

# Zwischen Likes und Legitimation

## Warum Vertrauen in Gemeinden keine Selbstverständlichkeit mehr ist

Lukas Golder, Co-Leiter gfs.bern  
Politforum Thun 2026



Zahlreiche Zufriedenheitsstudien auf kommunaler Ebene zeigen seit Jahren ein konsistentes Bild: Die Bevölkerung ist mit den Leistungen ihrer Gemeinden mehrheitlich zufrieden. Dienstleistungen funktionieren, Prozesse sind verlässlich, die Verwaltung wird als kompetent wahrgenommen. Diese Befunde belegen, dass die Gemeinden ihre Kernaufgaben erfüllen und administrativ gut aufgestellt sind. Leistung bleibt eine zentrale Voraussetzung politischer Legitimation.

Gleichzeitig zeigen aktuelle Trenddaten, etwa aus dem UBS Sorgenbarometer, dass das Vertrauen in politische Akteure und staatliche Institutionen unter Druck steht. Nicht abrupt, aber schleichend. Diese Entwicklung steht nicht im Widerspruch zu hoher Leistungszufriedenheit, sondern weist auf eine zusätzliche Dimension von Legitimation hin, die bisher weniger systematisch erfasst wird.



Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung schreitet voran, wenn auch im internationalen Vergleich eher moderat. Im eGovernment-Benchmark liegt die Schweiz im Mittelfeld; zuletzt ist sie von Rang 29 auf Rang 31 zurückgefallen.

Für die Bevölkerung ist dieser Vergleich zweitrangig. Entscheidend ist, dass digitale Angebote einfach nutzbar, verständlich und zuverlässig sind.

Je stärker Prozesse vereinfacht und automatisiert werden, desto geringer wird die Toleranz gegenüber Unklarheiten, Medienbrüchen oder Verzögerungen. Was früher als Einzelfall akzeptiert wurde, wird heute rasch als strukturelles Problem wahrgenommen.



Social Media ermöglicht direkte Kommunikation zwischen Gemeinden und Bevölkerung und hat das Potenzial, Mitdenken und Mitmachen zu erhöhen. Gleichzeitig entstehen neue Herausforderungen wie Polarisierung, sinkende Aufmerksamkeit und Informationsvermeidung.

Der Rückzug des Lokaljournalismus verstärkt diesen Effekt. Gemeinden kommunizieren häufiger direkt und übernehmen damit mehr Verantwortung für Kontext, Erklärung und Tonalität.

Nicht alle Gemeinden haben Social Media systematisch aufgebaut. Vor diesem Hintergrund stellt sich zunehmend die Frage, ob Social Media übersprungen und direkt auf KI-gestützte Kommunikationsformen gesetzt werden soll. Eine trügerische Idee: Large Language Models füttern sich bei genuinen Inhalten von Social Media. Es wird jedoch zunehmend schwieriger, genuinen Inhalt von KI-Inhalt zu unterscheiden.





Die Bevölkerung steht dem Einsatz von KI in der Kommunikation grundsätzlich offen gegenüber, insbesondere als unterstützendes Instrument. KI kann Informationen strukturieren, Erstkontakte erleichtern und Mitarbeitende entlasten.

Gleichzeitig entstehen neue Abgrenzungsfragen. Was ist ein KI-gestützter Service, was ein behördlicher Entscheid? Wer trägt Verantwortung? Wie transparent sind Prozesse?

KI erhöht Effizienz, ersetzt aber keine Beziehung. Gerade bei komplexen oder sensiblen Anliegen bleibt der Wunsch nach persönlichem Kontakt bestehen.



Aus demoskopischer Sicht zeigt sich ein klares Muster. Leistung wird vorausgesetzt. Erwartungen steigen mit der Digitalisierung. Irritationen werden schneller als Systemversagen interpretiert.

Legitimation entsteht damit nicht mehr automatisch aus korrekten Verfahren. Sie wird situativ erlebt – im Kontakt, in der Kommunikation, in der Erfahrung. Künftige Umfragen auf Gemeindeebenen sollten nicht einfach als Zufriedenheitsstudien verstanden werden, sondern um Elemente von Legitimation, Erwartungen und Bedürfnissen ergänzt werden.



Demokratische Legitimation beruhte lange primär auf Verfahren: korrekt, regelkonform, gleichbehandelnd. Diese Grundlage bleibt unverzichtbar. Ergänzend gewinnt die Legitimation durch Beziehung an Bedeutung. Für die Bevölkerung heisst das konkret: Zuständigkeiten sind klar. Erreichbarkeit ist gegeben. Der Umgang ist respektvoll und erklärend.



Je stärker Prozesse digitalisiert und automatisiert werden, desto wichtiger wird der persönliche Kontakt als Legitimationsanker. Gemeindeversammlungen entwickeln sich weg von reinen Orten der Entscheidung und Legitimation durch straffe Verfahren hin zu Orten der Erklärung, Begegnung und Vertrauensbildung. Es ist eine Eventisierung von Politik, wie wir sie auch national und global erleben. Persönliche Kontakte verlieren an Häufigkeit, gewinnen aber an Bedeutung. Die Nähe wird zu einer strategischen Ressource lokaler Politik.



Gemeinden funktionieren – das bestätigen zahlreiche Zufriedenheitsstudien. Vertrauen und Legitimation stehen dennoch unter Druck. Die Digitalisierung erhöht zwar die Effizienz, aber auch die Erwartungen. Legitimation schliesslich entsteht zunehmend im Erleben von Nähe, Erreichbarkeit und Fairness.