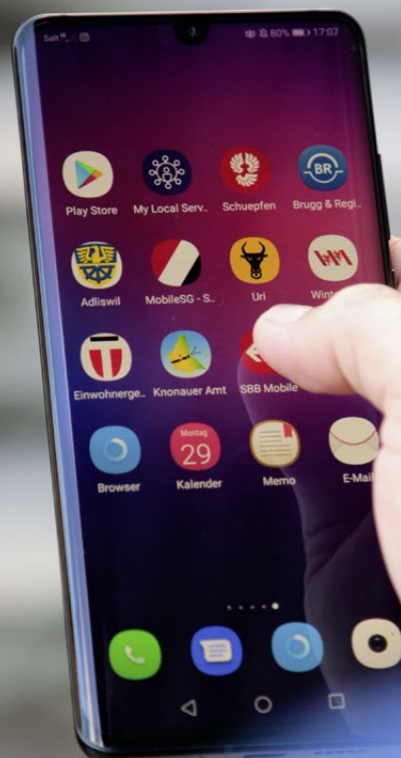


Es geht noch digitaler

Die Vorstellung einer eigenen App hat ihren Reiz. Angesichts der Kosten und des Wartungsaufwands sollte sie aber mehr als eine Spielerei sein. Was müssen Städte und Gemeinden wissen, bevor sie ihr Angebot ausbauen und sich langfristig auf einen Hersteller einlassen?

Von Nadine Siegle



Bunt und vielfältig: Die Apps, welche immer mehr Gemeinden, Regionen und Kantone für die Bevölkerung anbieten, kommen sehr unterschiedlich daher – sowohl im Aussehen als auch in der Anwendung.

Als die ersten Geschäfte diesen Frühling nach dem Lockdown wieder öffnen durften, rief die Gemeindeverwaltung Adelboden BE die Bevölkerung unter anderem per App dazu auf, das lokale Gewerbe zu unterstützen. Einen Monat später informierte die Stadt St. Gallen in ihrer App, dass der Botanische Garten unter Einhaltung des entsprechenden Schutzkonzepts wiedereröffnet werden kann. Und in Biel erfuhren die Einwohner via Smartphone-Applikation, dass der Stadtrat einer Covid-19-Solidaritätsaktion

mit Gutscheinen für die Bevölkerung zugestimmt hatte. In Adelboden und St. Gallen beinhaltet die jeweilige App auch eine Stadtmelder-Funktion, mit der Beanstandungen oder Lob direkt bei der Verwaltung deponiert werden können – mit Foto und genauen Standortinformationen.

Starke Zunahme seit 2015

Ein Blick in die gängigen App Stores zeigt: Täglich erscheinen neue Apps auf dem Markt. Ob Spiele, Wettervorhersagen, Werkzeuge für den Alltag, Bankdienstleistungen

oder Nachrichten, es ist für jeden Smartphone-User etwas dabei. Dieser Trend macht auch vor Behörden keinen Halt. Online-Services auf der Gemeinde-Webseite sind zwar schon seit längerem auf dem Vormarsch. Nun setzen Schweizer Städte und Gemeinden aber vermehrt auf eine Kombination mit einer Handy-App.

Diese Tendenz bestätigt das «Swiss Mobile Government App Monitoring», eine Untersuchung der Behörden-App-Landschaft, die erstmals im Jahr 2015 und Anfang 2020 erneut durchgeführt wurde. «Das Monitoring zeigt, dass heute deutlich mehr Behörden-Apps auf dem Markt sind. Darunter sind viele Angebote des Bundes», erklärt Matthias Stürmer, Leiter der Forschungsstelle Digitale Nachhaltigkeit an der Universität Bern. Auch die Zahl der Apps von kantonalen Stellen habe sich im Vergleich zu 2015 verdoppelt.

Unmittelbar und personalisiert

Die Erklärung dieses Wachstums liegt nahe: «Es gibt eine immer höhere Durchdringung der Mobile Devices, in allen Lebensbereichen», so Stürmer. Mehr als die Hälfte der globalen Internetnutzung findet heute mit mobilen Geräten statt, in einzelnen Bereichen sind es sogar über 90 Prozent. Neun von zehn Schweizern besitzen ein Smartphone. «Dieses hat man immer bei sich, auch ausserhalb der Bürozeiten, abends auf dem Sofa oder im Bett.» Es erstaunt also nicht, dass immer mehr Dienstleistungen über das Handy zur Verfügung stehen und rege genutzt werden.

Für viele Angebote reicht grundsätzlich auch eine Webseite, eine App ist dafür nicht zwingend notwendig. Wer Toilettenpapier bei der Migros bestellen will oder einen Strafregisterauszug bei der Gemeinde beantragen möchte, kann das problemlos über eine gewöhnliche Internetseite tun. Doch Applikationen bieten verglichen mit normalen Webseiten mehr Funktionen: «In einem Handy sind etliche Zusatzinformationen hinterlegt und abrufbar. Auch mit Sensoren oder der Kamera bieten sich viel

mehr Möglichkeiten», ist Stürmer überzeugt. Ebenso wenn es um unmittelbare Benachrichtigungen geht: Über Push-Nachrichten könnten zum Beispiel dringliche Warnmeldungen an die Bevölkerung erfolgen, etwa eine Virus-Warnung. Zudem sei der User identifizierbar, wenn die App ein Login verlangt. «So kann man auch personalisierte Informationen übermitteln.»

Auch für Kleinere geeignet

Dass diese Entwicklung nicht nur etwas für die grossen, smarten Städte ist, sondern auch kleineren Gemeinden Vorteile bringen kann, zeigt Adelboden im Berner Oberland: Die Gemeinde mit rund 3300 Einwohnern hat Ende 2019 ein App-Angebot lanciert. «Über die App können wir die Bevölkerung sehr schnell informieren. Das Handy ist ja heute nicht mehr wegzudenken und Push-Nachrichten liest man als Nutzer unmittelbar», erklärt Mara Mazzarella, stellvertretende Gemeindegemeinschreiberin von Adelboden. Dies sei etwa bei kurzfristigen Strassensperrungen sehr nützlich und viel effizienter, als wenn man es beispielsweise in einem Gemeinde-Anzeiger publiziere. Mazzarella ist es auch, die die News und andere Informationen jeweils in die App lädt.

Von analog zu App?

Obwohl die öffentliche Hand vermehrt auf Apps setzt, sind noch nicht viele Gemeinden so digital unterwegs wie Adelboden. Zum Zeitpunkt des Monitorings Anfang dieses Jahres gab es in der Schweiz 334 Behörden-Apps. Vielerorts geht es vorerst um die Digitalisierung innerhalb der Verwaltung, die Modernisierung der Webseite oder den



Nicht nur grosse Städte befassen sich mit App-Angeboten: Adelboden BE lancierte Ende 2019 eine Gemeinde-App und zeigt sich zufrieden mit den ersten Erfahrungen und den steigenden Nutzerzahlen.

Eins nach dem anderen. Denn ganz so modern sind die Verwaltungen in der Schweiz noch nicht: «Ehrlicherweise haben Städte und Gemeinden auch bei den einfacheren digitalen Angeboten noch viel Luft nach oben.» Damit meint Stürmer nicht nur kleinere Gemeinden, für die diese Entwicklung herausfordernd sein kann. Auch einige grössere Städte hätten noch Verbesserungspotenzial. Er empfiehlt deshalb, bereits beim Ausbau der Onlinedienste vor allem dort genauer hinzuschauen, wo wiederkehrende Prozesse durch eine App erleichtert werden könnten.

Kamera oder Sensoren nutzen

Sind Online-Dienstleistungen einmal etabliert und die Verwaltung digitalisiert, könnte die Vorstellung einer App an Reiz

Dienste in die Form einer App presst, hat keine Vorteile daraus.» Es braucht keine zusätzliche Software, um ein Online-Formular auszufüllen. Das kann der Bürger nach seinem Gusto auf dem Computer oder auch am Handy im Browser tun. Vielmehr könnten mit einer App erweiterte Angebote entstehen und die Zusatzfunktionen des Mobiltelefons genutzt werden. Dies ist etwa bei den Schadenmelder-Apps der Fall, indem die GPS-Lokalisierung und die Kamerafunktion des Smartphones einbezogen werden.

In diesen Prozess muss die meiste Denkarbeit fließen: Was möchte man mit der App erreichen? Was soll sie dem Nutzer bringen? «Behörden, die eine eigene App möchten, müssen einen gezielten Mehrwert anstreben. Ansonsten lohnt sich der Aufwand nicht», rät Stürmer. Wo er besondere Vorteile verortet: In Behördengängen mit mehreren Verfahrensschritten und Rückmeldungen, wie etwa bei einem Baugesuch. «Wenn man auf dem Handy nach der Eingabe den Status mitverfolgen kann und allenfalls weitere Interaktionen stattfinden können, ist eine App sehr nützlich.»

Alles hat seinen Preis

Generiert die Behörden-App schliesslich einen Mehrwert für den Bürger und gleichzeitig vielleicht sogar für die Verwaltungsmitarbeitenden, hat die Gemeinde ihr Ziel erreicht. Kosten hat sie damit aber höchstwahrscheinlich keine gespart. Abhängig von der Komplexität der Funktionen variiert der Preis stark. «Es gibt viele vorgefertigte Lösungen für Gemeinden, zum Beispiel von Anbietern wie Anthrazit oder



«Ehrlicherweise haben Städte und Gemeinden auch bei den einfacheren digitalen Angeboten noch viel Luft nach oben.»

Matthias Stürmer, Leiter der Forschungsstelle Digitale Nachhaltigkeit an der Universität Bern

Auf- und Ausbau von ersten Online-Dienstleistungen. «Wenn ganz grundlegende Arbeitsschritte oder Angebote noch nicht digital sind, dann ist es noch zu früh. Eine App ist ein Luxus», betont Stürmer.

gewinnen. Doch hier warnt Stürmer: Es ginge nicht darum, eine Applikation programmieren zu lassen, nur um eine zu haben. «Wer lediglich eine bestehende Webseite und die dort verfügbaren Online-

i-web». Diese sind schnell aufgesetzt und enthalten bereits viele der Funktionen, die eine Gemeinde braucht», weiss Stürmer. So könnten 5000 bis 10 000 Franken an Beschaffungskosten möglicherweise ausreichen. Bei spezielleren Anforderungen könne der Preis aber auf 50 000 bis 100 000 Franken steigen. «Man muss sich bewusst sein: Kostengünstig ist die Sache nicht. Dafür tut man etwas für die Standortattraktivität.»

Die Initialkosten erzählen aber selten die ganze Geschichte. Unterhalt und Wartung sind unabdingbar, damit ein System langfristig voll funktionstüchtig bleibt. Ungefähr 20 Prozent der Initialkosten sollten jährlich für die Wartung einer Applikation budgetiert werden, sagt Stürmer. Zwar sind auch bei der bereits vorhandenen Webseite Updates nötig, doch im App-Bereich kommt die schnelle technologische Entwicklung noch viel stärker zur Geltung. «Der Wartungsaufwand ist bei Apps deutlich höher als bei einer gewöhnlichen Webseite. Es muss regelmässig in die Sicherheit investiert werden, da sich die Sicherheitsanforderungen laufend verändern.» Das Mass an Eigenleistung respektive Aufwand hängt hier von der gewählten Lösung ab. Das Angebot der Gemeinde Adelboden beispielsweise basiert auf der Applikation «My Local Services» der Post und läuft in einem Abo-Modell, dessen jährlicher Preis sich anhand der Einwohnerzahl berechnet.

App Stores machen Regeln

Nicht zu vergessen ist, was im Hintergrund einer App passiert. Sie selbst sei nur die Spitze des Eisbergs, so Stürmer. Im ersten Moment denke man an das, was der Nutzer sieht, das Front-End. Dahinter steht aber ein ganzes System, inklusive einer Art Cockpit, einer Administrationsoberfläche. «Das Front-End hat heute eine sehr tiefe Halbwertszeit. Nach wenigen Jahren muss man es ohnehin überarbeiten. Das Back-End hingegen sollte so aufgesetzt sein, dass es auch langfristig gewartet werden kann.»

Bei der Wartung kommt die «Fremdbestimmung» als weiterer Faktor hinzu. Stürmer meint damit vor allem Google und Apple, die App-Store-Betreiber, welche die Spielregeln vorgeben. In den letzten Jahren haben sich sowohl Hard- als auch Software stark verändert. «Die Store-Betreiber prüfen die Qualität der Apps und geben die Standards vor. Bestehen sie die regelmässige Überprüfung nicht, sind sie raus.»

Auch im Monitoring der Behörden-App-Landschaft zeigte sich, dass nicht alle



Während der Corona-Pandemie hat sich gezeigt: Gemeinde-Apps eignen sich auch für die Organisation von Nachbarschaftshilfe oder dringliche Warnungen, wie etwa eine Virus-Warnung.

gleich gut mit diesen Herausforderungen umgehen: Während zwischen 2015 und 2020 zwar viele neue Behörden-Applikationen hinzugekommen sind, ist rund ein Drittel von denen, die man 2015 noch herunterladen konnte, in den letzten fünf Jahren verschwunden.

Späterer Ausbau mitdenken

Vor dem Entscheid für eine vorgefertigte App oder eine individualisierte Lösung müssen also viele Eventualitäten einbezogen und abgewogen werden. Dabei stellt sich auch die Frage, wie flexibel die Software sein soll. Vielleicht werden zunächst wenige Dienstleistungen per App angeboten. Doch möchte man das Angebot künftig ausbauen? Sollen später Funktionen hinzukommen, die bereits zu Beginn mitgedacht werden sollten? «Wenn die Erfahrung und die nötigen Kenntnisse fehlen, macht es Sinn, sich hierzu beraten zu lassen.» Für Stürmer muss in einer Gemeinde zudem nicht das ganze technische Know-how vorhanden sein, um eigene Apps aufzubauen oder zu betreiben. Das können Externe übernehmen. «Man braucht aber etwas Grundwissen über die Funktionen und muss im Bilde darüber sein, wo die eigenen Daten liegen», betont er.

Wie in der Ehe

Nicht zuletzt können übermässige Abhängigkeiten so bereits in einem frühen Stadium verhindert oder zumindest bewusst

eingegangen werden. «Man muss immer an einen Exit denken», sagt Stürmer. Man begeben sich in ein Abhängigkeitsverhältnis und verhandle sich eng mit einem App-Hersteller. Er vergleicht die Zusammenarbeit mit einer Hochzeit, bei der mit einem Ehevertrag bereits an potenzielle künftige Streitigkeiten gedacht wird. «Man sollte sich gut überlegen, was passiert, wenn man sich trennt. Wem gehören die Nutzerdaten? Und die hinterlegten Informationen? Diese Fragen sind essenziell.»

Es könne zudem Sinn machen, den Quellcode zu verlangen, um die App später selbständig weiterzubetreiben. Stürmer ist sich aber bewusst, dass viele Anbieter nicht mit Open-Source-Software arbeiten. Deshalb empfiehlt er, schon zu Beginn Vereinbarungen über einen künftigen Datenexport zu treffen. «Man speist über die Zeit derart viele Informationen in das System. Falls man den Anbieter wechseln möchte, muss dies möglich sein.»

Trotz der vielen Fragen und Herausforderungen, die mit dem Entscheid für eine App auftauchen können, sieht Stürmer grosses App-Potenzial in Gemeinden und Städten. Ob die heute verfügbaren Apps sich bis zu einem nächsten Monitoring im Jahr 2025 halten, wird sich zeigen. In Adelboden ist die erste Bilanz zumindest positiv. «Die Rückmeldungen aus der Bevölkerung sind sehr gut. Und die Nutzerzahlen steigen weiter», bestätigt die stellvertretende Gemeindegemeinschafterin. ■



Bringt Baustellenabwasser ins Gleichgewicht: CO₂ von PanGas

SOLVOCARB® Systemlösungen von PanGas sorgen für eine sichere Abwasserbehandlung mit **umweltfreundlichem Kohlendioxid**. Absetzbecken, Neutralisationsanlagen oder kundenspezifische Gewässerschutzanlagen sind in einem breiten Anwendungsspektrum anwendbar.

Profitieren Sie von der langjährigen Kompetenz von PanGas, Ihrem Lieferanten für **technische Gase und Umwelttechnik**.

PanGas AG
Hauptsitz, Technischer Kundenservice Umwelt
Industriepark 10, CH-6252 Dagmersellen, Telefon 079 403 53 78
abraham.sliwo@pangas.ch, www.pangas.ch

53393

Quelle Bild: Kanton Luzern, Verkehr und Infrastruktur (vif)



WE ENGINEER EFFICIENCY

FPT Industrial's on-road engines are the ideal solution for any application, offering excellent performance and improved sustainability.



Learn more at fptindustrial.com



Sterki AG
CH-8633 Wofhausen
info@sterki.ch
www.sterki.ch

POWERING ON ROAD

STERKI AG, FPT Industrial Distributor, liefert Antriebslösungen für Strassenfahrzeuge. Wo immer ein Dieselmotor erforderlich ist, wir haben die passende, kundenspezifische Lösung.

53745

Saugbaggern?

Servicepartner für Gemeinden.
Die Nr. 1 der Schweiz.

365 Tage, 24 Std.
Piketthotline
0840 701 701

