



Neue Formen der Kommunikation, Kundenorientierung und Kollaboration – Internationale Erfahrungen mit Government 2.0



Dr. Elke Löffler
Governance International

www.govint.org



Ist internationaler Praxistransfer machbar? Kann man vom Ausland lernen?

Antworten zur Auswahl:

„Nein, denn bei uns ist alles anders – die haben andere finanzielle Rahmenbedingungen ... andere gesetzliche Rahmenbedingungen ... eine andere Verwaltungskultur ...“

„Wir haben das vor Jahren schon probiert und es hat nicht funktioniert“

„Das ist interessant, hat aber momentan bei uns keine Priorität“

„Wir könnten das niemals der Politik verkaufen ...“

„Wir machen das doch bereits.“

...

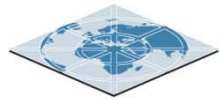


Benchmarking zeigt: Nur der Vergleich mit andersartigen Organisationen ermöglicht Innovationen.

NEVER SAY NEVER!!!

Kommen Sie mit auf die
Reise und bewerten Sie selbst.





Leitbild-Erweiterung der Kommunen



ZIEL:	• Recht- mäßigkeit	• Leistung	• Lebensqualität, Sozialer Zusammenhalt
FOKUS:	• Staat	• Abnehmer	• Bürger, Zivilgesellschaft
STEUERUNG QUA:	• Hierarchie	• Markt	• Netzwerke
DISKURS:	• Juristisch	• BWL	• Strategisch-politisch
LEITUNGS- VERSTÄNDNIS:	• Administra- tion	• Management	• Governance, Strategische Führung

Quelle: Prof. Gerhard Banner, Governance International A.D.



Open Government als Motor von Government 2.0 in Großbritannien

Data.gov.uk

Mai 2010: neue Regierung verpflichtet sich zu mehr Transparenz:

- Öffentliche Aufträge werden vollständig veröffentlicht.
- Ausgaben über 500 Pfund sind veröffentlichungspflichtig.
- Crime data maps auf kommunaler Ebene.

**Kommunen wie die Londoner Gemeinde
Barnet** beabsichtigen freiwillig
meldepflichtige Geschenke an
Führungskräfte auf der kommunalen
Website zu veröffentlichen.





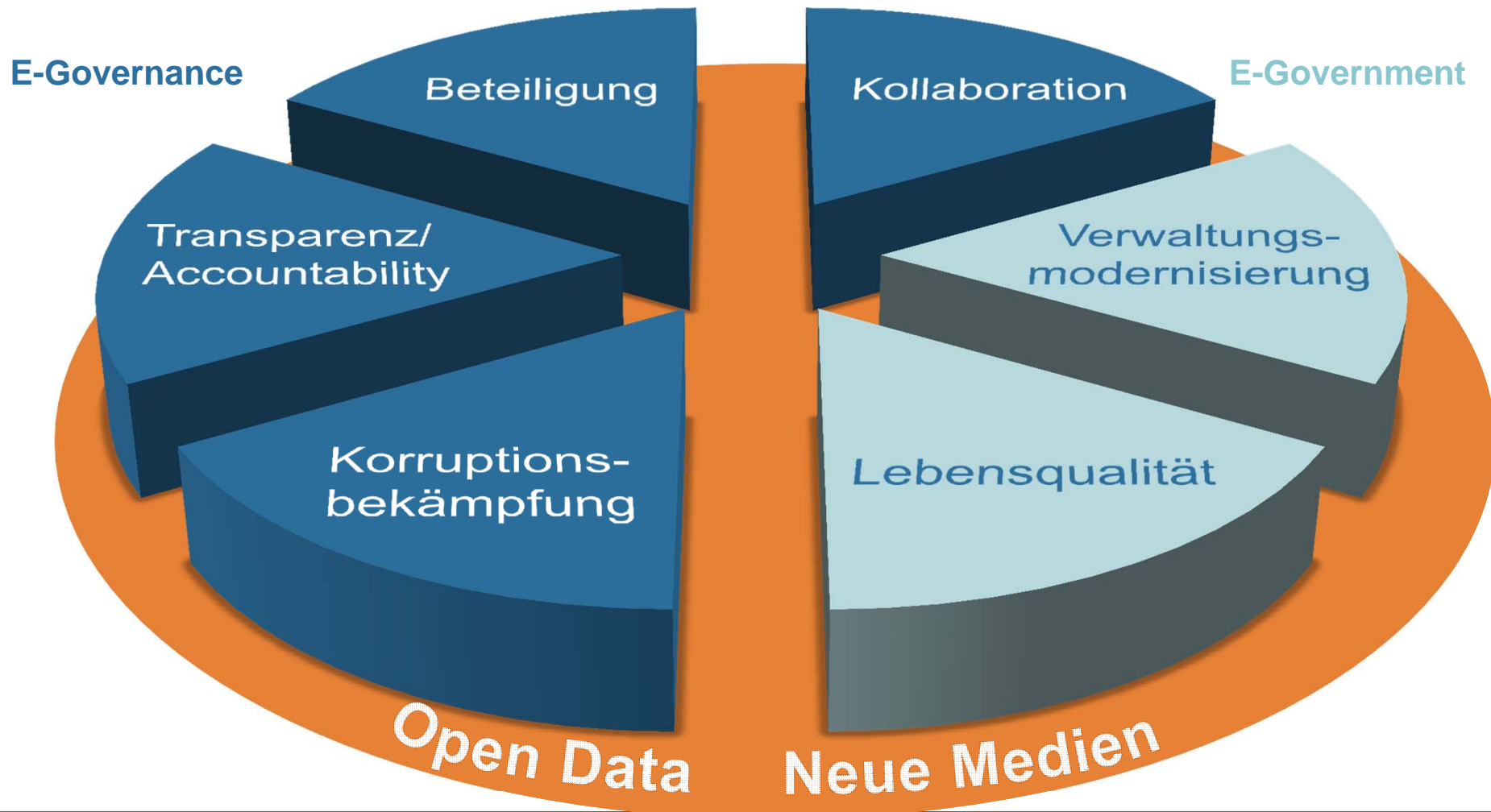
Was wir unter Government 2.0 verstehen

**“No decision about me
without me!”**





Was heißt „Government 2.0“?





Fallstudie Kommunikation: Talk About Local

Ausbildung „vor Ort“, um benachteiligte Gruppen „fit“ für neue Medien zu machen.

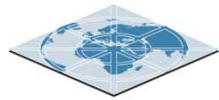
Seit 2009 mehr als 400 hyperlocal sites.

Nutzung der Websites zur

- Einflussnahme auf politische Entscheidungen, Planungsverfahren und Entwicklungen auf Quartiersebene.
- Vernetzung von Menschen und Gruppen auf Quartiersebene.

Social media surgeries der Organisation Podnosh in Birmingham verfolgen ähnlichen Ansatz.





Fallstudie Kommunikation: Stradanove, Modena



e volentieri

- Das populärste Thema
- 1000 monatliche Hits / 20 E-Mails mit Fragen pro Tag
- **Anonyme Beratung durch Fachpersonal**

Informationen über Drogen und Suchtprobleme

- Ratschläge zu Sicheres Fahren
- Informationen zum Führerscheinerwerb

- Informationen über Ferien-/Gelegenheitsjobs durch Gewerkschaften
- Hinweise auf „ungewöhnliche Jobs“

- Informationen über Studienmöglichkeiten, Reise- und Freizeitangebote, Rechte und Pflichten von jungen Menschen

www.stradanove.net

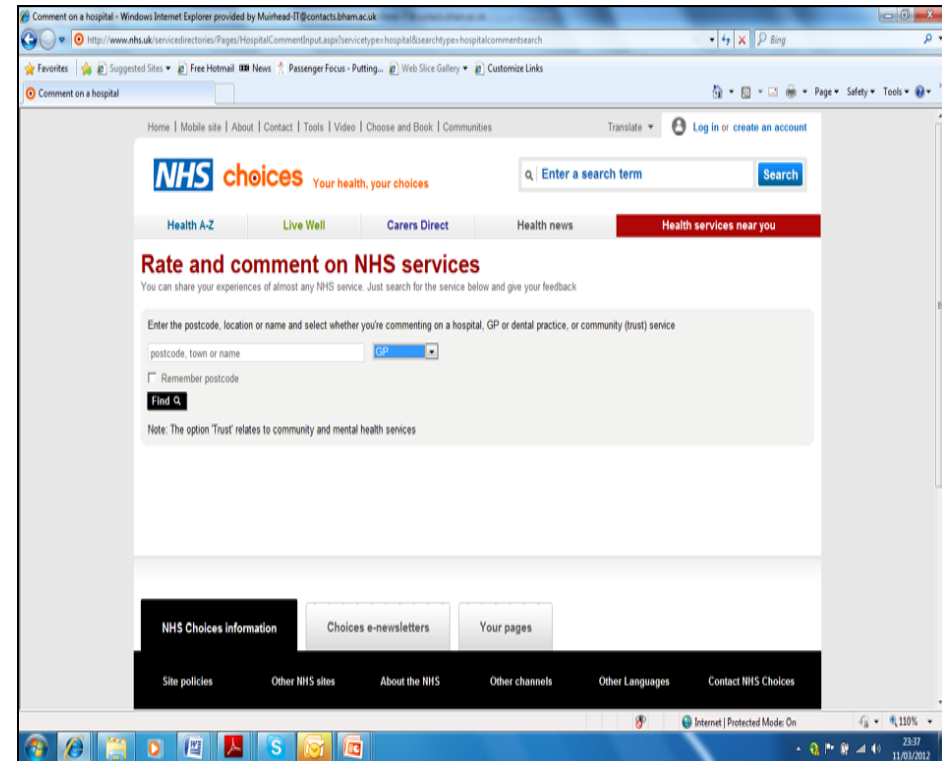




Fallstudie Kundenorientierung: Bewertung des Gesundheitswesens in Großbritannien

Bewertung und Kommentierung
von Krankenhäusern, Hausarzt und
Zahnarztpraxen durch Patienten/innen,
Familienangehörige und Freundeskreis
möglich.

Einziges Voraussetzung:
direkte Erfahrung mit dem Dienstleister
(darf nicht mehr als 2 Jahre zurückliegen)





Fallstudie Kundenorientierung: Aktives Beschwerdemanagement in Arnsberg



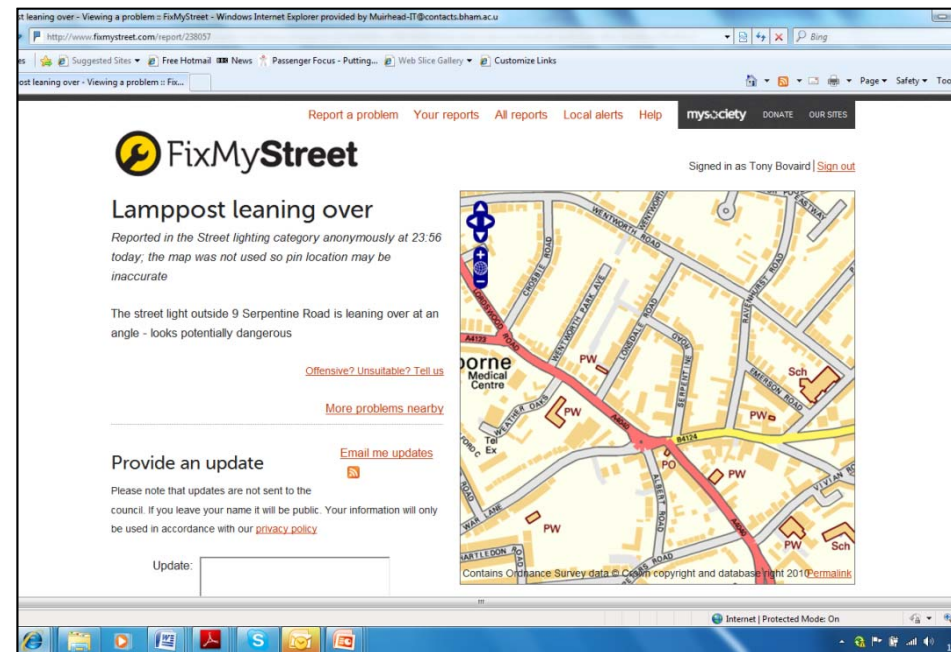
Quelle: BILD vom 14.01.2008

Quelle: Bernd Wisser, Stadt Arnsberg



Fallstudie Kollaboration: FixMyStreet von mySociety.org

- **Gründung 2007 auf Initiative der Regierung, jetzt unabhängig**
- **Die Beschwerde von Bürger/innen wird öffentlich.**
- **Bürger/innen können erkennen, wer sich außer ihnen beschwert hat und mit anderen Beschwerdeführern in Kontakt treten.**
- **Die Beschwerde wird an die Kommune weitergeleitet. Es wird der Kommune überlassen, wie sie mit der Beschwerde umgeht.**
- **Bis dato ... 161.039 Meldungen**





Fallstudie Kollaboration: offenes Vorschlagswesen

- „Wenn Sie in South Holland leben oder arbeiten, haben Sie jetzt die Möglichkeit Ihre Ideen zur Verbesserung Ihres Umfelds einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen und unter Umständen eine Finanzierung zu erhalten, um Ihre Idee umzusetzen“.
- „Wenn Sie eine gute Idee haben, ganz gleich wie bedeutend oder unbedeutend, geben Sie doch Ihre Idee auf der Website der Kreisverwaltung South Holland ein. Ihre Idee wird anderen Website-Besuchern sichtbar werden, die Ihre Idee bewerten und kommentieren können“.
- „Wir können die Umsetzung Ihrer Idee nicht garantieren, aber Ihre Gedanken und Ideen können auch ein erster Schritt dazu sein um Ihre Mitbürger/innen zum Engagement in unserer Kommune anzuregen.“



Get Involved



www.sholland.civicrowd.com



Diskussion der Fallbeispiele

- 1. Welche Ansätze und Bausteine fanden Sie in der Fallstudie gut?**
- 2. Wenn Sie die Fallstudie beraten sollten, was zu verbessern oder ergänzen wäre – was würden Sie empfehlen?**
- 3. Lerntransfer:**
 - Welche Ansätze und Vorgehensweisen lassen sich auf andere Kommunen übertragen, welche nicht?**
 - Welche konkreten Impulse nehmen Sie selbst aus der Fallstudie mit?**





Vielen Dank für Ihre MIT-Wirkung!

Governance International

www.govint.org

@govint_org

Elke.loeffler@govint.org



Governance International

Company Limited by Guarantee No. 04488214 Companies House for England and Wales VAT No. GB 100 4403 89

www.govint.org

© Copyright Governance International 2010