

Bevölkerung will mehr elektronische Dienstleistungen von den Gemeinden

Verwaltung Per Mausklick, statt ins Gemeindehaus gehen: Die Bürger wünschen sich mehr Dienstleistungen von der Verwaltung auf digitalem Weg. Das zeigt eine Studie, die auch in Meilen und Horgen erhoben wurde.

Christian Dietz-Saluz

Die Schweiz ist ein Entwicklungsland. Das gilt zumindest bei den elektronischen Dienstleistungen der Gemeinden. Bei den Onlineangeboten der Verwaltungen liegt die Schweiz im internationalen Vergleich nur auf Rang 64 von 193 Ländern. Führend sind Frankreich, Dänemark, Schwe-

den, Finnland, Singapur und Südkorea. Das verwundert, ist doch die Bevölkerung fit für digitale Dienstleistungen, wie aus einer Studie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) hervorgeht. Denn nur wenige Länder können mit der Quote an Mobilfunkbesitzern und mit der Internetnutzung der Eidgenossen Schritt

halten. Doch heute werden in der Schweiz erst wenige elektronische Dienstleistungen wie Adressänderungen, Reservierung von SBB-Tageskarte oder Onlineformulare angeboten.

Hohe Akzeptanz

Dabei liegt der Nutzen auf der Hand: E-Service ist rund um die Uhr erhältlich und erspart den

Weg ins Gemeindehaus. Dabei geniessen E-Services trotz Sorgen um Datenschutz und Datensicherheit hohe Akzeptanz in der Bevölkerung, wie die ZHAW-Studie ergab. Gleichzeitig zeigt die Umfrage aber auch, dass analoge Dienstleistungen für die Bevölkerung weiterhin sicherzustellen sind. Menschen, denen der Umgang mit digitaler Kom-

munikation wenig bis nicht vertraut ist, sollen also wie bisher an einem Schalter von einem Verwaltungsangestellten bedient werden können. Die Studie wurde in vier Zürcher Gemeinden durchgeführt, darunter Horgen und Meilen. Deren Verwaltungschefs sehen E-Service als Chance zur Rationalisierung und Effizienzsteigerung.

Mit E-Service ist das Gemeindehaus rund um die Uhr geöffnet

Verwaltung Welche Bedürfnisse haben die Einwohner an elektronischen Dienstleistungen von der Gemeindeverwaltung? Diese Frage hat eine Studie deutlich beantwortet. Die meisten Befragten wohnen in Horgen und Meilen.

Christian Dietz-Saluz

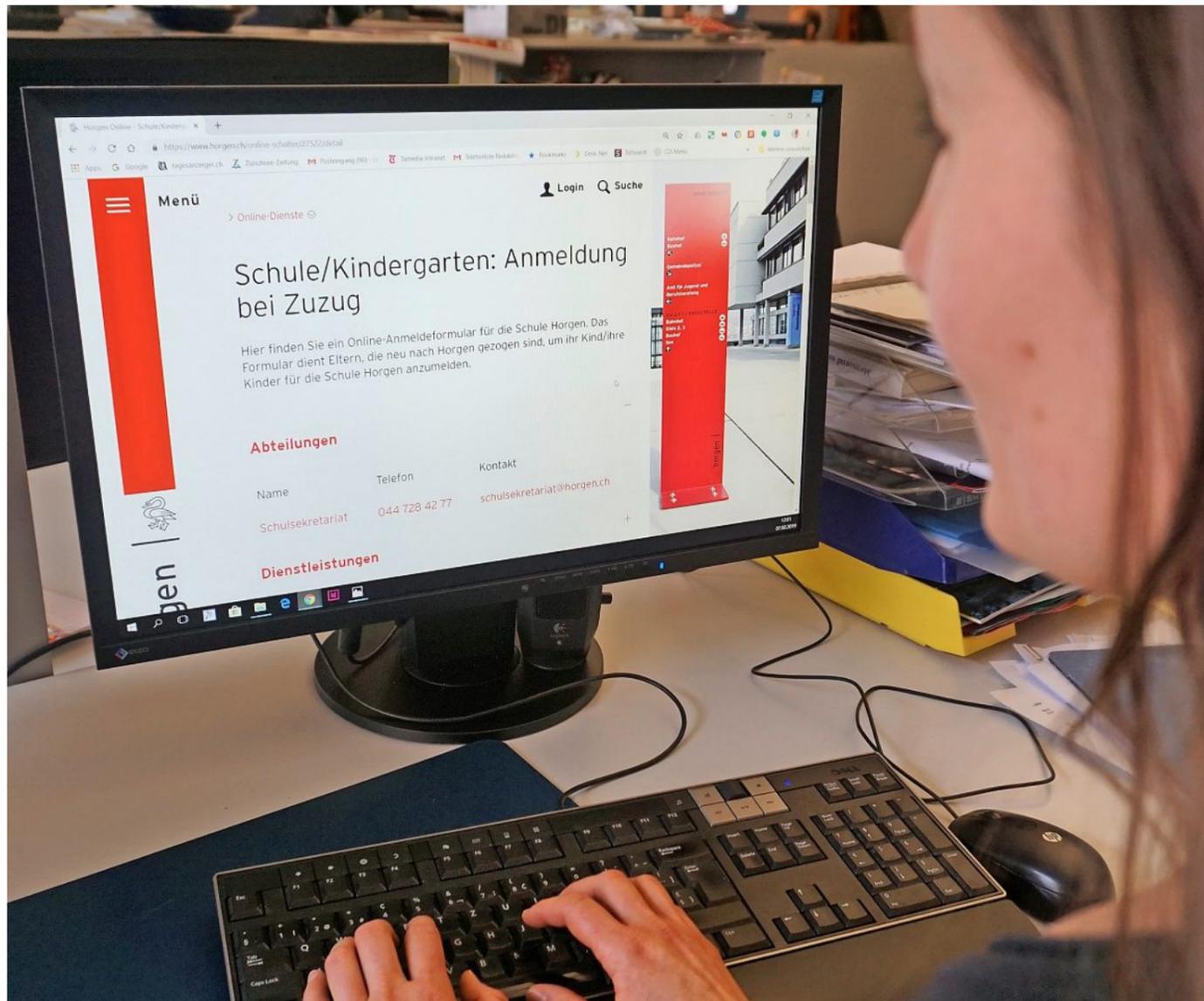
Eine Dienstleistung, die rund um die Uhr erhältlich ist und für die man keinen Fuss aus dem Haus setzen muss, mutet paradiesisch an. Daher erstaunt, dass die wenigsten Gemeinden ihre Dienstleistungen online anbieten, sodass sich die Bürger den Weg ins Gemeindehaus sparen. Auch das Verwaltungspersonal würde zeitlich entlastet im Vergleich zum Schalterdienst.

Dieses noch mangelhafte Angebot hat das Institut für Verwaltungsmanagement der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaft (ZHAW) zum Thema für eine Studie genommen. Auf Anregung des Verbands Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute (VZGV) hat es im August 2018 alle Haushalte in Horgen, Meilen, Fehraltorf und Russikon zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Fast 1000 Personen haben geantwortet, von denen über 700 in Horgen, Meilen leben.

Sicherheit geht vor

Am Mittwoch wurde das Resultat der Studie «Bedarfserhebung Digitales Leistungsportfolio bei Zürcher Gemeinden» an einer Tagung in Winterthur vorgestellt. Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Arbeit zeigen, dass 90 Prozent der Befragten E-Services analogen Dienstleistungen vorziehen. Vorausgesetzt, dass die erhaltenen Dienstleistungen identisch sind, so als ob man sie am Schalter im Gemeindehaus erhalten hätte. Allerdings schwindet diese deutliche Präferenz für den E-Service, sobald es um Datensicherheit und Datenschutz geht. Das spielt vor allem bei sensibleren Dienstleistungen eine Rolle: Je vertraulicher die Daten eingestuft werden, desto grösserer Wert wird auf Datenschutz gelegt.

Dass dennoch über die Hälfte der Befragten eine Dienstleistung mit sensiblen Daten wie



Am PC das Kind für den Kindergarten anmelden ist eine der digital angebotenen Dienstleistungen in Horgen. Foto: Dorothea Uckelmann

eine elektronische Steuererklärung digital beziehen würde, zeigt, wie gross die Zustimmung zu E-Services generell ausfällt. Geringe Bedeutung erhält der Schutz von persönlichen Daten, wenn etwa ein Jokertag an der Schule beantragt wird. Auch eine elektronische Ummeldung wird bezüglich Datenschutz als wenig bedenklich eingestuft.

Der Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich, Bruno Baeriswyl, findet eine Erklärung, weshalb die Umfrageergebnisse zur Datensicherheit generell positiv ausfallen: «Das Vertrauen der Bürger in den Staat kommt daher, weil sie wissen, wie der Staat mit ihren Daten umgeht.» Sie könnten differenzieren. So sei zum Beispiel das Vertrauen in die Datensicherheit bei Telecommuni-

catern viel tiefer. «Darum ist es wichtig, das Vertrauen in den Datenschutz beim Staat nicht zu verspielen. Das verlangt nach einem hohem Anspruch an die Datensicherheit», appelliert Baeriswyl an die Tagungsteilnehmer.

Preis vor Zeit

Das oftmals aufgeführte Argument, digitale Dienstleistungen

fürten zu kürzeren Abwicklungsprozessen seitens der Behörden, stellte sich in der Befragung als von marginaler Bedeutung heraus. Caroline Brüesch, Leiterin Institut für Verwaltungsmanagement an der ZHAW und Co-Leiterin der Studie, bringt es auf den Punkt: «Ob E-Services zu einer Verringerung oder gar zur Verlängerung des Zeitaufwandes auf Behördenseite zum

Beispiel für die Bearbeitung einer Steuererklärung führen, hat kaum einen Einfluss auf die Beurteilung durch die Nutzerinnen und Nutzer digitaler Dienstleistungen.»

Anders verhält es sich, wenn es um den Preis geht. Die Aussicht, dass E-Services mit möglichen zusätzlichen Kosten für die Nutzenden verbunden sein könnten, scheint neben Datenschutz und Datensicherheit das zweite zentrale Kriterium für die Beurteilung digitaler Angebote.

Angebote sollen wachsen

Meilen stellt derzeit gemäss Gemeindeschreiber Didier Mayenzet den elektronischen Bürgerservice bei E-Steuerportal, Ummeldung, SBB-Tageskarte sowie verschiedenen online abrufbaren Gesuchsformularen zur Verfügung. Allfällige Gebühren verändern sich nicht, egal ob die Dienstleistung digital oder am Schalter bezogen wird. Das gilt auch in Horgen, wo es heute rund 250 Möglichkeiten gibt, Dienstleistungen von zu Hause aus zu beantragen. Am häufigsten werden hier die Formulare zur Fristerstreckung der Steuererklärung, Betriebsauskunft, Ab-/Anmeldung, Adressänderung, Geburtsurkunde, Trautermin, Anmeldungen zu Schulsportkursen, Häckseldienst, Kindergarten bei Zuzug und Familienschein angeklickt und ausgefüllt. Ausserdem kann man in Horgen elektronisch Gebühren und Rechnungen bezahlen.

Diese Liste soll in den beiden Bezirkshauptorten wachsen. Die Studie hat sie bestätigt, wonach die Einwohnerinnen und Einwohner nach mehr elektronischen Dienstleistungen verlangen (siehe Artikel unten). Das sagt auch Alexander Mertes, Projektleiter der Studie: «Die Nachfrage nach E-Service steigt mit dem Ausbau des Angebots.»

Eine Umfrage zum Thema finden Sie auf www.zsz.ch.

Studie gibt Meilen und Horgen Schub auf ihrem Weg zur Digitalisierung

Verwaltung Digital first! Aber der Schalterdienst in der Gemeinde bleibe, sagen Experten aus dem Kanton Zürich.

Die Umfrage der ZHAW zeigt, dass die Bereitschaft bei den Einwohnern gross ist, E-Services zu benutzen. Das nehmen Meilen und Horgen, die an der Studie teilgenommen haben, als Auftrag zum Ausbau des Angebots an. «Mir hat die Umfrage Mut gegeben, weil sie das hohe Vertrauen in die Gemeinde und Verwaltung von Horgen bestätigt», sagt Gemeindeschreiber Felix Oberhänsli, in dessen Gemeinde bereits rund 250 elektronische Dienstleistungen angeboten werden. «Das ist ein gutes Zeichen, auf dieser Basis die E-Services auszubauen.»

Für seinen Meilemer Amtskollegen Didier Mayenzet werde es immer wichtiger, «dass die Gemeindeverwaltung eine offene, digital vernetzte Organisation ist, die sowohl nach innen

als auch nach aussen bedürfnisgerecht, sicher und sinnvoll digital agiert». Entsprechend seien Chancen zu nutzen und Angebote in der Verwaltung zu entwickeln. Er erwartet eine baldige Erweiterung des Angebots an elektronischen Dienstleistungen. Mayenzet erwähnt Einbürgerungs- und Baubewilligungsverfahren, «sobald der Kanton diese Angebote umsetzt». Ausserdem werde Meilen demnächst die Reservation von der Öffentlichkeit zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten als E-Service aufschalten.

Der Ausbau an digitalen Dienstleistungen gehe jedoch nicht einher mit einem Abbau des Verwaltungspersonals oder des persönlichen Services am Schalter, beteuern alle Beteiligten. Thomas Binder (Gossau),

«Digital first! Damit wir die Zeit haben, die Schalterkunden besser unterstützen zu können.»

Thomas Binder
Präsident VZGV, Gossau

Präsident der Vereinigung Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute: «Wir müssen die Standardabläufe rationalisieren, aber weiterhin die persönlichen Kontakte pflegen.» Das sei notwendig bei einer wachsenden Bevölkerungszahl und stagnierendem Personalbestand. Die Hintergrundarbeit in der Verwaltung bleibe trotz Digitalisierung dieselbe. Binder legt ein Motto fest: «Digital first! Damit wir die Zeit haben, die Schalterkunden besser unterstützen zu können.» Die Zürcher Staatsschreiberin Kathrin Arioli betont: «Die Digitalisierung ist kein Sparprogramm. Menschen sollen weiterhin die Arbeit machen, für die es keine Maschinen gibt.» Das bestätigt Felix Oberhänsli. «E-Service bringt keinen Personalabbau, aber es hilft, ef-

fizienter und zum Teil rationeller zu arbeiten.» Das sei gerade für die Horgner Verwaltung wichtig. Von einem Tag auf den anderen musste sie 10 Prozent mehr Einwohner betreuen,

erinnert er an die 2018 erfolgte Eingemeindung von Hirzel. «Das kann man nur mit gesteigerter Effizienz abfedern.»

Christian Dietz-Saluz