



## Antwort des Staatsrats auf einen parlamentarischen Vorstoss

Anfrage Berset Solange / Hänni-Fischer Bernadette  
**E-Government und digitaler Analphabetismus**

2021-CE-465

### I. Anfrage

Mit der Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien sollen die Behörden-gänge für die Nutzerinnen und Nutzer einfacher werden.

Es zeigt sich, dass die Einführung und Entwicklung von E-Government grosse Herausforderungen mit sich bringt und die Gefahr besteht, dass dadurch Ungleichheiten und Ausgrenzung eines Teils der Bevölkerung, namentlich derjenigen, die nicht zu den Digital Natives gehören, verstärkt werden. Es ist wichtig, diejenigen Personen nicht zu vergessen, die die Computerwerkzeuge nicht oder nicht gut beherrschen.

Die Digitalisierung gehört heute zum Leben der Bürgerinnen und Bürger, und für gewisse Personen, vor allem für ältere Menschen, wird es immer schwieriger, über die bisherigen traditionellen Kanäle direkt Zugang zur Verwaltung zu erhalten. Das führt zu einem stark erhöhten Risiko der Ausgrenzung und der Gefahr, dass diese Leute abgehängt werden. E-Government ist unbestritten sehr nützlich für die einen, stellt aber auch für gewisse Leute ein echtes Problem dar. Man spricht mittlerweile von digitalem Analphabetismus.

Wir möchten deshalb vom Staatsrat wissen, ob er beabsichtigt:

1. Schalter-/Telefondienstleistungen ohne Merkkosten beizubehalten?
2. allgemeine oder spezielle digitale Beratungsangebote (Chatbots) zu entwickeln?
3. geeignete Schulungen anzubieten?
4. andere zweckmässige Lösungen anzubieten, damit ein Teil der Freiburger Bevölkerung nicht aussen vor bleibt?

*3. November 2021*

### II. Antwort des Staatsrats

In seinem entschlossenen Engagement für die digitale Transformation der Verwaltung mit dem Ziel, das Leben der Bevölkerung zu erleichtern, hat der Staatsrat von Anfang an besonderen Wert auf einen einfachen Zugang zu Online-Diensten gelegt. In Bezug auf Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen oder sogenannte digitale Analphabeten ist der Zugang zu Informationen umso wichtiger: Es geht darum, ihnen ein Höchstmass an Autonomie zu garantieren, ihnen die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen und ihnen den Zugang zu allen für sie notwendigen Unterstützungsleistungen zu ermöglichen. Zu diesem Zweck hat der Staatsrat im September 2021

einen [Bericht](#) in Beantwortung des Postulats 2021-GC-47 zur digitalen Barrierefreiheit vorgelegt. In seiner Antwort bestätigt der Staatsrat im Rahmen der Budgetmöglichkeiten und seiner Zuständigkeiten sein Engagement für einen möglichst leichten Zugang zu Informationen für alle Bevölkerungsgruppen, unabhängig davon, ob diese Informationen auf der Website und dem virtuellen Schalter des Staates oder auf den Websites anderer Einheiten veröffentlicht werden.

In Bezug auf die Website und den virtuellen Schalter des Staates wurde der Problematik der Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen stets Rechnung getragen. Es wurden Tests mit Menschen mit Behinderungen durchgeführt, und es werden regelmässig Audits durchgeführt, um die Tools bestmöglich an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer anzupassen und die Handhabung so weit wie möglich zu standardisieren. Zu diesem Zweck ist namentlich für 2022 ein Betrag von 250 000 Franken vorgesehen, um diesen Verbesserungsprozess fortzusetzen.

Der Staatsrat antwortet nun folgendermassen auf die gestellten Fragen, ob er beabsichtigt:

*1. Schalter-/Telefondienstleistungen ohne Merkkosten beizubehalten?*

Dass das E-Government das Leben der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen erleichtern soll, indem es den Zugang zu staatlichen Leistungen vereinfacht, bedeutet nicht, dass die physischen Schalter abgeschafft werden. Die Präsenzleistungen bleiben für alle gewährleistet, ohne Mehrkosten für die Bürgerinnen und Bürger zu verursachen. Die Vereinfachung der Verwaltungsprozesse durch die Digitalisierung ermöglicht es der Verwaltung nämlich, das wachsende Volumen an Aktivitäten zu absorbieren und gleichzeitig den Personalaufwand zu stabilisieren, ausser in den Ämtern, deren Dienste von Personen in Anspruch genommen werden, die zu einem grossen Teil von digitalem Analphabetismus betroffen sind.

*2. allgemeine oder spezielle digitale Beratungsangebote (Chatbots) zu entwickeln?*

Da die Leistungen weiter an den Schaltern der verschiedenen staatlichen Stellen angeboten werden, ist es auch weiter möglich, vor Ort oder telefonisch Auskunft zu erhalten. Es erscheint daher nicht notwendig, digitale Beratungsangebote einzurichten, da dies bereits von den Verwaltungseinheiten abgedeckt wird. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für den Support der verschiedenen physischen Schalter des Staates zuständig sind, sind logischerweise in der Lage, Fragen zu den digitalen Dienstleistungsangeboten zu beantworten, und dies auch in den Gemeinden.

*3. geeignete Schulungen anzubieten?*

Was die Durchführung von Schulungen betrifft, so arbeiten die für die Entwicklung des virtuellen Schalters zuständigen Personen eng mit einem Unternehmen zusammen, das sich auf die Benutzererfahrung konzentriert und dessen Aufgabe es unter anderem ist, standardisierte, vereinfachte und benutzerfreundliche Dienstleistungen anzubieten, die keine vorherige Schulung erfordern.

*4. andere zweckmässige Lösungen anzubieten, damit ein Teil der Freiburger Bevölkerung nicht aussen vor bleibt?*

Verbesserungsvorschläge von Nutzerinnen und Nutzern sind selbstverständlich willkommen, um das Angebot bedarfsgerecht zu optimieren. In diesem Zusammenhang wird eine derzeit von der Hochschule für Soziale Arbeit Freiburg durchgeführte Studie über die Herausforderungen von E-Government für die Sozialarbeit sicherlich zu einem noch besseren Verständnis der Schwierigkeiten führen, mit denen Menschen mit digitalem Analphabetismus konfrontiert sind. Auch wenn die Entwicklung des E-Government ein iterativer Prozess ist, der darauf abzielt, die gesamte

Bevölkerung einzubeziehen, bietet die Verwaltung weiterhin alternative Lösungen an, insbesondere über «[Freiburg für alle](#)». Dieser Informations- und Beratungsschalter garantiert einen einfachen und benutzerfreundlichen Zugang zu personalisierten Informationen in den beiden Sprachen des Kantons. Die erteilten Informationen ermöglichen es den Hilfesuchenden, sich innerhalb des Netzwerks an die für ihre Bedürfnisse am besten geeigneten professionellen Hilfsdienste zu wenden.

Anfang 2022 sollte der Staatsrat zudem einen Bericht zu einem Postulat über die einfache Sprache vorlegen, in dem er angibt, welche Mittel er im Rahmen seines nächsten Legislaturprogramms dafür einsetzen will.

*18. Januar 2022*