» aktiviert, wird Ihnen dies angezeigt und Sie können die Funktion aufrufen und über eine Anmeldung oder einen Antrag beitreten. Sollte die Gemeinde noch keinen Dorfplatz im Einsatz haben, werden Sie im oberen Bereich der Website direkt informiert. Sie erhalten die Möglichkeit, uns Ihr Interesse mit wenigen Klicks mitzuteilen. Wir leiten Ihre Anfrage direkt an die Gemeinde weiter. Je mehr Interessenten sich melden, desto grösser ist der Anreiz für die Gemeinde, einen Dorfplatz zu aktivieren. Nach Aufschaltung des Dorfplatzes werden Sie von der Gemeinde via Push-Nachricht oder E-Mail Benachrichtigung informiert.

Wie funktioniert der auf verschiedenen Gemeinden aktivierte Melder?

Viele Gemeinden haben den Melder bereits erfolgreich im Einsatz. Der Melder ermöglicht der Benutzerin oder dem Benutzer, die Meldung eines Mangels / Schadens oder einer Anregung mit Standort, Foto und kurzer Beschreibung an die Gemeinde zu senden. Diese gibt die Meldung an die entsprechende Dienststelle weiter und informiert die Benutzerin oder den Benutzer via Push-Nachricht über den Status. Die Publikation einer Meldung ist öffentlich sichtbar; sämtliche persönlichen Informationen, wie z.B. E-Mail Adresse oder interne Kommentare sind hingegen geschützt, d.h. für andere Benutzerinnen und Benutzer nicht sichtbar.

Was kostet die App «citymobile»?

Die App «citymobile» ist für alle Benutzerinnen und Benutzer grundsätzlich kostenlos. Via In-App Käufe kann optional das Wetter von Meteonews für alle Standorte der Schweiz erworben werden. Diese nützliche Funktion kostet einmalig CHF 1.- .

Ich möchte die App «citymobile» nutzen. Muss ich mich dafür registrieren?

Nein, die App kann von jedem ohne Login genutzt werden. Auch für den Empfang von Push-Nachrichten ist kein Login erforderlich. Ein Login braucht es jedoch für geschützte Bereiche, z.B. den Beitritt in eine Community wie den «digitalen Dorfplatz» oder eine «Quartier-App». Wenn Sie einen Benutzer-Account eröffnen, profitieren Sie von verschiedenen zusätzlichen Funktionen.

Was bringt mir ein Benutzer-Account und das Login?

Sie können alle Gemeinde-Apps mit ein und demselben Login nutzen. Der Benutzer-Account ist freiwillig, wird jedoch für den «digitalen Dorfplatz» oder andere Gemeinde-Services aus Sicherheitsgründen benötigt. Nebst der App «citymobile» können Sie die digitalen Angebote von rund 200 Gemeinden nutzen. Wenn Sie Inhalte in der Merkliste speichern, werden diese auf allen Ihren Geräten synchronisiert. So können Sie z.B. auf dem PC oder Tablet interessante Standorte wie Sehenswürdigkeiten oder Touren auswählen und diese dann auf dem Smartphone vor Ort abrufen. Die Erstellung von Abonnements für verschiedene Inhalte wie News, Veranstaltungen oder weitere Informationen via E-Mail setzen einen Benutzer-Account voraus. Das Passwort wird verschlüsselt gespeichert, der Benutzer-Account kann von Ihnen jederzeit unwiderruflich gelöscht werden.

Was ist die «digitale Visitenkarte»?

Mit der Erstellung eines Benutzer-Accounts erhalten Sie eine «digitale Visitenkarte». Sie entscheiden, welche Informationen für alle Benutzerinnen und Benutzer, Freundinnen und Freunde oder nur privat für Sie selber sichtbar sind. Nebst Ihrer E-Mail-Adresse können eine Privat- oder Geschäftsadresse sowie Links auf Ihre sozialen Medien erfasst werden. So können Sie von anderen Benutzerinnen und Benutzer direkt und sicher kontaktiert werden.

Muss ich mit dem Internet verbunden sein, um die App «citymobile» zu nutzen?

Ja, der Abruf der Inhalte erfordert eine Internetverbindung.

Welche Geräte unterstützt die App «citymobile»?

Die App kann mit iPhone, iPad, Apple Watch oder Android und Tablets genutzt werden. Ältere Geräte können nicht bzw. nicht vollumfänglich auf alle Funktionen zugreifen. Die Web-App kann jedoch auf allen Smartphones oder PC und Mac Geräten mit dem Webbrowser genutzt werden.

Warum brauche ich noch eine «Gemeinde-App», wenn bereits alles auf der App «citymobile» vorhanden ist?

Wenn Ihre Gemeinde bereits eine von der anthrazit ag hergestellte «Gemeinde-App» hat, können Sie diese zusätzlich oder alternativ zu App «citymobile» herunterladen. Eine «Gemeinde-App» bietet zusätzliche gemeindespezifische Navigationspunkte. Die Push-Nachrichten werden zudem mit dem Wappen der Gemeinde angezeigt und dadurch besser erkennbar. Je nach Gemeinde können sich die Inhalte und Funktionen unterscheiden.

Welche persönlichen Daten werden gespeichert?

Für den Beitritt zu einem digitalen Dorfplatz sind Angaben zur Person wie Vorname, Name, Adresse und ggf. ergänzende Angaben erforderlich. Diese Minimalanforderungen werden vom entsprechenden Redaktionsteam der Gemeinde festgelegt. Die restriktive Verwendung dieser Daten sind in den [Nutzungsbedingungen und in der Datenschutzgarantie der anthrazit ag](#) festgelegt und dienen dem Schutz der Benutzerinnen und Benutzer. Die Benutzerin oder der Benutzer kann auf seinem Benutzerkonto festlegen, welche Daten privat sind und welche Daten öffentlich, d.h. für andere Benutzerinnen und Benutzer sichtbar sein sollen.

<https://www.anthrazit.org/datenschutz>

Sind meine Daten geschützt?

Wir tun alles uns Mögliche, um die Daten der Benutzerinnen und Benutzer bestmöglichst zu schützen. Alle Daten werden vom Server zum Endgerät verschlüsselt (SSL 256) übertragen. Die Server befinden sich in einem professionell betriebenen Rechenzentrum. Dieses befindet sich in Zürich. Detaillierte Informationen über den Datenschutz und die Nutzungsbedingungen sowie die Datenschutzgarantie können auf nachfolgendem Link nachgelesen werden und gelten als von der Benutzerin und dem Benutzer zur Kenntnis genommen und akzeptiert:

<https://www.anthrazit.org/datenschutz>

Warum verlangt die App «citymobile» Zugriff auf das Fotoalbum und den Standort?

Damit gewisse Funktionen, wie QR-Code Scanner, Termine im Kalender speichern, Kontakte speichern sowie die Standortfreigabe (GPS für Distanzberechnungen) oder Push-Nachrichten genutzt werden können, muss die Benutzerin oder der Benutzer dafür die Erlaubnis geben. Ohne expliziter Erteilung dieser Berechtigung durch die Benutzerin oder den Benutzer hat die App «citymobile» keinen Zugriff auf die genannten Services. Die anthrazit ag hat keinen Einfluss auf diese Sicherheitsfragen, da diese vom System (Hersteller

Apple, Android) vorgegeben werden. Bei iPhone kommen diese Sicherheitsfragen selektiv, sobald die Funktion das erste Mal aufgerufen wird. Bei Android hingegen muss diese Erlaubnis je nach Gerät bereits vor der Anwendung für alle Funktionen generell gegeben werden, was die Benutzerin oder den Benutzer brüskieren kann.

Ergänzender Hinweis in eigener Sache: Die Sicherheitsfragen machen aus Sicht der anthrazit ag durchaus Sinn, um die Benutzerinnen und Benutzer vor unerlaubter Entwendung von Daten zu schützen. Das Problem dabei ist, dass sowohl von Apple als auch Google nicht klar unterschieden wird zwischen dem Schreiben und Lesen von Daten.

Wichtig ist: Die App «citymobile» nutzt nur die Schreibfunktion, um z.B. Kontakte oder Einträge in der Agenda hinzuzufügen. Bestehende Daten von Kontakten oder der Agenda der Benutzerin oder des Benutzers werden von der anthrazit ag weder ausgelesen noch gespeichert. Die Freigabe für Fotos bzw. den Video-Player wird für den QR-Code Reader benötigt, welcher zum Scannen einen kurzen Video-Stream aufzeichnet. Der Video-Stream wird nicht gespeichert, sondern lediglich das Bild mit dem gescannten Code.

Wie kann ich Push-Nachrichten aktivieren und wieder deaktivieren?

Für den Empfang von Push-Nachrichten ist es erforderlich, dass die App «citymobile» für iOS oder Android heruntergeladen wird. Beim ersten Start werden Sie gefragt, ob der Empfang von Push-Nachrichten erlaubt werden soll. Nur wenn Sie diese Frage mit «Ja» bzw. «Erlauben» beantworten, ist der Empfang von Push-Nachrichten grundsätzlich möglich. Die im geschützten Bereich von digitalen Dorfplätzen vorhandenen Gefässe wie z.B. «News» oder «Pinnwand» können danach selektiv für Push aktiviert oder jederzeit wieder abbestellt werden.

Wie muss ich vorgehen, wenn ich eine bereits erteilte Zugriffsfreigabe rückgängig machen will?

Die Zugriffsrechte der von der Benutzerin oder vom Benutzer erstellten und freigegebenen Einträge wie News, Veranstaltungen sowie Angebote auf der Pinnwand können von der Benutzerin oder vom Benutzer jederzeit wieder entzogen werden. Die mit den Zugriffsrechten verbundenen Inhalte können danach gegenüber anderen Benutzerinnen und Benutzern nicht mehr angezeigt und durch diese nicht länger genutzt werden.

Was muss ich tun, wenn ich mich wieder abmelden will?

In Ihrem Benutzerkonto können Sie sich mit dem Button «Abmelden» jederzeit auf dem aktuellen oder allen Geräten abmelden. Die Daten bleiben gespeichert, eine erneute Anmeldung ist jederzeit möglich. Wenn Sie die App löschen möchten, empfiehlt es sich, vorgängig auf «überall abmelden» zu klicken.

Was passiert, wenn ich die App «citymobile» von meinem Gerät gelöscht habe?

Da die App «citymobile» nicht installiert, sondern über den Webbrowser genutzt wird, kann die Web-App selber in dem Sinn nicht gelöscht werden. Nach Löschung der App «citymobile» auf dem Gerät werden alle auf dem Gerät gespeicherten Daten vom Gerät gelöscht. Ihre Login-Daten bleiben jedoch auf dem Server gespeichert. Wird die App «citymobile» erneut heruntergeladen,

FAQ – was ist «citymobile»?

werden die Daten erst nach einem erneuten Login wieder vom Server übertragen. Diese Funktion ist insbesondere bei einem Gerätewechsel durch die Benutzerin oder den Benutzer hilfreich.

Wie kann ich ALLE meine Daten löschen?

Auf Ihrem Benutzer-Account können Sie unter «Einstellungen» die Löschung aller Daten verlangen. Die Löschung wird Ihnen via E-Mail Benachrichtigung bestätigt. Sollten Sie das System eines Tages wieder nutzen wollen, müssen Ihre Daten in diesem Fall erneut vollständig erfasst werden.