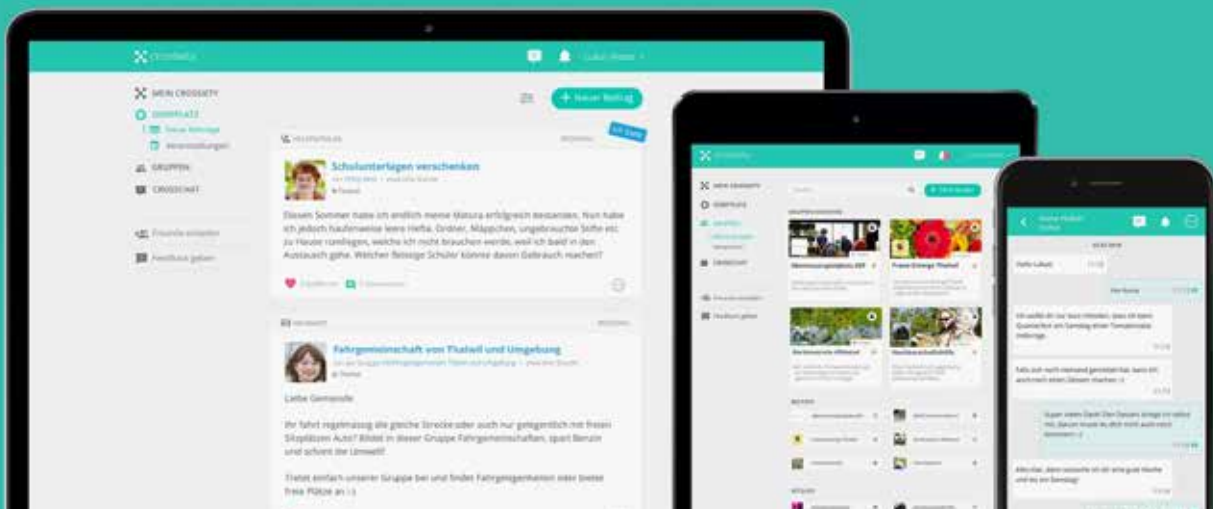


Beide Seiten wünschen sich mehr digitale Kommunikation

Das Bedürfnis nach lokaler digitaler Kommunikation ist gross, sowohl bei den Einwohnerinnen und Einwohnern als auch bei den Verantwortlichen der Gemeinden. Das zeigen neueste Umfragen des Schweizer Start-ups Crossiety.



Crossiety, das Start-up hinter dem digitalen Dorfplatz, will auf digitalem Weg das lokale Zusammenleben stärken.

Bild: Crossiety

Die Digitalisierung hat die Welt vernetzt. Was aber vor der eigenen Haustür geschieht, wird immer seltener wahrgenommen. Zu wenig werden die neuen, digitalen Möglichkeiten für das Leben vor Ort genutzt. Das Schweizer Start-up Crossiety befasst sich seit über vier Jahren mit diesem Thema. Um neue Erkenntnisse zu den aktuellen Bedürfnissen von Gemeinden im Bereich der Digitalisierung zu gewinnen, haben die Entwickler des digitalen Dorfplatzes zwei Umfragen durchgeführt. Fast 1000 Einwohnerinnen und Einwohner aus rund 30 Gemeinden und Städten sowie 30 Gemeindeverantwortliche aus Deutschschweizer Gemeinden nahmen daran teil.

Der Befund der Umfrage ist eindeutig: Sowohl bei den Einwohnerinnen und Einwohnern als auch bei den Gemeindeverantwortlichen besteht das Bedürfnis nach digitaler Kommunikation. Über 70 Prozent der befragten Einwohnerinnen und Einwohnern gefällt die Idee einer App für lokale Informationen und Themen gut bis sehr gut. Und auch die Gemeindeverantwortlichen sehen grosses Potenzial darin. Das Ziel der Gemeinden ist es, mehr Personen aus der Gemeinde zu erreichen, die Bevölkerung schneller

zu informieren und als Standort attraktiv zu bleiben.

«Gemeinde muss beide Wege gehen»

Ängste in Bezug auf die Digitalisierung sind der Umfrage zufolge auf beiden Seiten kaum spürbar. Dennoch sehen die Gemeindeverantwortlichen verschiedene Herausforderungen. Eine in der Umfrage oft genannte Schwierigkeit ist die Diversität der Bevölkerung. Die Aufgabe eines Kommunalwesens sei es, alle Personen einer Gemeinde anzusprechen. Lyla Khan, Verwaltungsleiterin der Solothurner Einwohnergemeinde Biberist, fasste es im Interview mit Crossiety folgendermassen zusammen: «Das Problem unserer heterogenen Zielgruppe ist, dass es bezüglich Kommunikation kein Entweder-oder gibt. Eine Gemeinde muss heutzutage beide Wege gehen.» Dasselbe Bild zeigt auch die Umfrage.

Eine weitere Herausforderung bringt das Verwalten der zahlreichen digitalen Kanäle, die auf dem Markt sind. Vor allem erreiche man über globale Plattformen wie Facebook oder Twitter nicht explizit die laut Umfrage wichtigste Zielgruppe: die lokale Bevölkerung. Das Bedürfnis nach einer lokalen Plattform ist demnach gross. Und auch die Einwohner zeigen

sich interessiert am Leben vor der eigenen Haustür. Auf die Frage, was sie sich auf einer Plattform wünschen, antworteten sie eindeutig: 92 Prozent der Teilnehmenden wünschen sich mehr Neuigkeiten aus der Region, rund 88 Prozent wollen wissen, welche Veranstaltungen in den nächsten Tagen anstehen.

Digitalisierung ja, aber lokal

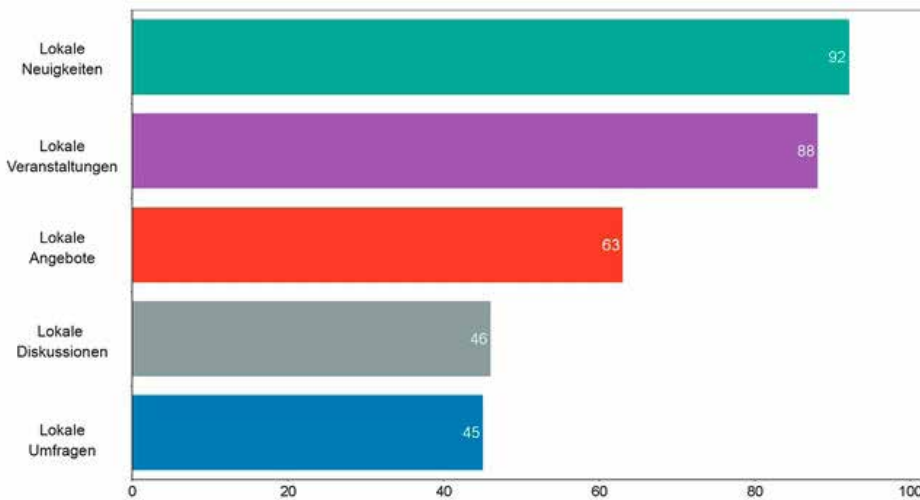
Die Resultate der beiden Umfragen unterstreichen die Erkenntnisse der gesammelten Erfahrungen von zahlreichen Treffen und Workshops des Crossiety-Teams. Die Digitalisierung ist auch aus den Gemeinden nicht mehr wegzudenken. Trotz gewissen Unsicherheiten sind beide Seiten – Verwaltung und Einwohner – davon überzeugt, dass mithilfe der digitalen Möglichkeiten das lokale Zusammenleben gestärkt werden kann.

Quentin Aeberli
Crossiety

Infos:

www.crossiety.ch
www.crossiety.ch/interview-khan

Welche Informationen wünschen Sie sich auf Crossiety?

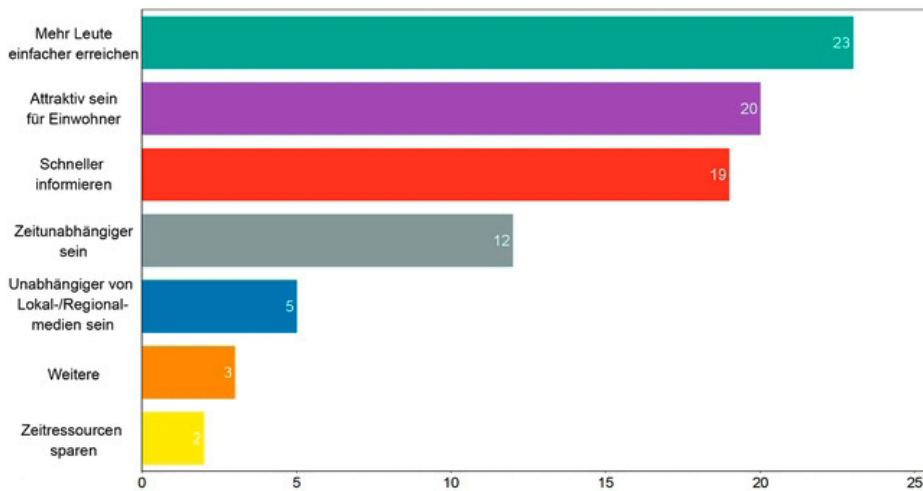


(Zahlen in Prozent, mehrere Antworten möglich)

Bürgerinnen und Bürger erwarten von der digitalen Kommunikation der Gemeindebehörden Neuigkeiten aus der Region und Hinweise zu Veranstaltungen.

Grafik: Crossiety

Welche Ziele verfolgt Ihre Gemeinde/Stadt durch die digitale Kommunikation?



(n=25, mehrere Antworten möglich)

Ziele, die Gemeinden und Städte mit digitaler Kommunikation erreichen wollen: die Bevölkerung besser erreichen und schneller informieren.

Grafik: Crossiety

Der digitale Dorfplatz

Der digitale Dorfplatz von Crossiety bietet eine neue Möglichkeit für die Kommunikation in Gemeinden. Über 50 Gemeinden, Städte und Regionen haben die interaktive App bereits lanciert. Mit dem digitalen Dorfplatz können Gemeinden die lokale Bevölkerung erreichen sowie ihren Einwohnern einen Ort des Austausches bieten – für ein aktives lokales Zusammenleben.

Um einen gepflegten und ehrlichen Austausch zu garantieren, melden sich die Nutzerinnen und Nutzer mit Vor- und Nachnamen an und führen zur Identitätskontrolle eine SMS-Verifizierung durch. Die Daten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. *Crossiety*

Umfragetool für Gemeindebehörden

Genau zu wissen, was die Einwohnerinnen und Einwohner einer Gemeinde bewegt, ist Grundvoraussetzung für gute Lokalpolitik. Eine valide Datenbasis durch repräsentative Bevölkerungsbefragungen ist dafür nach wie vor das wichtigste Instrument, war bislang jedoch teuer und zeitintensiv. Mit dem LINK Gemeinde-Check geht die klassische Bevölkerungsbefragung neue Wege. Über die Plattform www.gemeinde-check.ch können Gemeinden ihre Einwohnerinnen und Einwohner zu aktuellen Themen befragen – quasi ein Pulsmesser für ihre tägliche Arbeit. Der innovative digitale Ansatz ermöglicht es Gemeinden, in kurzer Zeit und mit geringem Budget zuverlässige Zahlen als Entscheidungsgrundlage für die zukünftige Entwicklung zu erhalten. Der Fragebogen basiert auf jahrelanger Erfahrung und wurde stetig weiterentwickelt. Er liefert umgehend anschauliche Resultate und einen Benchmarkvergleich zu anderen Gemeinden. Handlungsbedarf wird rasch ersichtlich, Priorisierungen lassen sich gezielt vornehmen. *PD LINK*

Anzeige

LINK INSTITUT

LINK Gemeinde-Check
Was macht Ihre Gemeinde attraktiv?
Finden Sie es heraus, mit dem LINK Gemeinde-Check.

<https://link.ch>

Von der Mitarbeiter-App zur Dorf-App für Regensburg

Was grosse Firmen schon länger nutzen, führen nun vermehrt auch Gemeinden ein: Kommunikations-Apps für ihre Einwohnerinnen und Einwohner. Auch der Gemeindepräsident von Regensburg, Gregory Turkawka, zieht mit. Die kleine Gemeinde Regensburg im Zürcher Unterland stellt seit Dezember 2019 allen Bürgerinnen und Bürgern eine Kommunikations-App von Beekeeper zur Verfügung. Der Gemeindepräsident Gregory Turkawka ist vom intuitiven Handling angetan und von den hohen Sicherheitsstandards überzeugt.

Der Schritt vom Papier zur App

Zu Beginn der App-Einführung in der Gemeinde findet in der Schule Regensburg eine Infoveranstaltung zur neuen Kommunikationsplattform statt. Fast ein Drittel der Bewohner hat sich bereits aufgrund eines ersten Informationsschreibens in der «Regensberger App» angemeldet. An diesem Abend werden noch mehr Regensberger ein Profil erstellen. Die App ist von der Einfachheit mit WhatsApp und Facebook vergleichbar und wird in ihren Anwendungen stets erweitert.

Heute werden auf der Regensberger App Informationen ausgetauscht, Umfragen gemacht, es wird miteinander gepocht, Fritteusen, Kleider und andere Dinge werden verschenkt oder für die ältere Nachbarin eingekauft. Neuerdings werden auch die Inhalte des Mitteilungsblattes veröffentlicht. «Nur schon dieses Mitteilungsblatt zu produzieren und zu versenden, war früher



WhatsApp-Nutzer Romolo Honegger freut sich, dank der neuen Regensberger App bald «mit dem ganzen Dorf chatten» zu können.

Bild: Regula Wegmann

ein riesiger Aufwand», sagt Gemeindevorsitzende Beatrix Pelican. «Wir glauben, dass Beiträge, die neu über die App publiziert und aktiv gepusht werden, viel öfters gelesen werden als im Mitteilungsblatt oder in der Zeitung.» Sie und ihr Team sind ausserdem überzeugt, dass sie mit der Kommunikations-App vermehrt auch Jugendliche für das Gemeindeleben begeistern können. Ein künftiger Jugendraum wird bereits über die App projektiert.

Auch die älteren Semester sind dabei

Aber auch die älteren Semester sind dabei. Der 70-jährige Regensberger Romolo Honegger sagt begeistert: «Jetzt kann ich endlich mit dem ganzen Dorf chatten, wie ich das schon lange mit meiner Tochter über WhatsApp mache.» Ob dabei nicht der Schwatz im Dorfladen leide, fragt jemand besorgt in die Runde. «Wohl kaum», tönt es unisono, schliesslich werden auf der App aktiv Veranstaltungen oder Aktionen publiziert, von denen gerade das physische Dorfleben stark profitiere.

Cris Grossmann
beekeeper.io

An der Informationsveranstaltung zeigt der Regensberger Gemeindepräsident Gregory Turkawka den Anwesenden, wie die neue Regensberger App funktioniert.

Bild: Regula Wegmann

Die Post will mit «My Local Services» Gemeinden der Bevölkerung näherbringen

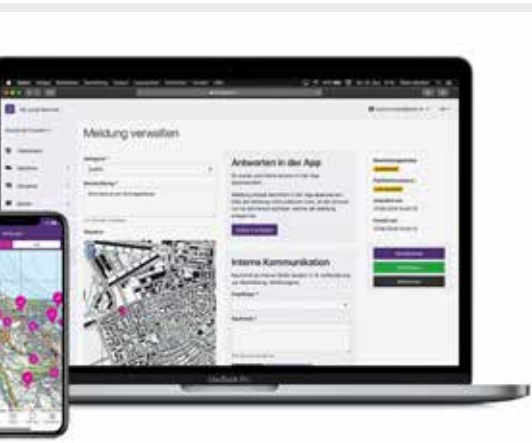
«My Local Services» ist die App, die die Schweizerische Post letzten Herbst für Gemeinden und deren lokalen Akteure lanciert hat. Gemeinden sollen den Einwohnern einen einfachen Zugang zu Informationen und Dienstleistungen der Region bieten, damit diese stets auf dem Laufenden sind, ob über Aktuelles aus dem Gemeinderat oder eine geplante Strassensperrung. Es gibt auch eine Erinnerungsfunktion für Papiersammlungen sowie einen Schadenmelder.

Über «My Local Services» kommunizieren Gemeinden und weitere lokale Akteure wie Vereine, Werkhöfe, Tourismusorganisationen oder Schulen mit den Einwohnern. Die Akteure publizieren zeitnah Informationen über ihren eigenen Zugang zu «My Local Services». Dank optionalem Freigabeprozess bleibt die Kommunikationshoheit bei der Gemeinde. Die Einwohner empfangen für sie relevante Informationen via App auf ihrem Smartphone. Die Einwohner bestimmen selbst, ob und von welchen Akteuren sie Push-Nachrichten wünschen. Beim Abfuhrkalender können sie die Abfallarten (z.B. Kehricht, Papier, Grüngut usw.) für die Benachrichtigung wählen.

Verschiedene Module zur Wahl

Im Modul «Aktuelles» können Gemeinden oder lokale Akteure ihre aktuellen News, Informationen oder Sondermeldungen publizieren. Die App-User erhalten nur die für ihren Wohnort relevanten Informationen. Der digitale Abfallkalender berücksichtigt die örtlichen Abfuhrpläne der Gemeinde sowie den Wohnort der App-User. Diese werden via Push-Nachrichten an für sie relevante Abfuhrtermine erinnert. Die Gemeinde kann sich kostenpflichtige Erinnerungs-SMS sparen. Vom regulären Abfallkalender abweichende Daten können als Sondermeldungen kommuniziert werden. So wird verhindert, dass an Feiertagen Hauskehrzeit die Strassen säumt. Sondermeldungen unterscheiden sich visuell von den übrigen Nachrichten.

Mit dem Melder können App-User Verbesserungsvorschläge, Meldungen über Schäden an der öffentlichen Infrastruktur oder Lob direkt an die Gemeinde richten. Das einfache System hilft laut der Post den Gemeinden, ein-



Der virtuelle Dorfplatz «My Local Services» enthält auch einen Schadenmelder. Bild: zvg.

gegangene Meldungen effizient zu bearbeiten, und fördert die Bürgerpartizipation.

Im Modul «Events» schliesslich lassen sich Veranstaltungen in der Region ankündigen. Als Grundfunktionalität werden Veranstaltungen aus einem individuell wählbaren geografischen Umkreis angezeigt. Fehlt eine relevante Veranstaltung in «My Local Services», kann sie einfach und kostenfrei hinzugefügt werden. Für Veranstalter besteht die Möglichkeit, Tickets anzubieten. Die Ticketlösung ist für den Veranstalter bis zu einem Ticketpreis von 100 Franken kostenlos. Die Tickets werden über «My Local Services» angeboten und können über eine Dritt-App bezahlt und bezogen werden. Die Veranstaltungshinweise, die Möglichkeit, selbstständig Veranstaltungen hinzuzufügen sowie das kostenlose Ticketing werden von der Ticketfrog AG in Olten bereitgestellt.

Partizipation fördern

Gemeinden wählen selbst, welche Module sie ihren Einwohnerinnen und Einwohnern anbieten. Jolanda Brunner, Gemeindepräsidentin von Spiez (BE), sagt, mit dem Melder in «My Local Services» werde die Partizipation der Einwohnerinnen und Einwohner gefördert. Auch die Stadt Biel sowie die Gemeinden Adelboden und Pieterlen haben die App «My Local Services» im Einsatz. (pd/dla)

Mendrisio und localsearch.ch lancieren «comunemio»-App



So sieht die App «comunemio» aus.

Bild: localsearch.ch

localsearch (Swisscom Directories AG) hat «comunemio» für die Stadt Mendrisio entwickelt. Die neue Plattform baut auf den spezifischen Kommunikationsbedürfnissen der Tessiner Kleinstadt auf und zeigt, welches Leistungsspektrum die digitale Kommunikation auf kommunaler Ebene bieten kann. In Mendrisio übernimmt «comunemio» die Funktion einer kommunalen Kommunikationsdrehscheibe und verbindet Stadtverwaltung, kulturelle Institutionen und weitere lokale Akteure mit der Bevölkerung. Hierzu gehören Behörden- und Schulinformationen, Veranstaltungskalender von kulturellen Institutionen oder auch aktuelle Gastronomieangebote. Nutzer mit Kindern können sich beispielsweise systematisch spezifische Ferienangebote für ihren Nachwuchs anzeigen lassen und diese direkt buchen. Freunde der klassischen Musik können die App so einstellen, dass sie kein Konzert dieses Musikstils in ihrer Gemeinde verpassen. Und wer sich über kommunale Bauvorhaben auf dem Laufenden halten möchte, weiss dank Push-Notifikationen Bescheid.

«comunemio» will ein Referenzprojekt für die digitale Gemeinde sein und demonstrieren, wie lokale Behörden mittels einer hyperlokalen App das Gemeindeleben aktiv fördern können. «Wir wollen unseren Einwohnerinnen und Einwohnern eine attraktive App zur Verfügung stellen, die ihnen hyperlokale und personalisierbare Informationen vermittelt. Damit möchten wir die breite Bevölkerung dazu anregen, aktiv am Gemeindeleben teilzunehmen», sagt der Mendriser Stadtpräsident Samuele Cavadini. Stefano Santi-

nelli, CEO von localsearch, ergänzt: «Unsere App zeigt, wie Einwohnergemeinden mit geringem Aufwand ihre online-affine Bevölkerung noch besser erreichen.» Der Tessiner Regierungsrat Norman Gobbi fügt hinzu: «Wenn Informationen auf eine innovative Art und Weise zur Verfügung gestellt werden, dann interessiert sich auch die junge Bevölkerung für das Gemeindeleben. Musste man sich früher am Gemeindeaushang informieren, kann man heute dafür die App auf dem Handy nutzen. Eines haben die beiden Kommunikationsmittel gemeinsam: Sie beleben die Demokratie.»

Die Plattform «comunemio» wurde in einer zwölfmonatigen Projektzeit realisiert. Am Projekt beteiligt waren die Stadt Mendrisio und der Tessiner Softwareentwickler DOS Group. localsearch, local.ch und search.ch sind Marken der Swisscom Directories AG. Swisscom Directories AG gehört zu 100 Prozent der Swisscom.

Harry Meier, localsearch.ch



localsearch.ch hat für die Tessiner Stadt Mendrisio eine App entwickelt, die die Verwaltung, kulturelle Institutionen und weitere lokale Akteure mit den Bürgern verbindet. Die digitale, hyperlokale Kommunikation soll auch Junge einbinden. Bild: localsearch.ch



«In diesem Lehrgang habe ich die Herangehensweisen bei konkreten digitalen Problemstellungen kennengelernt.»

Martin Baumann, Absolvent

Werkzeuge für die moderne digitale Gemeinde

Der Austausch zwischen Gemeinde und Bevölkerung verlagert sich zunehmend ins Internet. Dies erfordert neue Kompetenzen. Der CAS Digital Public Services and Communication an der FHS St.Gallen vermittelt Grundlagen und Fachwissen rund um digitale Kommunikation und die Entwicklung von Online-Services für den öffentlichen Sektor.

Wer heute eine Geburt melden oder eine Wohnsitzbestätigung bestellen will, kann sich den Weg oder Anruf ins Gemeindehaus sparen – Online-Schalter sei Dank. Bürgerinnen und Bürger wollen Behördengänge genauso zeit- und ortsunabhängig erledigen wie Bankzahlungen oder Billettkäufe. Der öffentliche Sektor ist gefordert, diesem Bedürfnis mit digitalen Dienstleistungen Rechnung zu tragen. Auch die Kommunikation, Informationsbeschaffung und Meinungsbildung verlagern sich zunehmend ins Internet. Online-Plattformen mit aktuellen News ergänzen Mitteilungsblätter. Soziale Medien ermöglichen der Gemeinde, die Bevölkerung jederzeit am lokalen Geschehen teilhaben zu lassen und dieses auch zu kommentieren.

Von Servicedesign bis Krisenkommunikation

Für eine Gemeinde ergeben sich dadurch Chancen, aber auch neue Herausforderungen. Hier knüpft der CAS Digital Public Services and Communication an der FHS St.Gallen an. «Diese Weiterbildung vermittelt Fachwissen und damit auch eine gewisse Sicherheit, die es im Umgang mit Digitalisierungsfragen braucht», sagt Lehrgangsführerin Maja Pesic. Die Teilnehmenden des CAS beschäftigen sich unter anderem mit den zentralen Anforderungen an digitale Behördendienste sowie mit deren Konzeption und Design. Fallbeispiele aus verschiedenen Anwendungsfeldern des öffentlichen Bereichs veranschaulichen das Gelernte. Zudem widmet sich der Lehrgang den wichtigsten Grundlagen digitaler Kommunikation. Und nicht zuletzt geht es um Themen wie Krisenkommunikation, Datenschutz, Community Building und digitale Partizipation.

Direkter Nutzen für die Praxis

Der CAS Digital Public Services and Communication an der FHS St.Gallen richtet sich an Fachleute mit Kommunikationsaufgaben aus allen Tätigkeiten der öffentlichen Hand. Die Projekte, welche die Teilnehmenden in dieser Weiterbildung umsetzen, entfalten auch in der Praxis ihren Nutzen und können damit zu einer moderneren Gemeinde beitragen.



«Gemeinden werden gerne daran gemessen, ob sie mit der Zeit gehen und die technologischen Entwicklungen nutzen, die in der Privatwirtschaft bereits Standard sind.»

Aurelio Zaccari, Gemeindepräsident Waldkirch, Absolvent

Maja Pesic
Lehrgangsführerin CAS Digital Public Services and Communication



CAS Digital Public Services and Communication an der FHS St.Gallen

Start: 4. November 2020
Umfang: 17 Präsenztage
Kreditpunkte: 15 ECTS
Lehrgangsführung: lic. phil. Maja Pesic, dipl. Journalistin SAL, Texterin und Politologin
Nächster Infoabend: 4. März 2020

www.fhsg.ch/digitalservices