

Die Schweizer Städte und das Internet:

Vergleichsmerkmale

Die schweizer Kommunalverwaltungen beginnen dem Internet einen Platz zu schaffen. Das IDHEAP (Institut de hautes études en administration publique) untersucht seit dem Beginn des Phänomens die Entwicklung der Cyber – Administration und unterhält seit 1997 das Zentralverzeichnis der Internetseiten des öffentlichen Sektors der Schweiz¹.

Was auf dem Internet passiert, ist extrem flüchtig. Die folgenden Informationen stellen einen Schnappschuss der Situation Anfang Mai 1999 dar und betreffen insbesondere die zehn grössten schweizer Städte. Diese Informationen wurden anlässlich eines Round- Table Gespräches zum Thema „Das Internet und der öffentlicher Sektor“ am 18. April 1999 in Lugano präsentiert. Dieser Round Table, unter Vorsitz von Professor Luigi Dadda von der Fakultät für Wissenschaft und Kommunikation der Universität der italienischen Schweiz, war Bestandteil des „Lugano Communication Forum“.

Beginnen wir mit einem kurzen Blick zurück: Das erste Angebot einer schweizer Administration auf dem Internet erfolgte 1994 durch Basel-Stadt. Anfangs 1997 verfügten gerade einmal 8 % der Städte (Gemeinden mit mehr als 10'000 Einwohnern) über ein offizielles Internetangebot². Die welschen Städte waren gesamthaft gesehen schneller auf dem Web: von den 8 ersten Internetangeboten von Städten entfallen 5 auf die Westschweiz.

Seither gab es eine stürmische Entwicklung: heute bieten fast 60% aller schweizer Städte eine Internetseite an, und die Verhältnisse haben sich umgekehrt. Heute stammen 69 % der Internetseiten von deutschschweizer Städten, 30% sind in der Westschweiz, und der Rest kommt aus dem Tessin. Alle Städte mit mehr als 50'000 Einwohnern und 60% der Städte mit 30- 50'000 Einwohnern sind auf dem

¹ <http://www.gov.ch/cyberD.nsf>

² Untersuchung mit Hilfe eines Fragebogens, durchgeführt im letzten Quartal 1996 in allen schweizer Städten. Resultate veröffentlicht in: C. Poupa, K. Horber-Papazian, J.-L. Chappelet, T. Durand, La cyberadministration en Suisse, IDHEAP, Chavannes, April 1997, 60 s. (Discussion paper de l'Idheap n° 6 ; retirage édition augmentée + 4 p. octobre 1997) http://www.comuniconl.ch/cp/Discussion_paper6.pdf

Internet präsent; nicht zu vergessen die vielen Seiten von kleinen Orten mit weniger als 1000 Einwohnern.

TABELLE I – ADRESSEN UND ERÖFFNUNGSDATUM DES INTERNETANGEBOTES VON SCHWEIZER STÄDTEN

STADT (Einwohner ³)	INTERNETADRESSE	ERÖFFNET SEIT
Basel (173 107 Ew.)	http://www.bs.ch/ http://www.basel-stadt.ch/	Dezember 1994
Bern (128 670 Ew.)	http://www.bern.ch/	März 1999
Biel (50 684 Ew.)	http://www.bienne.ch/ http://www.biel.ch/ http://www.biel-bienne.ch/	Juni 1998
Genf (174 653 Ew.)	http://www.ville-ge.ch/ http://www.geneva-city.ch/	Januar 1995
Lausanne (123 295 Ew.)	http://www.lausanne.ch/	April 1997
Luzern (62 400 Ew.)	http://www.myhome.ch/ussl (Umweltschutz Stadt Luzern)	September 1997 (Kommunalverwaltung, Juni 1999)
St. Gallen (70 817 Ew.)	http://www.stadt-st-gallen.ch/	März 1999
Thun (39 700 Ew.)	http://www.thun.ch/	Januar 1998
Winterthur (90 106 Ew.)	http://www.stadt-winterthur.ch/	April 1997
Zürich (359 043 Ew.)	http://www.stadt-zuerich.ch/	Juni 1998

³ Publicus 1999, Schweizer Jahrbuch des öffentlichen Lebens, Schabe & co. AG Verlag : Basel, 1998, 1000 s.

Einige Städte verwenden mehrere Internetadressen, entweder als Verweis auf die offizielle Seite (Alias), oder auf einen bestimmten Teilbereich ihrer Seite. So verweisen z.B. <http://www.basel-stadt.ch/> und <http://www.bs.ch/> auf dieselbe Seite von Basel Stadt, wohingegen <http://www.zid.bs.ch/> von der Zentralen Informatik-Dienststelle der Stadt für ihre eigenen Informationen verwendet wird. <http://www.bienne.ch/> <http://www.biel.ch/> und <http://www.biel-bienne.ch/> verweisen alle auf dieselbe, zweisprachige Seite der Stadt Biel, so wie auch <http://www.ville-ge.ch/> und <http://www.geneva-city.ch/> auf dieselbe Willkommenseite der Stadt Genf verweisen, mit der Option, die Inhalte auch in Englisch anzuzeigen, wobei ein Teil davon noch „Baustelle“ ist (<http://www.ville-ge.ch/geneve/home.htm>).

Man trifft auch eine Anzahl „falscher“ Adressen an: Adressen, die unter Umständen Unsicherheit darüber lassen, wer für den Inhalt der Seite verantwortlich zeichnet:

- <http://www.berne.ch/> ist die offizielle Seite des Berner Tourismusbüros, und verweist weder zur Stadt Bern noch zum Kanton Bern.
- <http://www.luzern.ch/> ist die Einstiegsseite für diverse Organisationen: das Verkehrsmuseum, die Wirtschaftsförderung etc... Die Stadt Luzern (und nicht nur das Amt für Umweltschutz) wird ihre Seite im Juni 1999 eröffnen, und wird dann – gemäss der zuständigen Mitarbeiterin – die Adressen <http://www.luzern.ch/> oder <http://www.stadtluzern.ch> benutzen.
- <http://www.winterthur.ch/> gehörte ursprünglich der Winterthur Versicherung, und ist jetzt Eingang zur Auswahl „Stadtmarketing Winterthur“, „Stadt Winterthur“ oder „Winterthur Gruppe“ (der Adresse der Versicherung, welche nun unter <http://www.winterthur.com/ch/> direkt erreicht werden kann).
- <http://www.zurich.ch/> wird von einer gewissen „Zürich-Gruppe“ verwendet, wohingegen <http://www.zuerich.ch/> eine kommerzielle Seite mit Touristik-Informationen ist...

Die Gemeinden des Kantons Genf bilden einen interessanten Fall : „l'association des communes genevoises“ (<http://www.geneve-communes.ch/>) hat ihre Seite im Dezember 1998 eröffnet. Sie unternimmt die notwendigen Schritte, um die Internetadressen der Gemeinden des Kantons bei SWITCH⁴ in der Form „<http://www.geneve-gemeindenname.ch>“ zu reservieren. Wenige Kommunen, wie Meyrin, führen ihre eigene Internetseite; die anderen verfügen auf der Gemeinschaftsseite über einige Informationen, auf welche von ihren eigenen Homepages aus zugegriffen werden kann (z.B. <http://www.carouge.ch/> <http://www.lancy.ch/> <http://www.onex.ch/> <http://www.versoix.ch/>).

TABELLE II – UNTERSTÜTZTE TOOLS BEIM ZUGRIFF

Stadt	Index	E-Mail	Aktualisierung	Site Map	Suchfunktion
Basel	Ja : A-Z	Ja	Nein	Nein	Nein
Bern	Nein	Ja	Nein ausser Aktuelles	Ja (zweite Seite)	Ja (Checklisten, Adressbuch)
Biel	Nein	Nein	Estellungsjahr	Nein	Nein nur Telefonbuch
Genf	Nein	Ja	Estellungsjahr	Ja (sous Index)	Ja
Lausanne	Nein	Ja : Impressum	Ja : Datum (der Startseite)	Ja	Ja (dis-moi)
Luzern	Nein	Ja	Ja : Datum	Nein	Nein
St. Gallen	Nein	Ja	Copyright Estellungsjahr	Nein	Ja
Thun	Ja : Offizielles / Inhalt A-Z	Ja : Impressum	Nein	Ja (Hauptseite)	Ja
Winterthur	Nein	Ja	Ja : Datum/Zeit	Ja (im Index)	Ja
Zürich	Ja : Blaue Seiten: Wer macht was	Ja	Ja : Datum/Zeit	Nein	Ja

⁴ <http://www.switch.ch>

Swiss Academic & Research Network , 1987 durch den Bund und die 8 schweizer Universitäten gegründet. Unter Anderem fördert SWITCH die moderne Datenübertragung und betreut die Vergabe von Domainnamen im Internet für die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein. (Kürzel .CH und .LI)

In der Mehrzahl der Fälle finden sich keine Angaben, wann die Seite (oder Teile davon) zuletzt à jour gebracht wurden. Vielfach begnügt man sich damit, auf der Startseite das (Wieder-)Erscheinungsjahr zu dokumentieren. Das bedeutet nicht notwendigerweise, dass die Seite in der Zwischenzeit nicht nachgeführt wurde, aber der Anwender kann sich die Frage stellen, wie aktuell das Angebot ist. Die Seite des amtes für Umweltschutz von Luzern führt zwar solche Angaben, aber diese sind ein bis zwei Jahre alt.

Der Ausdruck „Index“ führt mehrfach auf eine einfache Site Map mit Haupt- und Unterrubriken.

Die bereits erwähnte Seite GOV.CH erhält eine grosse Anzahl Rückmeldungen der Internetbenutzer. 1997 wurde daher eine Studie über Herkunft und Themen dieser Meldungen durchgeführt⁵. Die Ergebnisse dieser Studie haben auch heute noch Gültigkeit. Die Kontakte aus dem Ausland, mit dem Ausland oder mit im Ausland lebenden Schweizern sind wichtig. Für sie ist das Internet eine Möglichkeit, um mit der Schweiz in Kontakt zu treten oder diesen Kontakt aufrecht zu erhalten. Bestimmte Themen wiederholen sich:

- Fragen zur Arbeit, zur Arbeitssuche, zur Arbeitserlaubnis...
- Fragen zu Visas und Bewilligungen (Tourismus, aber mehrheitlich Aufenthalt)
- Fragen, ob eine bestimmte Administration oder Gemeinschaft auf dem Internet anbietet
- Fragen zu Justiz, Politik, Geschichte und Geographie der Schweiz

Es existiert also quer durchs Internet ein starkes Bedürfnis für sehr grundlegende Fragen. Generelle Informationen im Stil von „hier sind wir“, und „über das könnt ihr uns fragen“ genügen dem Internetanwender nicht. Sie wollen klare und einfache Antworten auf Fragen, die vorab das rechtliche, soziale, arbeitsbezogene, Tourismus oder Aufenthalts-Umfeld betreffen. Die Internetangebote der öffentlichen Verwaltungen entsprechen nicht immer diesen Erwartungen.

⁵ <http://www.comunicon.ch/cp/ace2000.htm>

Artikel präsentiert im Rahmen des ACE 2000 Forums in Paris am 19 November 1997 zum Thema « Online Services : öffentliche Dienste und Benutzer : Gedanken, Realisationen und Projekte »

Solche Informationen sind vielfach verfügbar, aber schlecht zugänglich, weil der Aufbau der Internetseiten und die Navigation wenig Hilfestellung bieten. So verweist z.B. die Rubrik „Checklisten“ auf der Berner Seite auf eine Reihe typischer Situationen (Todesfall, Miete, Antrag für Papiere...). Die Informationen sind oft minimal: Zuständige Behörde, Adresse und Öffnungszeiten. Seltener ist das richtige Vorgehen beschrieben oder die notwendigen Formulare werden zur Verfügung gestellt.

TABELLE III – BEHANDELTE THEMEN

	BA	BE	BI	GE	LA	LU	SG	TH	WI	ZH
Administration / Organisation	I	IE	I	IE	IE	IE	IEF	IEF	I	IE
Budget / Finanzen	I ⁶	E	I	I	I		I ⁷			I
Kanton / Andere Gemeinden	I			I	I		I	⁸		I
Schulen / Ausbildung	IE	IE	I	I	IE		IF	IE	IE	I
Steuern	I	IE	I	IF ⁹	I		IEF	I	I	I
Wirtschaftsförderung	IE	IE	I	I ¹⁰	I		IE	I	IF	IEF
Publikationen / Presse	I	IE		IE	I	F		I	I	IF
Statistiken			I ¹¹		I ¹²	I	IE	I	I	IEF
Wahlen / Abstimmungen	I	I	IE	I	IF ¹³		I	I	IEF ¹⁴	I

I = Information oder Link

F = on-line Formular

E = E-Mail

⁶ Diese Informationen finden sich unter « Medienmitteilung ». Gilt auch für andere Rubriken, wie „Wahlen / Abstimmungen“: Unter « Medienmitteilung » findet man allerlei Informationen, chronologisch geordnet und mit einer Suchmaschine.

⁷ PDF- Dateien zum herunterladen

⁸ Fast ausschliesslich auf private Internetangebote (Tourismus, etc.)

⁹ Ausschliesslich Formular für die Anmeldung zur Geschäftsbesteuerung

http://www.geneva-city.ch:80/geneve/taxe/frames/f_form2.htm

¹⁰ Information durch den Kanton sichergestellt. Die Site der Stadt verweist mittels Link auf diejenige des Kantons. Dasselbe für Wahlen / Abstimmungen.

¹¹ Verbunden mit der Wirtschaftsförderung (Löhne, Mieten, Steuern, ...)

¹² Speziell mit ladbaren Verzeichnissen.

¹³ Vollständige Informationen, plus Link auf die Sites von Kanton und Bund. Bestellformular für die schriftliche Stimmabgabe.

¹⁴ Möglichkeit, zur Reform des Parlaments Stellung zu nehmen.

Die Verwaltungen sind sich oft der Defizienzen ihres Internetangebotes bewusst. Sie wollen sich weiterentwickeln, und ihr Internetangebot informativer und interaktiver gestalten, indem sie vermehrt Dienstleistungen direkt auf dem Internet anbieten:

- Informationen über bestimmte Abläufe
- Zur Verfügungstellung von Formularen (Download, Ausdrucken, Ausfüllen von Hand, zurückschicken per Post)
- On-line Formulare (im Internet auszufüllen)

Entsprechend angepasste Werkzeuge existieren. So entwickelt z.B. das IDHEAP derzeit den VIS (Virtuellen Internet Schalter), teilweise finanziert durch die KTI (Kommission für Technologie und Innovation). Dieses Projekt, Nummer 4023.1, hat in Zusammenarbeit mit der Genfer Firma C-Log zum Ziel, Modellierungen der administrativen Abläufe zu erstellen, welche in der Erstellung und im Angebot von on-line Formularen unterstützen. Das Arbeitsamt des Kantons Waadt, der erste Pilot, testet derzeit dieses Konzept. Das technologische Observatorium des Kantons Genf, zweite Pilotinstallation, wird Ende 1999 so weit sein.

Christine.Poupa@comunicon.ch

<http://www.comunicon.ch/cp/cp.htm>

Mai 1999