



Holger Kreis

Vom Kunden zum Partner – die Stadt verbessern mit Web 2.0



Wilde Müllhalden, defekte Laternen, Schlaglöcher oder Radwege, die von Sträuchern überwuchert werden – oftmals fallen Bürgerinnen und Bürgern Missstände und Probleme auf. Gerne würden sie diese an die verantwortlichen Stellen melden, wissen aber wegen unklarer Zuständigkeiten häufig nicht, an wen sie sich wenden sollen. Eine solche Intransparenz kann auf Seiten der Bürger zu Ärger und Unmut führen. Erste Ansätze zur Lösung dieses Bürokratieproblems gibt es inzwischen mit der bundesweiten Behördennummer „D115“ oder den kommunalen Callcentern und Bürgerbüros, an die jeder zentral seine Fragen und Anliegen richten kann.

Neben diesen klassischen Zugangskanälen finden sich auch Online-Dienste in den kommunalen Internetportalen. Meist sind es einfache Formulare, über die man unter Nennung von Namen und Anschrift einen Missstand melden kann. Dahinter verbergen sich in der Regel Systeme, die automatisierte Weiterleitungen der Beschwerden zum zuständigen Fachbereich sowie einen Rückkanal zur Statusmeldung per E-Mail oder Rückruf zur Verfügung stellen. Damit bieten diese Angebote zwar eine 1:1-Kommunikation mit dem Bürger, für die Öffentlichkeit bleiben die Prozesse aber weiterhin verborgen. Dabei kann eine Offenlegung dieser Informationen im Internet für Verwaltung und Bürger viele positive Effekte erschließen.

Open Government hält Einzug

Unter dem Schlagwort „Web 2.0“ hat sich das Internet zum „Mitmach-Web“ gewandelt und eine Entwicklung beschritten von der auch der öffentliche Sektor profitieren kann. Bürger werden hierbei zum aktiven Teilnehmer in Planungs- und Bearbeitungsprozessen. Ein prominentes Beispiel hierfür sind Bürgerhaushalte, die zurzeit in 75 deutschen Kommunen eingesetzt werden, um die Einwohner stärker an öffentlichen Entscheidungen zu beteiligen. In kommunalen Partizipationsprojekten wie diesen zeigt sich häufig eine starke Verbundenheit der Bürger zu ihrer Stadt. Öffentliche Anliegen, die alle Einwohner betreffen, auf einer zentralen und offenen Plattform darzustellen und zu bearbeiten, erscheint daher als ein logischer Schritt, von dem alle Beteiligten nur profitieren können.

Akzeptanz und Imagegewinn

Die Vorteile eines transparenten Anliegenmanagements lassen sich einfach zusammenfassen:

- Die Bürger erhalten neben der Möglichkeit, Anliegen z.B. mit einem Foto dokumentiert an die Verwaltung zu richten,

einen Überblick über die bereits eingegangenen Hinweise.

- Durch das unmittelbare öffentliche Feedback der Verwaltung wird das Vertrauen und Interesse der Bürger am Verwaltungshandeln gestärkt.
- Gleichzeitig wird durch die Mitarbeit der Bürger die Problempassung der Verwaltung geschärft.
- Verkürzte Abstimmungsprozesse und der Abbau von Medienbrüchen machen das Verwaltungshandeln transparenter und effizienter.

Alles in allem führt der transparente Umgang mit öffentlichen Leistungen zu einem erheblichen Imagegewinn für die kommunale Verwaltung. Es ist anzunehmen, dass die Lebensqualität im städtischen Raum langfristig steigt, wenn sich diese kooperativen Prozesse einmal etabliert haben. Wie solche Angebote erfolgreich betrieben werden können, zeigen zahlreiche Projekte im In- und Ausland.

Referenzprojekte vorhanden

Als Vorreiter gilt das Projekt FixMyStreet in Großbritannien als zivilgesellschaftliches, nationales Angebot, um Infrastrukturprobleme zu veröffentlichen. In Deutschland wird durch das Innenministerium des Landes Brandenburg ein ähnliches Portal für Kommunen zur Verfügung gestellt und um eine wichtige zusätzliche Dialogkomponente ergänzt: Über den Maerker Brandenburg können Bürger nicht nur Probleme melden, sondern werden zusätzlich und für jedermann sichtbar über den Bearbeitungsstatus durch die Verwaltung informiert. Diese Transparenz wird in Brandenburg mit über 5.000 Hinweisen seit 2010 belohnt.

Ob ein solches Internetangebot von den Einwohnern angenommen wird, hängt von mehreren Faktoren ab. Ein gewisses Serviceversprechen zur Reaktion hat sich zumindest in Bran-



denburg bewährt. Dort wird den Nutzern zugesagt, dass der Status des Anliegens im Internetportal nach spätestens 48 Stunden von „eingetragen“ (rot) auf „in Arbeit“ (gelb) geändert wird, sich also tatsächlich ein zuständiger Sachbearbeiter um die Angelegenheit kümmert. Auch Kai Brauer, Internetverantwortlicher im Landkreis Osnabrück, berichtet von einer hohen Akzeptanz für die dortige Plattform „Bürgeranliegen 2.0“. Innerhalb weniger Wochen seien über die Plattform mehr Hinweise eingegangen als bei der formularbasierten Variante innerhalb mehrerer Monate.



Abb. 1: Bürgeranliegen 2.0 im Landkreis Osnabrück

Raumbezug visualisieren

Vor Einsatz eines transparenten Anliegenmanagements sollten sowohl organisatorische Voraussetzungen, wie die Akzeptanz innerhalb der Verwaltung, geschaffen werden, aber auch auf die Nutzerfreundlichkeit der Lösung geachtet werden. Ein Erfolgsfaktor lässt sich auch mit dem viel zitierten Grundsatz „80% aller Informationen haben einen Raumbezug“ definieren: Oft lassen sich Ideen, Verbesserungsvorschläge, aber auch konkrete Beschwerden direkt verorten. Eine kartenbasierte Darstellung von Beiträgen fördert die Akzeptanz bei den Nutzern und vereinfacht die Erschließung der Informationen. Durch Einsatz bekannter Kartensysteme wie Google Maps oder OpenStreetMaps bleiben die Teilnehmer in einem vertrauten Umfeld und profitieren von einheitlicher sogenannter User Experience (Bedienerlebnis).

Einsatz in der Stadtplanung

Neben dem Einsatzzweck „Anliegenmanagement“, lassen sich geobasierte Plattformen auch für andere Formen von Online-Dialogen, beispielsweise als Beteiligungsinstrument in Planungsprozessen, nutzen. Als Ideenmanagement eingesetzt, werden Vorschläge der Bürger entgegengenommen und auf der Plattform zur Diskussion gestellt. Denkbar ist auch der Einsatz des Systems als Feedbacktool zu Planungsvorschlägen der Verwaltung.

Interaktion schafft Akzeptanz

Eine stärkere Identifikation mit dem Angebot wird durch verschiedene Dialogfunktionen geschaffen: Die Nutzer haben die Möglichkeit, Hinweise zu kommentieren und zu bewerten. Über den Austausch lassen sich weitere nützliche Informationen generieren. Über die Bewertungen können sogenannte Hot-Spots identifiziert werden, die bei der Priorisierung der Bearbeitungsprozesse helfen.

Neben der grafischen Aufbereitung des Dialogangebotes ist die Niedrigschwelligkeit ein weiterer Erfolgsfaktor. Diese wird dadurch erreicht, dass die Plattform möglichst geringe Zugangsvoraussetzungen an die Beteiligung stellt. Die Möglichkeit der Registrierung über bestehende Benutzerkonten bei anderen Diensten wie z.B. Facebook und Twitter ist hier ebenso ein Weg wie der Verzicht auf Pflichtangaben persönlicher Daten.

Tue Gutes und rede darüber

Alle Beiträge und Diskussionen auf der Plattform lassen sich in die kommunalen Social Media Aktivitäten integrieren. Dies hat auf der einen Seite einen positiven Effekt auf die Außenwirkung der Projekte: Durch die mögliche Veröffentlichung der Inhalte in sozialen Netzwerken wird eine Transparenz über die Plattform hinaus generiert. Auf der anderen Seite kann dieser Weg genutzt werden, um eine weitere Zielgruppe von Nutzern anzusprechen und für eine Beteiligung zu gewinnen.

Schnittstellen zu Apps

Über mobile Endgeräte lassen sich Hinweise vor Ort erstellen, mit einem Foto versehen und direkt über GPS lokalisiert auf der Plattform veröffentlichen. Ebenso denkbar ist die Dokumentation der Behebung durch die ausführenden Verwaltungskräfte direkt vor Ort. Die erhobenen Informationen lassen sich dann auch über standardisierte Schnittstellen an Backoffice- und Vorgangsbearbeitungssysteme weiterleiten und können somit leicht in die bestehenden Verwaltungsprozesse integriert werden.

Fazit

Die Chance internetgestützter Beteiligungsangebote besteht unter anderem darin, die Bürger von Kunden in Partner zu verwandeln. Die Verwaltung wird hierbei automatisch von den Erfahrungen und Kenntnissen der Bürger profitieren, für die das Web 2.0 bereits zu ihrer alltäglichen Lebenswirklichkeit zählt. Auf der anderen Seite ist zu beachten, dass mit einem solchen Projekt auch ein organisatorischer Aufwand verbunden ist. Es macht daher durchaus Sinn, bereits heute mit kleinen Schritten zu beginnen und auf flexible und skalierbare Lösungen zu setzen.

Holger Kreis

Inhaber von Mark-a-Spot und beschäftigt im Amt für Informationsbearbeitung der Stadt Köln