

Digitaler Dialog fehlt auf dem Land

E-GOVERNMENT Auch auf dem Land informieren Behörden die Bevölkerung via App. Noch steckt der digitale Dialog aber in den Kinderschuhen. Wenn, dann wird einseitig kommuniziert.

Gemeinden haben die Pflicht, zu informieren. In digitalisierten Zeiten mit wenigen Teilnehmern an Gemeindeversammlungen stellt sich da die Frage nach der Form. In Seuzach lautet die Antwort bereits seit fünf Jahren: Seuzi-App. Gemeindeversammlungen, Grüntouren oder Wahlresultate werden direkt aufs Smartphone gesendet.

Östlich von Seuzach erhalten Wiesendangerinnen und Wiesendanger seit letztem Sommer ebenfalls Push-Meldungen auf ihr Smartphone. 210 Personen nutzen diesen Service. Gemeindegemeinschaft Martin Schindler glaubt, dass das Angebot geschätzt wird: «Aber es ist sicher noch ausbaufähig.» Die Gemeinde liess keine eigene App entwickeln, sondern buchte einen Kanal auf der App Smokesignal und zahlte einhundert Franken dafür. Neu ist Wiesendanger auf der ähnlich funktionierenden App Gemeinde News zu finden, weil Smokesignal eingestellt worden ist.

«Mobile Schaukästen»

Seuzach hat für ihre App mehr Geld ausgegeben, 18 000 Franken hat sie gekostet. Bisher ist sie 749-mal heruntergeladen worden. Die Push-Benachrichtigungen zu aktuellen Ereignissen werden an über 200 Personen versendet. Im nächsten Jahr soll laut Marco Tiganini, stellvertretendem Gemeindegemeinschaft, die Website erneuert werden, in diesem Rahmen soll auch die App überprüft werden. Denn Seuzach und Wiesendanger sind zwar App-Pioniere in der Region, betreiben aber lediglich eine Einwegkommunikation.

Christian Schwengeler, Geschäftsführer der Winterthurer App-Entwicklungsfirma Anthrazit, bezeichnet solche Kommunikationsformen deshalb auch als «mobile Schaukästen», weil ein Austausch mit den Bürgern so nicht stattfindet. «Das Zauberwort lautet Partizipation», sagt Schwengeler. Er verweist auf den Stadtmelder der Stadt Winterthur, bei dem Bürger der Stadt etwa Schäden an der Infrastruktur melden können und dann wiederum von der Gemeinde über den Status informiert werden. In Illnau-Effretikon hat das Parlament am 18. Mai ein Postulat von FDP-Gemeinderat Michael Käppeli angenommen, in dem vom Stadtrat eine Stadt-App nach Winterthurer Vorbild gefordert wird.

Auch Claude Longchamp, der bekannte TV-Politologe mit der Fliege, sprach 2016 in einer Prä-

sentation zur «Hybriden Gemeindekommunikation der Zukunft» davon, dass «Integrationsprobleme aufgrund von Distanz zum Gemeindeleben» mit solchen Apps angegangen werden sollen. In einer Studie der Universität Maryland ist von der «Regierung als Plattform» die Rede.

In Zell ist die App-Frage derzeit noch pendent, wie Gemeindegemeinschaft Erkan Metschli-Roth sagt. «Derzeit befinden wir uns im Schlusspurt einer Neuorganisation der Behörden und der Verwaltung, das hat aktuell Priorität.» Metschli-Roth findet, dass «alles, was zur Verbesserung der Kommunikation beiträgt, diskutiert werden muss». Hier komme der Gemeinde für einmal zugute, dass sie «finanziell nicht auf Rosen gebettet» sei: «So können wir abwarten und beobachten, welche Lösung sich durchsetzt.»

Während in Zell die Einwohner in den nächsten Jahren vielleicht eine App erhalten werden, ist das in Elgg noch kein Thema. Petitionen oder Ähnliches, die Push-Nachrichten aufs Handy forderten, gab es laut Gemeindegemeinschaft Sonja Lambrigger-Nyffeler bisher nicht. Sie sagt aber: «Vielleicht ändert sich das ja eines Tages durch Neuzuzüger, die sich diesen Service gewohnt sind.»

«Gemeinde wird Marke»

Ein oft genanntes Argument, gerade bei kleineren Gemeinden, sind die Kosten. App-Entwickler Schwengeler sagt hingegen: «Die Kosten sind nicht exorbitant.» Eine Basisversion sei bereits für «10 000 bis 20 000 Franken oder noch weniger» möglich. Auch kleinere Gemeinden seien an solchen Lösungen interessiert, Schwengeler berichtet von einer Schaffhauser Gemeinde mit 700 Einwohnern, mit der er momentan Gespräche führe. Er sieht vielmehr einen Sinneswandel bei jenen Behörden, die eine App entwickeln lassen. Eine App sei auch gut fürs Marketing: «Die Gemeinde ist als App auf dem

Handy gespeichert, so wird man zur Marke und kann damit auch Einwohner anwerben.» Denn am Ende seien die Einwohnerinnen und Einwohner auch Kunden, denen man einen Service anbiete. Laut Schwengeler ist es jedoch Wunschdenken, mit einer App die ganz jungen Menschen in voller Breite zu erreichen: «Man richtet sich damit nicht an Millennials, sondern an 30- bis 60-Jährige.»

Kantonale oder nationale App?

Auch ohne gemeindeeigene App kann jeder erfahren, wie die Gemeinde bei kantonalen und eidgenössischen Vorlagen abgestimmt hat. Seit April 2017 existiert die «Züri stimmt»-App, 6000-mal ist sie heruntergeladen worden. Die Gemeinden bezahlen nichts für diesen Service, weil die App auf die kantonale Wahl- und

Abstimmungssoftware (Wabsti) zurückgreift. Die Gemeinden sind gesetzlich verpflichtet, ihre Daten in der Wabsti einzutragen.

Anders ist es hingegen bei rein kommunalen Vorlagen, wie etwa dem Kredit für ein neues Schulhaus. Diese Daten werden momentan noch freiwillig erfasst. Stefan Langenauer, Chef des Statistischen Amtes in Zürich, sagt deshalb: «Wir wollen nun einen Weg finden, dass wirklich alle kommunalen Vorlagen in der kantonalen Wahl- und Abstimmungssoftware enthalten sind.»

Nebst den Resultaten führe man in der App auch die Abstimmungserläuterungen auf. «Damit klar ist, worüber abgestimmt wurde.» Auch dort sei noch offen, wie der Kanton diese Informationen von den Gemeinden lückenlos erhalten könne, «ohne grössere

manuellen Zusatzaufwand zu verursachen».

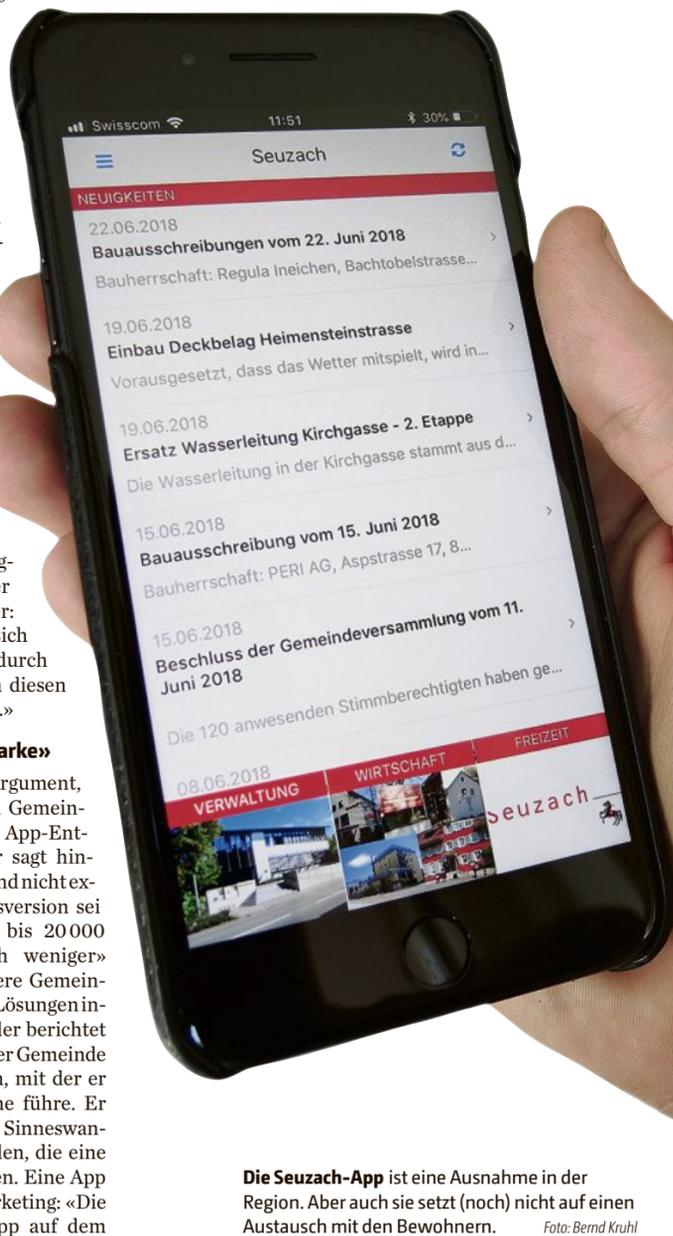
Chat-Bots in der Zukunft?

Noch einen Schritt weitergehen will der Schweizerische Gemeindeverband. Dieser forderte im letzten Herbst eine nationale App. «Eine Idee einzubringen, wäre genauso einfach möglich, wie eine Anfrage an die Gemeinde zu richten», schreiben Magdalena Meyer, Projektverantwortliche E-Government, und Judith Wenger, Projektverantwortliche Partizipation.

Doch der Trend könnte auch in eine andere Richtung gehen, wie Jörg Kündig, Präsident des kantonalen Gemeindepräsidentenverbandes, sagt: «Momentan werden Chat-Bots geprüft und getestet, die auf den Websites der Bürgerinnen und Bürger zum Ziel führen sollen.» Solche Bots simulieren einen Gesprächspartner, sind also eine Art Verwaltungsroboter. Kündig findet Apps «grundsätzlich eine gute Sache», betrachtet sie aber eher als Zwischenschritt, da eine App günstiger als eine mobile Website ist. Er glaubt, dass Apps in den nächsten Jahren obsolet und viele Gemeinden ihre Websites und virtuellen Schalter aufbessern und kundentfreundlicher ausbauen werden.

Beim Thema E-Government (siehe Artikel unten) sieht er denn auch noch Handlungsbedarf: «Wir sind noch nicht dort, wo wir sein wollen. Das Thema wird noch etwas stiefmütterlich behandelt.» Die grösste Herausforderung liege darin, auch die Abläufe verwaltungsintern digitalisierungsfähig zu gestalten, um wirklich Ressourcen einsparen zu können.

Jonas Gabrieli



Die Seuzach-App ist eine Ausnahme in der Region. Aber auch sie setzt (noch) nicht auf einen Austausch mit den Bewohnern. Foto: Bernd Kruhl

Nachgefragt



Aleksandra Gnach
Professorin am Institut für angewandte Medienwissenschaften

«Es benötigt einen Kulturwandel»

Wie gross ist das Potenzial für Gemeinde-Apps?

Aleksandra Gnach: Riesig. Die Frage ist aber, wofür man eine App hat. Mit der Technologie alleine ist es nicht getan. Will man wirklich in einen Dialog treten? Das würde bedeuten, dass man zuhört, antwortet und Inputs aus dem Dialog mit der Bevölkerung umsetzen kann. Das kostet Ressourcen und benötigt vor allem einen Struktur- und Kulturwandel. Sonst ist eine App nur ein modernes Feigenblatt. Die Push-Nachrichten via App sind wie ein digitales Amtsblatt mit einer Benachrichtigungsfunktion.

Was meinen Sie damit?

Es gibt die Haltung: Wir sind die Regierung und ihr das Volk. Dann ist die Kommunikation asymmetrisch. Oder aber man betrachtet sich als eine Gemeinschaft, deren Mitglieder unterschiedliche Rollen haben. In dieser Konstellation kann Dialog auf Augenhöhe stattfinden. Ein solcher Kulturwandel benötigt aber viel Zeit.

Wieso das?

Da geht es um Rollenverständnis, um Werte und Normen, die neu ausgehandelt werden müssen. Wir Schweizer sind eher beständig, die Prozesse im Föderalismus zielen auf Konsens ab und sind dementsprechend langsam. Zudem sind zentrale Positionen in der Verwaltung noch nicht mit Digital Natives besetzt. Und auch Politiker(innen) wollen sich oft nicht aus dem Fenster lehnen mit abenteuerlichen Projekten.

Was könnte denn durch eine App konkret verbessert werden?

Interaktion, Meinungsbildung und Zusammengehörigkeitsgefühl. Fragen, die alle oder bestimmte Gruppierungen beschäftigen, könnten öffentlich diskutiert werden, zeit- und ortsunabhängig. Oder man könnte die Zukunft der Gemeinde gemeinsam gestalten und Menschen einbinden, die sich normalerweise wenig engagieren. Die Wirtschaft macht es schon vor. Die Migros etwa beteiligt ihre Kunden an der Entwicklung von neuen Produkten. Auch Lego macht das.

Aber eine Gemeinde mit wenigen Hundert Einwohnern benötigt doch keine App.

Es kommt weniger auf die Grösse als auf die Bevölkerungsstruktur und Mobilität an. In einer kleinen Schlafgemeinde in der Agglomeration kann eine App durchaus zum verbindenden Element werden.

Bereits heute werden Beschlüsse hochgeladen. Trotzdem sprechen die Leute nur selten darüber.

Das ist eine Entwicklung, die sich auch bei Social Media gezeigt hat. Zu einem Beschluss gibt es nicht viel zu sagen, attraktiver ist es, wenn man den Prozess des Beschlusses mitgestalten kann. Dies benötigt auch zielgruppen-gerechte Erklärungen und eine kanalgerechte Aufbereitung – mit Fotos oder Grafiken zum Beispiel. Damit ist es aber noch nicht getan. Ein Dialog muss angeregt und moderiert werden. Zudem müssen die Leute wissen, dass ihr Engagement online sich auch auf die Offline-Realität auswirkt, etwa dass ihre Vorschläge an Gemeindeversammlungen diskutiert werden oder zu Veränderungen führen.

Interview: Jonas Gabrieli

Schweiz gehört nicht zur digitalen Weltspitze

E-GOVERNMENT Bei den digitalen Verwaltungen liegt die Schweiz international nicht zuvorderst. Die UNO platziert sie nur auf Rang 28.

Wer umzieht, muss nicht nur packen und Kisten schleppen, sondern sich auch mit der Bürokratie herumschlagen. Etwa, um den Wohnsitz zu ändern. Bisher musste man dazu an den Schalter. Mit «UmzugCH» funktioniert das nun auch online. In den Kantonen Zürich, Zug, Uri, Aargau, Appenzell Ausserrhoden und Schwyz ist die Software bisher eingeführt worden. Bis Ende 2019 sollen alle Kantone dieses System eingeführt haben, das auch zu weniger Aufwand in den Verwaltungen führt. Ein weiteres Projekt ist «eMwst»,

die elektronische Mehrwertsteuerabrechnung für Firmen, die ebenfalls ohne Papierberge eingereicht werden kann. Die meistgenutzte elektronische Anwendung ist indes die Steuererklärung am Computer. Laut einer nationalen Studie von 2017 haben 64 Prozent aller Personen in der Schweiz die Steuern schon einmal elektronisch ausgefüllt.

E-ID frühestens Ende 2020

Doch in internationalen Studien, in denen die E-Government-Leistungen der Länder verglichen werden, schliesst die Schweiz nicht gut ab. Die UNO platzierte sie 2016 nur auf Rang 28. Im «World Digital Competitiveness Yearbook» der Lausanner Business School IMD landet die Schweiz zwar insgesamt

auf Platz fünf, in Sachen E-Government aber abgeschlagen auf Rang 27, bei der E-Partizipation, dem elektronischen Austausch von Bürger und Regierung, gar nur auf Rang 51.

Ein wichtiges Instrument, das der Schweiz im internationalen Vergleich fehlt, ist der digitale Identitätsausweis (E-ID). Mit diesem kann man sich online identifizieren lassen und so beispielsweise einen Strafregisterauszug, eine Wohnsitzbestätigung oder den Kauf von Konzerttickets erleichtern. Der Bundesrat will die E-ID. Am 1. Juni hat er mitgeteilt, dass der Staat die Identitäten prüfe, die technische Lösung jedoch von privaten Anbietern stammen soll. Den Entwurf zum «Bundesgesetz über elektronische Identifizierungsdienste» hat der Bundesrat Anfang Monat zugunsten des Parlaments verabschiedet. Der Bund rechnet, dass es frühestens Ende 2020 in Kraft tritt.

Der Bund rechnet, dass es frühestens Ende 2020 in Kraft tritt.

Wenige Ressourcen

Hängig ist auch noch eine Motion des Zürcher GLP-Nationalrats Thomas Weibel. In dieser forderte er im letzten Dezember den Bundesrat auf, «die nötigen Gesetzesänderungen vorzuschlagen, damit in allen Bereichen durchgängig elektronische Behördenleistungen möglich sind». Zwar unterstützt der Bundesrat das Anliegen, empfiehlt die Motion jedoch zur Ablehnung. Er will das Ziel «primär auf dem bewährten kooperativen Weg» verfolgen. Weil der Bund nicht die Kompetenz habe,

den Kantonen und Gemeinden verbindliche Regelungen vorzuschreiben, sei die «bestehende interdezentrale Zusammenarbeit» wichtig.

Als weiteres grosses Hindernis wird in der nationalen Studie der Mangel an «verfügbaren personellen und finanziellen Ressourcen» genannt. Bei den Kantonen sieht es noch am besten aus: Etwas mehr als die Hälfte stellt fürs E-Government mindestens eine 50-Prozent-Stelle zur Verfügung. Beim Bund ist es weniger als ein Drittel. Am schlechtesten sieht es bei den Gemeinden aus: Knapp die Hälfte stellt wöchentlich weniger als fünf Arbeitsstunden zur Verfügung. 43 Prozent der befragten Gemeinden haben die Frage nicht beantwortet. *gab*