

«Liebe Bürger, macht mit!» «Ja, womit denn?»

Das Mitmachweb oder auch Web 2.0 bietet der Verwaltung Chancen. Der moderne Bürger ist gewohnt, digital zu kommunizieren. So gewohnt, dass die Erwartungen an die Behörden stetig steigen. Wie bereit und kundenorientiert ist unsere Verwaltung heute?



Benno Häfliger, Director E-Government, Netcetera

Der moderne Bürger wünscht einen einfachen, digitalen Informationsaustausch mit Behörden, egal welchen Kanal er dazu benutzt. Das stellt grosse Herausforderungen an die Verwaltung: Personelle und finanzielle Ressourcen müssen richtig eingesetzt und Organisationen angepasst werden. Der Föderalismus behindert aber durchgängige nationale Lösungen. Kommt dazu, dass man sich gar nicht im Klaren darüber ist, ob und wie beispielsweise Social Media-Anwendungen ideal zur Kommunikation eingesetzt werden sollen.

Diverse Studien in Deutschland belegen, dass die Mehrheit der öffentlichen Verwaltungen bereits mindestens ein soziales Medium für die Kommunikation mit dem Bürger nutzt. Aber wie präsentiert sich das Bild des Social E-Government in der Schweiz? Gemäss Gregory Gerhardt von Amazee Labs versuche man hierzulande noch, Kommunikationskanäle wie Facebook oder Twitter für die Verwaltung zu sperren. Die Bevölkerung jedoch wolle nicht auf die neuen Medien verzichten und fordere deren Einsatz auch von den Behörden. Dass dem so ist, zeigt sich zum Beispiel in der Stadt Luzern. Facebook und Twitter werden als Kommunikationskanäle aktiv und erfolgreich eingesetzt. Gegen drei Prozent der Luzernerinnen und Luzerner nutzten nach knapp vier Monaten Facebook für unmittelbares Feedback, und über ein Prozent twittert. Diese interaktiven Kommunikationsmittel sind für die Behörden ein gutes «Frühwarnsystem», vergleichbar mit dem Dorfplatz oder Stammtisch.

Wer nicht dort ist, verpasst Wesentliches – die Behörden dürfen die bestehenden Kanäle auf keinen Fall vernachlässigen.

Noch nutzt ein grosser Teil der Bürger Social Media nicht oder sehr selektiv. Es zeichnet sich jedoch ab, dass der Trend zu sozialen Medien keine technische Revolution ist, sondern das demokratische Denken und Handeln stärkt und den Zusammenhalt inner- und ausserhalb der Verwaltung fördert.

In der Vergangenheit lebte die Verwaltung bereits stark vom Informationsaustausch mit den Bürgern und von verwaltungsinterner Kommunikation. In Zukunft jedoch wird sie als moderner Dienstleister mehr und mehr zum Austausch von Meinungen, Wissen und Erfahrungen gezwungen. So kann günstig, spontan und sehr gezielt über Blogs kommuniziert werden. Wie Meinungen und Feststellungen der Bürgerinnen und Bürger abgefragt werden können, demonstriert beispielsweise das Meldeportal der brandenburgischen Landesverwaltung «Maerker Brandenburg». Auch in der Schweiz setzen verschiedene Gemeinden wie beispielsweise Allschwil oder Birsfelden Blogs ein, um bürgernah zu kommunizieren.

Die heutigen Web-Kommunikationsmittel sind zusätzliche Informationskanäle. Sie müssen zwingend betreut und bedient werden. Das bindet zusätzliche Personalressourcen. Die Internet nutzende Bevölkerung sieht jedoch im Online-Angebot der Behörden einen grossen Nutzen. «No wrong door» – es gibt keinen falschen Eingang, um Behördenleistungen zu beziehen – lautet der Grundsatz. Egal über welchen Kanal und welche Informationsgefässe man an die Verwaltung gelangt, man möchte möglichst aus einer Hand bedient werden. Das erfordert ein Portal, in welchem der Bürger das gesamte Dienst-

KOMMUNIKATION

TWITTER BEHÖRDEN
SOCIAL FÖDERALISMUS FACEBOOK
BÜRGER BLOGS
VERWALTUNG MEDIEN



Bürgerinnen und Bürger werden Partizipation und Kollaboration als grundlegendes Element staatlichen Handelns und zur Stärkung der Gesellschaft in einer vernetzten Welt verlangen. Die Behörden sind gefordert.

Leistungsangebot über unterschiedliche «Pfade» und rund um die Uhr findet: zum Beispiel Formulare zum Download oder direkten Zugang zum Online-Schalter. Viele Tätigkeiten werden auch weiterhin von Mensch zu Mensch erledigt werden müssen. Ob am Gemeindeforum oder im Web mittels Co-Browsing, beziehungsweise Online-Kundenbetreuung: Der «Berater» (Behördenvertreter) sieht dasselbe wie der Bürger auf dem Bildschirm und kann direkt per Telefon, ohne physische Präsenz, Hilfe anbieten. Dieser Ansatz hat im E-Government höchste Priorität und ist auch eines der Ziele der E-Government-Strategie des Bundes: «Die Bevölkerung kann die wichtigsten – häufigen oder mit grossem Aufwand verbundenen – Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln». Einen Katalog priorisierter E-Government-Vorhaben auf Bundesebene ist ver-

öffentlicht und führt jene Vorhaben auf, die im Rahmen der E-Government-Strategie Schweiz koordiniert umzusetzen sind. Der Steuerungsausschuss beurteilt und aktualisiert ihn regelmässig. Zu den Leistungen mit höchster Priorität gehören unter anderem die Zollabfertigung von Waren, die Abwicklung öffentlicher Ausschreibungen einschliesslich Einreichung und Evaluation, das Beantragen von Baubewilligung oder die Bestellung und der Bezug von beglaubigten Registerauszügen, Ausweisen des Zivilstandswesens, Kopien wichtiger öffentlicher Urkunden und Verfahrensentscheide, aber auch Adressänderungsmeldungen oder eVoting.

Bis dato wurden interne Verwaltungsstrukturen einfach aufs Web übertragen, ohne sie mit den Prozessen ihrer Kunden aus Bevölkerung und Wirtschaft zu verzahnen. In Zukunft sollen

die Leistungen jedoch noch stärker auf die Kunden ausgerichtet werden. Dabei könnte der Föderalismus tatsächlich eine Chance bieten, wie die offizielle Schweizer E-Government-Strategie ausführt: Nicht jede Gemeinde entwickelt ihre eigene Lösung. Einwohnerkontrollen, Steuerverwaltungen oder Gemeinden sollen zusammenarbeiten und Gleiches gemeinsam tun. Ein Beispiel, das in diese Richtung geht, ist ePolice Mobile. Die kantonalen Polizeikörper passen auf Basis einer gemeinsamen Lösung ihre Smartphone-Anwendungen den lokalen Bedürfnissen an und erhalten so hohe Reichweiten und gute Akzeptanz bei den Nutzern.

Gemäss der Studie «Verwaltung und E-Government 2010» der gfs Bern ist das Thema Social Media für Gemeinden und Kantone wichtig. Xing, öffentliche Blogs, aber auch Facebook und Twitter werden erst teilweise genutzt. Grund für die Differenz von Anspruch und Wirklichkeit sind die Unsicherheiten im Umgang mit sozialen Medien und die fehlende Wirtschaftlichkeit, gepaart mit fehlenden Erfahrungen für einen sinnvollen Einsatz dieser Medien. Bürgerinnen und Bürger jedoch werden Partizipation und Kollaboration als grundlegendes Element staatlichen Handelns und zur Stärkung der Gesellschaft in einer vernetzten Welt einfordern. Sie wollen einfach, schnell und jederzeit mit den Behörden kommunizieren und Dienstleistungen mit modernen Mitteln beziehen können.