



Bild: iStockphoto.com/Alexander Novikov

Öffentliche Dienste fürs Smartphone

Mobile Government in den Kinderschuhen

Warum Schweizer Ämter den vielen Smartphone-Nutzern bislang nicht viel zu bieten haben und welche erfreulichen Ansätze es dennoch gibt. Von Mark Schröder

Trotz grosser Verbreitung von Smartphones in der Bevölkerung bieten Schweizer Behörden ihre elektronischen Dienstleistungen meist nur auf Webseiten an, die hauptsächlich auf den PC ausgerichtet sind. Nur vereinzelt gibt es gute Lösungen für das Mobile Government. Das Angebot stimmt nicht mit der Nachfrage überein. Denn laut dem «eGovernment-Monitor» messen zwei von drei Schweizer Bürgern (65 Prozent) dem Handy oder anderen mobilen Endgeräten für die Abwicklung ihrer Behördengänge eine grosse Bedeutung zu (vgl. Grafik auf S. 29).

Dabei hätten Apps für mobile Endgeräte grosses Potenzial. Durch die clevere Kombination von Smartphone-Funktionen wie Chat, Kamera oder Ortung können neuartige Dienste geschaffen werden, die sich am stationären Com-

puter nicht realisieren lassen. Zusätzlich oder alternativ lassen sich Verwaltungsprozesse straffen, Aufwand und Kosten so reduzieren.

Planlose Mobilität

Interne Lösungen haben diverse Amtsstellen bereits umgesetzt – vielerorts auf Bestreben der Behördenmitarbeiter. «Die Angestellten kennen den Komfort sowie den Nutzen von Mobilität aus dem Privatleben und treiben das Thema auch im Amt voran», so Eric Scherrer, Leiter Business Units Customized Solutions und Bildung beim St. Galler IT-Anbieter Abraxas. Diesem Umstand standen in der Vergangenheit Behördenleiter und IT-Verantwortliche oft konzeptlos gegenüber. Abgesehen von Baudepartementen und Polizeiposten

(vgl. Kasten) fehlte den Behörden meist eine dedizierte Mobilitätstrategie. So werden vielerorts Handys und Tablets nur für Spezialanwendungen genutzt. Scherrer kennt extreme Beispiele: Behörden statten ihre Mitarbeiter zwar mit iPhones aus, nutzen die Telefone aber ausschliesslich für die Ortung der Angestellten. Selbst E-Mail ist deaktiviert – aus Sicherheitsgründen. In einem anderen Fall interessiert die Sicherheit offenbar überhaupt nicht: Ein Bauleiter regelt den Informationsaustausch sowie die Ressourcenplanung auf Baustellen mit seinen Angestellten via WhatsApp.

Laut Scherrer benötigen Mobilitätsanwendungen im Behördenumfeld eine explizite Strategie, die eine sinnvolle Nutzung und auch die Sicherheitserfordernisse definiert. Die drei Ausgangspunkte seien: Erstens der mobile Zugriff auf Akten, was den Versionsabgleich erspart. Zweitens Anwendungen für die Datenerfassung unterwegs und drittens Lösungen für die dezentrale Führung etwa im Bauwesen oder bei der Polizei.

Ein Gesamtkonzept braucht es auch bei den mobilen Lösungen für die Bürger. Die Erreichbarkeit jederzeit und allorts bedeutet, dass die Gemeinde die nötigen Ressourcen besitzen muss. «Eine App ist nur dann sinnvoll, wenn die Behörde Anfragen der Bürger auch innert nützlicher Frist beantworten kann», sagt Marc Eugster, Leiter Fachmodule und Marketing beim IT-Dienstleister IT&T.

Stufe 1: mobil ohne Mehrwert

Die optimierte Webseite – respektive eine App, welche die Informationen der Website abbildet – dürfte die häufigste und simpelste Anwendung von Mobile Government sein. Die früheren Papier- oder Onlineanwendungen werden schlicht auch für das Mobilgerät umgesetzt, bestenfalls mit optimierter Bedienung und adaptierter Oberfläche. Die Verwaltung des Kantons St. Gallen zum Beispiel hat schon vor zwei Jahren ihren Internetauftritt im Responsive Design umgesetzt. Für Nutzer, welche die Webseiten des Kantons mit einem Smartphone oder Tablet besuchen, passt sich das Design der



«Eine App ist nur sinnvoll, wenn die Behörde Anfragen in nützlicher Frist beantworten kann»

Marc Eugster

Leiter Fachmodule und Marketing IT&T

Bildschirmgrösse an. Die Navigationselemente verwandeln sich in grosse Flächen, die sich mit dem Finger anwählen lassen. Wie die Verwaltung betont, ändert sich für mobile Nutzer nur die Darstellung der Seiten. Ihr Umfang ist nicht reduziert.

Die Bundesverwaltung und die Armee haben speziell aufbereitete Informationen in diverse Apps verpackt. Ein Beispiel ist «eGov CH» mit Fakten zu eGovernment-Projekten. Die Software bietet eine interaktive Komponente, die allerdings nicht auf das Smartphone zugeschnitten ist: Auf der ▶

Kantonspolizei macht mobil

Den vermutlich grössten Fortschritt im Mobile Government gibt es in der Schweiz bei der Polizei. Die meisten Korpsangehörigen telefonieren mobil, dokumentieren Vorfälle mit der Handy-Kamera und nehmen Aussagen via Tablet auf.

Das ist allerdings noch nicht lange so. Die Kantonspolizei St. Gallen zum Beispiel musste bis zum Sommer 2015 noch viel Mehrarbeit leisten: «Bei einer Vermisstenmeldung fuhr eine Polizeipatrouille zur betroffenen Familie, um ein Foto der Person abzuholen. Zurück auf dem Stützpunkt, konnte das Bild kopiert oder gezeigt werden. So ging es an die nächsten Patrouillen», erzählt Annika Good, Polizistin bei der Kantonspolizei St. Gallen. «Heute wird das Bild mit dem Smartphone fotografiert und auf einen geschützten Ordner hochgeladen, auf den alle Polizisten Zugriff haben.»

Die Kapo St. Gallen hat eine Mobile-Lösung zusammen mit Abraxas entwickelt, die der St. Galler IT-Dienstleister nun auch betreibt. Schon die ersten Einsatzmonate zeigen, wie sehr die mobilen Gerä-

te zur Optimierung der Polizeiarbeit beitragen. «Wenn man einmal beginnt, in digitalen Workflows zu denken, entdeckt man immer mehr Optimierungspotenzial», erklärt Thomas Diem, Gesamtprojektleiter der Kantonspolizei St. Gallen. Bis Ende 2016 sollen im Rahmen des Projekts «Kapo goes mobile» diverse weitere Applikationen entwickelt werden. «Im firmeneigenen App-Store stehen den Mitarbeitern mehrere Apps zur Verfügung, darunter Checklisten und Merkblätter. Hinzu kommt die Personen- und Fahrzeugabfrage von Bundes- und Kantonssystemen – und ein sicherer kapoChat», sagt Bruno Zanga, Kommandant der Kantonspolizei St. Gallen.

Die Kantonspolizei Bern beschaffte erst Anfang Juni von Digitec neue Smartphones im Wert von über 2 Millionen Franken. Sie wurden primär zum Telefonieren sowie zur Mobilisierung der Korpsangehörigen eingekauft, aber auch für die Bearbeitung von Mails, Kontakten etc. In der Zürcher Gemeinde Rüschlikon testen zwei Polizisten Bodycams für Einsätze mit Gewaltpotenzial.

Basis eines Fragenkatalogs erlaubt das Nutzenberechnungsmodell Utilitas die Bewertung von Projekten nach qualitativen Kriterien. Es soll Projektleitern helfen, die Wirtschaftlichkeit eines Projekts zu dokumentieren, wenn die finanziellen Daten fehlen.

Auf die Kombination aus Information und Interaktion (mit dem Nutzer) beschränkt sich auch die App Alertswiss. Sie orientiert über potenzielle Gefahren und das adäquate Verhalten bei Katastrophen und Notlagen. Daneben leitet die App den User an, einen persönlichen Notfallplan zu schreiben und ihn anschliessend mit Angehörigen zu teilen. Sämtliche Funktionen lassen sich allerdings auch auf der zugehörigen Webseite (www.alertswiss.ch) nutzen.



«Mobile Government muss über die Einwegkommunikation im Internet hinausgehen»

Urs Gähwiler

Leiter Beratung und Verkauf Gemdat

Die App iSoldat orientiert über diverse Fakten zur Schweizer Armee. In der Anwendung sind Inhalte zusammengefasst, die auf den Informationskanälen und Webseiten des VBS verstreut sind. Dazu zählen das Brevier, eine Übersicht über Gradabzeichen, Links zu Podcasts und YouTube sowie News zu Cybersecurity. Über ein Nachschlagewerk geht der iSoldat aber nicht hinaus.

In einer ganz anderen Liga spielt das Software-Paket Newsystem Public von IT&I, das zwar für die mobile Nutzung am Smartphone und Tablet optimiert ist, aber natürlich auch am PC verwendet werden kann. Das eGovernment-Portal besitzt eine Anbindung an die eGov-Box des Verwaltungszentrums St. Gallen VRSG. Es erlaubt den medienbruchsfreien Austausch zwischen Bürger und Gemeinde. Einwohner

können rund um die Uhr Bescheinigungen bei der Verwaltung bestellen und direkt bezahlen oder den Umzug ohne einen Gang auf die Einwohnerkontrolle melden. Die Mobiloption ist praktisch, wenn in der neuen Wohnung noch keine Internetleitung liegt.

Stufe 2: mit Zusatznutzen

Apps und mobile Webseiten können durch die Nutzung gerätespezifischer Funktionen mehr bieten als ein Notebook. Vorteile ergeben sich beispielsweise aus dem Zugriff auf die Kamera und die Ortungsdienste in Mobiltelefonen.

Der Dienstleister Bedag Informatik hat für die Steuerverwaltung des Kantons Bern einen Belegleser namens TaxMe-Mobile entwickelt. Damit erfassen Steuerpflichtige ihre Quitungen und Rechnungen, indem sie die Papierbelege mit dem Smartphone fotografieren. Anschliessend lassen sich die Bilder den steuerrelevanten Ausgaben zuordnen und direkt in den Belegordner des TaxMe-Programms der Steuerverwaltung ablegen. Die Fotos werden dann in der Steuererklärung automatisch berücksichtigt. Allerdings: Das Gesetz zwingt den Nutzer, die Originalbelege trotz Foto bis zum Ende des Steuerjahres aufzubewahren.

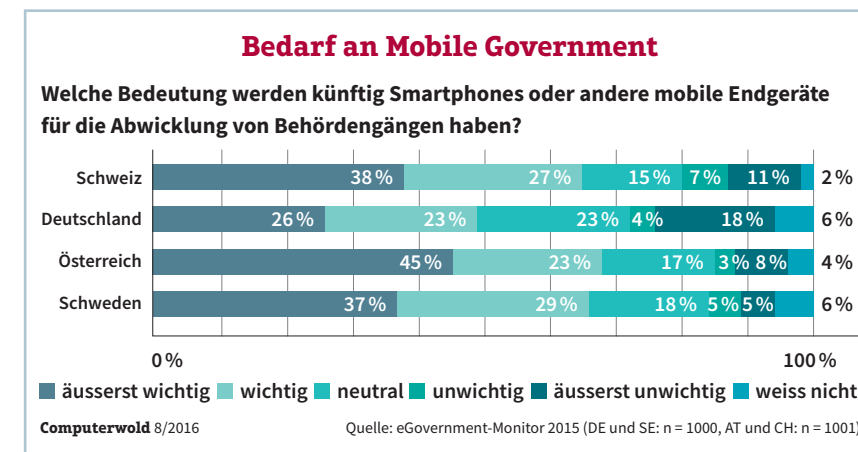
Für die Kantone Schaffhausen («GIS SHmobile») und Thurgau («ThurGIS») hat die Agentur Kaden & Partner spezielle Apps für geografische Informationssysteme (GIS) umgesetzt. Die Mobilanwendungen ergänzen die Webseiten um die Möglichkeit, via Ortungsfunktion den aktuellen Standort zu ermitteln. Hier kann sich der Benutzer zum Beispiel den Grundeigentümer und die Zonenplaninformationen anzeigen lassen.

Mit speziellen «Edit»-Versionen der GIS-Apps der beiden Kantone können auch Geodaten neu erfasst, Fotos hinzugefügt und Strecken respektive Flächen vermessen werden. Diese Editierfunktionen gehen über einen blossen Zusatznutzen hinaus und führen in die dritte Ausbaustufe.

Stufe 3: nur mobil möglich

Im Idealfall führen die Bemühungen im Mobile Government zu neuartigen Anwendungen, die nur mobil überhaupt möglich sind. Ein Klassiker dieser Kategorie ist «FixMyStreet» aus Grossbritannien. Der Dienst erlaubt den Bürgern, via Smartphone die Behörden auf Mängel im öffentlichen Raum hinzuweisen. Die Stadt Zürich hat sich das zum Vorbild genommen und die App «Züri wie neu» lanciert. Sie wurde von den gleichen Machern wie «FixMyStreet» programmiert: der gemeinnützigen Firma mySociety. In der App können Benutzer defekte Strassenbeläge, illegal entsorgten Abfall oder Vandalismus fotografieren und/oder mit einem kurzen Text beschreiben. Die Plattform listet sämtliche Meldungen auf, was die Mehrfachfassung vermeiden helfen soll. Die Stadtverwaltung verspricht, alle Beschwerden innert fünf Arbeitstagen abschliessend zu beantworten.

Die Berner Gemeinde Köniz setzt für eGovernment auf die Standard-App «CityMobile». Sie liefert Abfallentsorgungsdaten als kostenlose Push-Nachricht oder als Eintrag im persönlichen Kalender. Weitere Inhalte wie Neuigkeiten, Notfallnummern, Veranstaltungen und Webcam werden von der



Gemeindefachseite übernommen. Daneben sind auch Daten von Drittanbietern integriert, etwa Fahrpläne, Mobility-Standorte und ein Wetterbericht. Bei aktivierter Ortung können die nächstgelegenen ÖV-Haltestellen angezeigt werden, inklusive der Abfahrtszeiten und Ziele der Busse und Züge. Über den Zielort in der Schweiz kennt die App zumindest die Eckdaten – bei grösseren Orten teilweise sogar das Kinoprogramm.

Das Framework hatten die Agentur Anthrazit und Swisscom 2013 lanciert, um den Schweizer Gemeinden und Städten den Einstieg ins Mobile Government zu erleichtern – und natürlich, um Geld damit zu verdienen. Diese universelle Plattform könnte die Einführung von Mobile Government auf Gemeinde- oder Stadtebene beschleunigen.

Eine mobile Speziallösung für kantonale Gebäudeversicherungen entwickelt aktuell die St. Galler Firma Gemdat. Sie besteht aus den Modulen «Rubin Mobile» und «Topax Versicherung». Beide werden im Frühjahr 2017 bei der Assekuranz AR als erste von acht kantonalen Gebäudeversicherungen eingeführt, sagt Urs Gähwiler, Leiter Beratung und Verkauf bei Gemdat. Rubin Mobile dient der Gebäude- und Schadensschätzung. Heute besichtigen Gebäudeversicherer vor Ort den Schaden, füllen Papierformulare aus und erfassen dann im Büro die Daten manuell im System. Dieser Pro-

zess lässt sich inskünftig via Smartphone oder Tablet erledigen. Damit lässt sich der gesamte Papierverkehr und die Mehrfachdatenerfassung vermeiden. Mit Topax Versicherung realisiert Gemdat ein Onlineportal, das die Versicherungen ihren Kunden – Gebäudebesitzern und Immobilienverwaltungen – für die Abwicklung der Geschäftsfälle bereitstellen. Der Rollout beginnt Anfang 2017, ebenfalls in Appenzell Ausserrhoden. Auch hier spricht Gähwiler davon, dass der Papierweg komplett entfällt und die Kommunikation rein elektronisch stattfindet.

Fazit: Schönes Design reicht nicht

Schweizer Behörden bieten ihre Dienstleistungen punktuell auch auf dem Smartphone an. Oftmals verbergen sich aber unter einer schicken Oberfläche die gleichen Backend-Prozesse wie vor zehn oder zwanzig Jahren. Eine vollständige Optimierung und gleichzeitige Digitalisierung der Abläufe in den Ämtern wäre die ideale Voraussetzung für gute Apps. «Mobile Government muss über das Anbieten von Einwegkommunikation im Internet hinausgehen», sagt Gemdat-Manager Gähwiler. «Die Bürgereinbindung sollte interaktiv gestaltet sein, dann wird sie interessant.»

Andreas Spichiger will bei der Ideenfindung helfen. Der Professor von der Berner Fachhochschule schlägt fünf Evaluationskriterien für Behörden-Apps vor: Höhe des allfälligen Einsparpotenzials, Grösse der Zielgruppe, erwartete Nutzungshäufigkeit, Mehrwert verglichen mit anderen Kanälen und Systemvoraussetzungen. Würden Schweizer Verwaltungs-Apps anhand dieser Merkmale geprüft, hätten bedeutende Entwicklungskosten eingespart werden können. ■



Mark Schröder
ist Redaktor bei Computerworld:
www.computerworld.ch

Anzeige

Ihr Business ist uns näher als Sie denken.

ELCA Business Line Transport & Logistik

- **Sales & Marketing:** Realisierung von Vertriebsplattformen inkl. NOVA Integration, SwissPass Lösungen, POS-Systeme, Web und Mobile Frontends, Automatensoftware, Sitzplatzreservation, Yield-Management, Kombiangebote.
- **Planung & Steuerung:** Realisierung von Planungs- und Steuerungssystemen. Umlaufplanung von Rollmaterial, Verkehrsmanagement auf Strassen.
- **Asset Management:** Umsetzung von Advanced Analytics, IoT sowie Big Data Lösungen. Predictive Modelling und Machine Learning Systeme für den optimierten Unterhalt von verschiedenen Infrastruktur Assets wie die Fahrbahn.
- **Digitalisierung:** Mit unserer Omnichannel Referenzarchitektur 2020 sowie die Software-Factory bieten wir unseren Kunden einen Baustein für die Umsetzung einer 2-Speed IT. Dank des breiten Dienstleistungs- und Lösungsportfolios von ELCA sind wir in der Lage, komplette Business Lösungen zu bauen.

ELCA
We make it work.