

E-Government als Chance für den Dialog mit den Bürgern

Gemeinden bieten ihren Bürgerinnen und Bürgern einen Onlinezugang zu ihren Dienstleistungen. Die Kehrseite der Medaille: Persönliche Kontakte werden seltener. Warum nicht E-Government nutzen für die Partizipation? Eine Vision.



*Links:
Judith Wenger,
Projektverantwortliche Partizipation beim SGV*



*Rechts:
Magdalena Meyer,
Projektverantwortliche E-Government beim SGV*

*Bilder: SGV/
Nicole Hametner*

Ein Grossteil der Bevölkerung benutzt regelmässig unterschiedlichste Apps und Internetdienste. Reisen planen, Bankgeschäfte und Einkäufe erledigen, mit Freunden chatten, Auskünfte einholen, in Foren diskutieren – all dies und noch viel mehr kann heute jederzeit und von überall her erledigt werden. Auch immer mehr Gemeinden bieten ihren Bürgerinnen und Bürgern einen unkomplizierten und zeitunabhängigen Onlinezugang zu ihren Dienstleistungen an. Dadurch können die Kundenzufriedenheit erhöht und die Verwaltungsprozesse vereinfacht werden, aber gleichzeitig werden die persönlichen Kontakte immer seltener, und «die Gemeinde» wird anonymer.

Neue Medien, neue Möglichkeiten

Mit der immer stärkeren Verbreitung der neuen Medien eröffnen sich für die Gemeinden aber auch ganz neue Möglichkeiten, um mit der Bevölkerung in Kontakt zu kommen. So wird es einfacher, in einen Dialog zwischen den Behörden und den Bürgerinnen und Bürgern zu treten und sich über politische und gesellschaftliche Themen breiter

und örtlich unabhängig auszutauschen. Der stete Dialog zwischen Gemeinden und Bevölkerung ist ein wichtiger Faktor für ein starkes und lebendiges Milizsystem. Es gilt, diesen Austausch in seiner jetzigen Gestalt zu festigen und mit neuen, zeitgemässen Formen zu ergänzen.

SGV plädiert für eine nationale App zur Bürgerpartizipation

Der SGV hat die Vision einer national verfügbaren App, welche Bürgerpartizipation und Dialog online ermöglicht. Wie im «Offline-Modus» soll sich die Bevölkerung auch über die App auf verschiedene Arten beteiligen können. Eine Idee einzubringen, wäre genauso einfach möglich, wie eine Anfrage an die Gemeinde zu richten. Umgekehrt könnten auch Gemeinden mit Fragen auf die Bevölkerung zugehen und Meinungen abholen. Bürgerinnen und Bürger wie auch die Gemeinden könnten ihre Wünsche, Anregungen und Feststellungen kommentieren und diskutieren. Der daraus entstehende Austausch ist das Ziel der App. Das Angebot würde unterteilt in einzelne Module. Die Gemeinden erhiel-

ten so die Möglichkeit, gezielt Module zu nutzen, und so Meinungen etwa zur Ortsplanung oder zu einzelnen Bauvorhaben einzuholen oder politische Fragestellungen zu diskutieren.

Der SGV ist überzeugt, dass E-Partizipation zusätzliche Bevölkerungsteile anspricht und sie motiviert, die Gemeinde aktiv mitzugestalten – online wie offline.

*Magdalena Meyer,
Projektverantwortliche E-Government
beim SGV*

*Judith Wenger,
Projektverantwortliche Partizipation
beim SGV*

Der Vorschlag des Gemeindeverbands stösst auf Interesse

Die **Gemeinde Fällanden (ZH)** praktiziert seit Anfang 2016 eine offensive Informationspolitik. «Neben den Beschlüssen des Gemeinderates und anderer Gremien haben wir auch sämtliche Eingaben im Rahmen der Vernehmlassung zur neuen Gemeindeordnung via Website öffentlich gemacht», erklärt **Rolf Rufer**. Doch der Gemeindepräsident muss feststellen, dass trotzdem wenig echter Austausch stattfindet. «Es kommen einzelne Mails mit Fragen zu aktuellen Themen. Wer die Profilierung sucht, schreibt Leserbriefe. Doch da wir grundsätzlich auf diese Art der Mitteilungen keine Antworten publizieren, findet so keine Diskussion statt.» Immer weniger Bürgerinnen und Bürger seien Mitglied einer politischen Partei, und auf dem Wochenmarkt am Samstag oder an den Veranstaltungen in der Gemeinde erreiche er jeweils nur einen Bruchteil der Bevölkerung. Rufer sagt: «Wenn der Einbezug der breiten Bevölkerung über ein unkompliziertes Medium repräsentativ bereits in der Konzeptphase eines neuen Projekts erreicht werden könnte, würde ich dies begrüßen.» Er könnte sich vorstellen, dass ein solches Medium auch helfen könnte, zu Beginn einer Legislatur zu erfahren, wo die Bürger der Schuh drückt und was in ein Legislaturprogramm aufgenommen werden sollte.

Auch **Rolf Born**, der Gemeindepräsident von **Emmen (LU)**, erachtet eine App-basierte Dialogführung als zweckmässig. Denn: «Wir vertreten in unserer Gemeinde die Auffassung, dass E-Government nicht alleine die Abwicklung administrativer Geschäfte über das Internet bedeutet, sondern auch dem konstruktiven und zielführenden Dialog zwischen der Bevölkerung, der Verwaltung und den Behörden dienen soll». **Beat Tinner**, Gemeindepräsident von **Wartau (SG)**, der im Steuerausschuss von E-Government Schweiz die Sicht der Gemeinden vertritt, wünscht sich grundsätzlich ebenfalls eine moderne Interaktion. Die Themenbereiche müssten aber sinnvoll gewählt werden. Tinner warnt zudem vor der Öffnung eines Bürgerportals, auf dem vorab wütende Zeitgenossen ihren Ärger abladen würden.

Zur Vorsicht mahnt auch Born. Ein «echter» Austausch setze die Bereitschaft der Beteiligten zu einer kontroversen und vor allem auch informativen Diskussion voraus. Bereits heute stellen die Behörden in Emmen jedoch «in Teilen fest, dass kein Austausch, sondern reine Stellungnahmen erfolgen, welche teils sehr gehässig oder unanständig sind

und andere Meinungen in keiner Art und Weise akzeptieren oder respektieren».

Matthias Stürmer vom Institut für Wirtschaftsinformatik der **Universität Bern** reagiert spontan positiv. «Das wäre eine grosse Chance.» Für Stürmer ist diese Idee umso spannender, als er selber gerade mitten in einem für die Schweiz bisher einzigartigen Projekt steckt: Gemeinsam mit dem Kanton Bern, mit Gemeinden und Bernmobil tüftelt seine Forschungsstelle Digitale Nachhaltigkeit an der Einführung eines Schadensmelders für die Bevölkerung der gesamten Hauptstadregion Schweiz. Die für Smartphones und Desktop-Computer entwickelte Anwendung, welche für Rückmeldungen zu Mängeln an der öffentlichen Infrastruktur bereits in Zürich, St. Gallen, Winterthur und Gossau (SG) verwendet wird, soll nach erfolgreicher Einführung in der Hauptstadregion überall in der Schweiz verwendet werden können. Stürmer ist überzeugt, dass sich diese App eignet, um den Boden für mehr Partizipation und damit für weitere Anwendungen zu bereiten. Für ihn ist klar: «Das Smartphone ist niederschwelliger als Telefon und E-Mail und eignet sich deshalb ausgezeichnet für die Bürgerpartizipation.» Entscheidend sei nun, dass die Schadensmelder-App von möglichst allen beteiligten Kantonen, Gemeinden, Verkehrsbetrieben und Stadtwerken mitgetragen werde.

Auch beim **Ostschweizer Zentrum für Gemeinden** an der Fachhochschule St. Gallen stösst die Idee der E-Partizipation auf Interesse. **Sara Kurmann**: «Grundsätzlich befürworten wir, dass die Digitalisierung für die Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern neue Möglichkeiten schafft. Wir sind jedoch auch der Meinung, dass neue digitale Medien nur in Ergänzung zu analogen Kontakten aufgebaut und zum Laufen gebracht und erst dann zielführend für die partizipatorische Meinungsäusserung genutzt werden können. Zudem brauchen Gemeinden eine gut ausgebaute und funktionierende Kommunikation, damit Apps und Tools auch wirklich von der Bevölkerung genutzt würden. «Die Nutzung funktioniert meist nicht von selbst.» Weiter würden in partizipativen Prozessen, die über die Stufe der Information hinausgehen, Erwartungen und Wünsche geweckt, die erstens moderiert und zweitens ernst genommen werden müssten, was drittens nur dann gelinge, wenn eine Gemeinde im ent-

sprechenden Themenfeld auch effektiv Handlungsspielraum habe oder gewähren wolle.

Ähnliche Fragezeichen hinter die praktische Umsetzung einer Partizipationsapp setzt auch **Markus Frösch**, der Leiter der Koordinationsstelle für Organisationsentwicklung und E-Government der kantonalen Verwaltung **Uri**. «Haben die Gemeinden auf diese App gewartet? Werden sie bereit sein, sich finanziell daran zu beteiligen? Wie viele Gemeinden müssten sie einsetzen, damit eine Investition sich auch rechtfertigt? Wie bringt man die Bevölkerung dazu, die App auch wirklich zu nutzen?» Frösch nennt das Portal «Ch.Ch» als «gutes Beispiel einer sehr guten Idee», die gut umgesetzt sei – die aber kaum jemand kenne. «Wenn ich Leute frage, wie sie Dienstleistungen auf Gemeindeseiten finden, sagen die meisten, dass sie «googeln». Und wenn jemand googelt, dann klickt er bei den Treffern kaum auf Ch.Ch, sondern direkt auf die Gemeinde. So findet eine gute Idee einfach nie ihr Zielpublikum.» Die Idee einer Bürgerpartizipationsapp soll aus Sicht des Urnens trotzdem vertieft besprochen zu werden. Jede Art des elektronischen Austausches brauche Rahmenbedingungen für eine konstruktive, kontroverse, sachdienliche und auch respektierende Diskussionskultur, findet Born. Seien diese Voraussetzungen erfüllt, könne der Partizipationsprozess das gegenseitige Vertrauen und Verständnis zwischen den Einwohnerinnen und Einwohnern und der Gemeinde mit Sicherheit stärken und optimieren. Diese Überlegungen gehören auch beim Aufbau eines Schweizer Schadensmelders dazu. Stürmer sagt: «Neben der Software braucht es eine zentrale Stelle, die zuständig ist für die Triage und Weiterleitung der Meldungen. Im Rahmen der Triage muss diese Stelle entscheiden, ob die Meldung klar formuliert und relevant ist, keine Verletzung des Datenschutzes oder anderer Gesetze vorliegt und wer zuständig ist für die weitere Verarbeitung.»

Uwe Serdült, der an Schweizer und ausländischen Universitäten und Institutionen zur direkten Demokratie und notabene auch zur **E-Demokratie** forscht und lehrt, glaubt seinerseits nicht an den Nutzen der vom SGV vorgeschlagenen App. Das Deponieren von Anliegen könne schon heute über E-Mail oder relativ einfache Petitions-Websites wie beispielsweise petitio.ch laufen.

Denise Lachat