



Dr. Siegfried Balleis

„Mit dem Kopf des Bürgers denken“

Erfahrungen eines Oberbürgermeisters in der Welt der Sozialen Medien



SBalleis in Twitter via TweetDeck am 28. Juli: „Ab 17 Uhr tagt der Stadtrat das letzte Mal vor der Sommerpause. Auf der Tagesordnung steht u.a. eine Bürgerfragestunde im Nachgang zu den Starkregenfällen.“ Der typische Tag eines Oberbürgermeisters besteht aus vielen eng getakteten Terminen, Gesprächen und Sitzungen. Für mich bietet Twitter eine gute Möglichkeit, Interessierte über meine Aktivitäten zu informieren und mit mir in Kontakt zu treten. Als Oberbürgermeister werde ich dadurch für die Bürger greifbarer. Natürlich „zwitschere“ ich nicht alle meine Termine, aber mich begeistert immer mehr, wie ich mit diesen kurzen Statusmeldungen meine 252 Follower informieren kann. Mein persönliches „Webverhalten“ spiegelt in Ansätzen jedoch nur die Kommunikations- und Dialogstrategie der Stadt Erlangen.

Kommunikation als Teil von eGovernment

Für eine moderne Großstadtverwaltung wie Erlangen ist eGovernment heute selbstverständlich und eine Daueraufgabe. Dienststellen öffnen die Verwaltungssysteme für die Bürgerinnen und Bürger und ermöglichen auf beiden Seiten wirtschaftliches Handeln – und das bei einer 24/7-Systemverfügbarkeit. In einer interaktiven Stadt muss die ehemalige Daten-Einbahnstraße für Bewohner und Besucher in beide Richtungen offen sein. Schon frühzeitig erkannten wir die Möglichkeiten des Web 2.0. – Kommunikation auf unterschiedlichen Kanälen – Kommunikation für unterschiedliche Zielgruppen.

Neben der Nutzung des Nachrichtendienstes Twitter bedienen wir als Stadt auch andere Social-Media-Plattformen. Zu nennen sind Facebook, YouTube, Wikis und Blogs. Als eine der ersten Städte setzen wir auf Apps: Anwendungen, mobile Information und Interaktion für Smartphones. Seit Mai diesen Jahres bieten wir mit der Erlangen-App für iPhone und iPod diesen Service an. Im September wird dann auch das Betriebssystem Android im Angebot stehen. Neben den klassischen Tourismusinformationen bietet die Applikation u.a. Handy-Bezahlungsfunktion für Parkplätze, Schadensmeldung mit Bild, Livebelegungszahlen der Parkhäuser, personalisierter Abfallkalender. Für weitere Entwicklungsupdates im Herbst sind auch die ersten webfähigen eDienste und Formularanträge in Arbeit.

eGovernment mit Zielsystem

Mit Gründung unseres eGovernment-Centers vor 10 Jahren hat Erlangen eine eGovernment-Strategie entwickelt. Rückblickend haben sich die definierten Zielsysteme bewährt. Als ein Hauptziel ist die Erhöhung der Services für unsere Bürger zu nennen. Dazu sollte „mit dem Kopf des Bürgers gedacht“

werden, d.h., es sollten durch Online-Angebote Dienstleistungen bedarfsgerecht angeboten, Behördengänge vermieden, Bearbeitungszeiten reduziert und die Transparenz der Behördenstrukturen und Abläufe erhöht werden.

Ein weiteres Ziel ist die Belebung der Demokratie durch mehr Beteiligung, d.h., Bürgerinnen und Bürger sollen stärker in Politik, Verwaltungsprozesse und das gesellschaftliche Geschehen eingebunden werden. Dieser Gedanke ist aktueller denn je – haben doch die Erwartungen in diesem Bereich erst in der

Abb. 1: Porträtseite OB Dr. Siegfried Balleis mit Feedinbindung Twitter auf www.erlangen.de



Abb. 2: Erlangen-Apps

letzten Zeit mit der Open-Data/Open-Government-Bewegung und Diskussionen wie der um das Projekt Stuttgart 21 eine breitere Öffentlichkeit gefunden. Erlangen hat hier insbesondere durch seine Web-2.0-Angebote Maßstäbe gesetzt, etwa mit monatlich 25.000 Podcastabrufen, den seit Jahren abonmierbaren RSS-Feeds, kommentierten Beiträgen auf Facebook und Twitter oder den Eins-zu-eins Interaktionen (personalisierte Abholbenachrichtigung für Ausweise).

Heute stellen solche Angebote einen akzeptierten und damit einfacheren und wirkungsvolleren Mechanismus für Beteiligung und Feedback dar als die ursprünglich anvisierte elektronische Unterstützung verfassungsmäßiger Beteiligungsfahren wie Wahlen und Bürgerentscheide. Entsprechend könnten in der Zielformulierung Aspekte wie die „Stärkung von Offenheit und Transparenz von Politik“, die „Förderung des Engagements für die Gesellschaft“ und die „Erschließung neuer Formen der Bürgerbeteiligung“ diesen Gedanken noch unterstreichen.

Ich bin davon überzeugt, dass klassisches Verwaltungshandeln durch die Möglichkeiten des Web 2.0 eine positive Veränderung erfahren wird. Ein langwieriger Prozess, der intern nur mit höchster Transparenz und Information zum Erfolg führt. Diesen Prozessen müssen wir uns stellen, nicht zuletzt deswegen, weil es unsere Bürgergesellschaft erwartet.

Dr. Siegfried Balleis

Oberbürgermeister der Stadt Erlangen

www.behoerde.de

Wegweiser und Tipps für den Online-Auftritt der öffentlichen Verwaltung

...aufbereitet für Stadtentwicklungs- und Umweltbehörden

Montag, 24. Oktober 2011 in Berlin

Dienstag, 8. November 2011 in Stuttgart

Montag, 28. November in München

Wer die Bürgerinnen und Bürger erreichen will, muss im Internet präsent sein. Präsenz allein reicht jedoch nicht aus. Die Inhalte müssen onlinegerecht und aktuell aufbereitet werden, denn die Nutzer verhalten sich bei der Recherche im Netz ganz anders als bei der Lektüre einer Zeitung.

- Worauf kommt es bei Inhalten für das Internet an? Was ist beim Texten und bei der Gestaltung zu beachten?
- Wie führt man Nutzer richtig und schnell zu den gewünschten Informationen?
- Was spricht die Internetnutzer an? Wie macht man sie neugierig? Wann klicken sie weg?
- Wie sollte man Fachthemen aufbereiten?

In unserem Praxis-Seminar haben Sie Gelegenheit, sich mit dem redaktionellen und gestalterischen Handwerkszeug vertraut zu machen. **Achtung: Die Teilnehmerzahl ist auf 25 Personen begrenzt.**

Ihre Referentin:

Anja Stöcker ist Online-Redakteurin und Projektmanagerin mit umfangreicher Netz-Erfahrung. Sie arbeitet bei DRadio Wissen, dem dritten Vollprogramm des Deutschlandradios. DRadio Wissen erhielt den „Grimme Online Award 2011“ für seine nutzerfreundliche Gestaltung und die redaktionellen Leistungen.

Veranstaltungsort:

BB110182 / Montag, 24.10.2011

NH Berlin Friedrichstraße
Friedrichstraße 96 · 10117 Berlin
Tel. 030 2062660

BW111102 / Dienstag, 8.11.2011

Parkhotel Messe-Airport
Filderbahnstr. 2 · 70771 Leinfelden-Echterd.
Tel.: 0711 63344-0

BY111152 / Montag, 28. November 2011

InterCity Hotel München
Bayerstraße 10 · 80335 München
Tel. 089 444440

Tagungsgebühren:

395,00 Euro für Mitglieder des vhw
485,00 Euro für Nichtmitglieder

Weitere Informationen:

Telefon 030 39 04 73 320 oder www.vhw.de