

# Gemeinde-Bot – digitaler Dialog zwischen Verwaltung und Bevölkerung

Der Dialog zwischen Verwaltung und Bevölkerung ist von standardisierten, wiederkehrenden Verfahren und Fragen geprägt. Der «Gemeinde-Bot» soll diese in Zukunft als digitaler Verwaltungsassistent automatisiert beantworten und EinwohnerInnen helfen, ihre Anliegen abzuwickeln.



## Ausgangslage

Grundauftrag der Schweizer Verwaltung ist es, den politischen Willen und die Ziele auf die Gesellschaft zu übertragen bzw. zu verwirklichen und öffentliche Leistungen anzubieten – die Verwaltung wird als ausführender Arm der Politik charakterisiert. Sie spezialisiert sich jedoch zunehmend. Dies macht es für EinwohnerInnen aufwändiger und komplizierter, ihre Anliegen bei der Verwaltung anzubringen. Mit neuen intelligenten Systemen können wiederkehrende Verwaltungsaufgaben digital und somit zeit- und ortsungebunden abgewickelt werden.

## Das Kooperationsprojekt in der Umsetzung

Um die Effizienz der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bevölkerung zu vereinfachen, soll der Gemeinde-Bot als Chat-Robot Standardfragen und -verfahren automatisiert beantworten. Mit dem Einsatz von Messenger-Applikationen werden EinwohnerInnen mit Informationen, Verweisen, Dokumenten oder Formularen bedient oder mit der Verwaltung in Verbindung gesetzt, falls eine Anfrage zu komplex ist. Der Gemeinde-Bot ist nicht auf eine bestimmte Problemlösungsfunktion beschränkt, sondern modular aufgebaut und somit beliebig erweiterbar. Er kann an lokale Gegebenheiten jeder Gemeinde angepasst werden.

Für die Bevölkerung soll der Gemeinde-Bot als erste Anlaufstelle für Fragen dienen und den Koordinationsaufwand reduzieren. Der Verwaltung soll er die Möglichkeit

bieten, individualisiert mit EinwohnerInnen in Dialog zu treten. Zudem erhalten VerwaltungsmitarbeiterInnen Einsicht in die Bedürfnisse der Bevölkerung und können sich auf komplexe Problemstellungen fokussieren.

## Ziel der Metropolitankonferenz Zürich

Der Bedarf an Entlastung der Fachkräfte in der Verwaltung ist gross. Der Gemeinde-Bot kann wiederkehrende Verwaltungsaufgaben abwickeln und vereinfacht den Zugang zur Verwaltung. Mit diesem Projekt unterstützt die Metropolitankonferenz die Entwicklung hin zur «Personalized Administration».

### Projektleitung

Labinot Demaj, Patrick Sägesser, byerley AG

### Kontakt

Metropolitanraum Zürich  
Geschäftsstelle  
Walter Schenkel, c/o synergo  
Grubenstrasse 12, 8045 Zürich  
+41 43 960 77 33  
info@metropolitanraum-zuerich.ch  
www.metropolitanraum-zuerich.ch

Weitere Informationen über den Verein und zu den Projekten lesen Sie auf [www.metropolitanraum-zuerich.ch](http://www.metropolitanraum-zuerich.ch) oder auf Facebook, LinkedIn und Twitter.