

19. Europäischer Verwaltungskongress
27. Februar 2014 - Bremen

Web 2.0 basierte Neubürger- Beratung im Bürgerservice

Prof. Dr. Birgit Schenk
Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen
Ludwigsburg

gefördert im Rahmen des Karl-Steinbuch-Forschungsprogrammes

Karl
Steinbuch
Forschungsprogramm

IT-basierte Innovationen
aus der angewandten Wissenschaft



Projekträger:



Stiftung
Baden-Württemberg



Neubürgerberatung – warum?



Quelle: crimmitschau.de;

Kommune:

Wie Neubürger gewinnen?
Wie Neubürger integrieren
und binden?



Neubürger/in:

Welche Kommune ist für mich
die geeignete?



Problem der Ist-Situation: Kommune ist als Anlaufstelle nicht im Blick der Bürger

Wie wichtig sind Ihnen Informationen aus ...

- 84,8 % persönlichem Umfeld (Familie, Freunde, Kollegen...)
- 54,5 % dem Internet von offizielle Stellen
- 58.9% Fernsehen, Zeitungen, Zeitschriften (gedruckt und/oder online)
- 57.1% Büchern (Ratgeber, Informationsbriefe ...)
- 25 % Informationen aus dem Internet von inoffiziellen Stellen (Online-Communities; Blogs)
- **18,8 % Informationen/Gespräche in der Behörde**
- 17 % Informationen/Gespräche bei einer unabhängigen Institution (Mieterschutzbund, etc.)
- Andere Ressourcen 8%

(n = 107)



Probleme der Ist-Situation:

Der Bürger hat die Kommune als Anlaufstelle entdeckt, aber ...!

- Keine „explizite“ Anlaufstelle
Bürgerservice? Tourist-Info? Bürgerbüro? ...
- Zeitliche Synchronisierung
- Personelle Fragmentierung der Lösung
„Dafür sind wir nicht zuständig“
Behörden-Ralley
- Kompetenzprobleme / „gefühlte“ Zuständigkeit der
Öffentlichen Verwaltung (kein Vertrauensproblem!)
- Formulierung des Informationsbedarfs kaum möglich



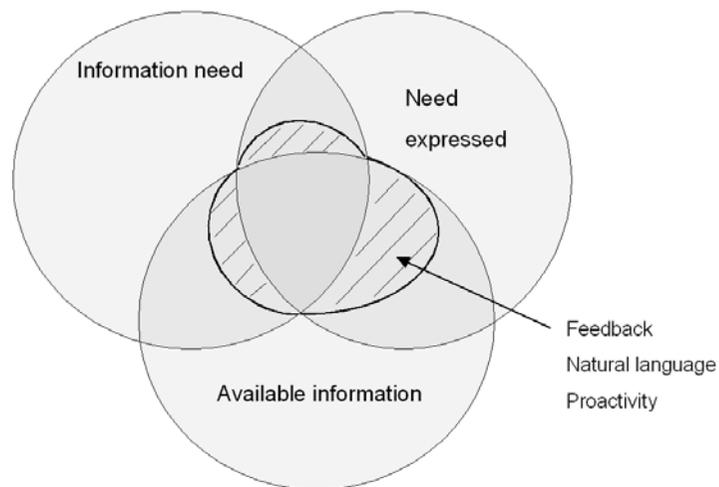
Quelle: sn-online.de



Welche Lösung - Selbstbedienung oder Beratung?

Bedarf für die Bürgerberatung

- Selbstrecherche im Internet sehr zeitaufwändig
 - Information fragmentiert, Unübersichtlichkeit vieler Quellen
 - Vertrauenswürdigkeit kann nicht verifiziert werden
- Schwierig für Kunden Bedürfnisse präzise zu formulieren
 - Vage und latente Bedürfnisse: Gefühle, Wünsche, ...
 - „Ich weiß es, wenn ich es sehe“



Fazit:

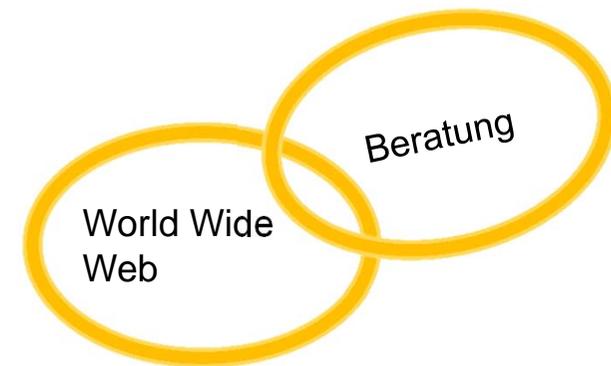
Bürgerberatung ist dann notwendig, wenn der Bürger seinen Bedarf nicht formulieren kann oder eine eigene Informationssuche nicht zumutbar ist



Chancen eröffnen sich durch...

- ... Verbesserung der Datenbasis der Öffentlichen Verwaltung (z.B. ServiceBW)
- ... nutzergenerierte Inhalte im Internet (z.B. Communities, "meinstadt.de")
- ... professionelle Inhalte im Internet (z.B. Schulen, Vereine)
- ... kommerzielle Inhalte im Internet (z.B. Einzelhandel)

→ **Warum nicht die Welt des Internets
mit der Welt der Beratung verheiraten?**





Neubürger - Wissensquellen und aktuelle Themen

Kann der Wissensaustausch zu relevanten und aktuellen Themen durch einzelne und/oder eine Kombination von Web 2.0-Applikationen und -Technologien unterstützt werden?

Wie ließe sich das realisieren?

- (a) **Social Software** wie Blogs und Wikis zur Wissensaggregation und Zusammenarbeit in Themenbereichen
- (b) **Kollaboratives Filtern** von Informationen oder auch Social Bookmarking durch Tags und RSS-feeds.
- (c) **Social Communities** wie facebook zur Vernetzung der Neubürger mit anderen Wissensträgern in der Kommune



Informationsbedarf der Neubürger

Umzug als Prozess



Der Informationsbedarf verändert sich im Laufe des Umzugsprozesses



Informationsangebot ist zu differenzieren und an die Bedürfnisse anzugleichen



Neubürger – Was interessiert die Bürger?

Themenspektrum lässt sich in 2 Themenkomplexe gliedern

formale rechtliche Aspekte,
die die öffentliche Verwaltung direkt
betreffen

- Überblick über Aufgaben/Aspekte mit vorgeschriebenen Fristen
- Öffnungszeiten städtischer Ämter
- Müll (Sperrmüll, Abholtermine, Konzept)
- ÖPNV (Übersicht Netz, Fahrpläne, Preise)

informale private Aspekte,
für die die öffentliche Verwaltung in
aller Regel nicht zuständig ist.

- Wohnungssuche
- Checkliste Umzug
- Stadtplan
- Einkaufsmöglichkeiten vor Ort (zu Fuß erreichbar)
- Einkaufsmöglichkeiten im Umland (z.B. Baumarkt, EK-Center,...)
- Gleichgesinnte kennenlernen
- Veranstaltungskalender
- Vereine / Freizeitgestaltung
- Restaurant- und Kneipenführer



Lösungsansatz: Multiperspektivischer, kooperativer Beratungsservice

Formulare

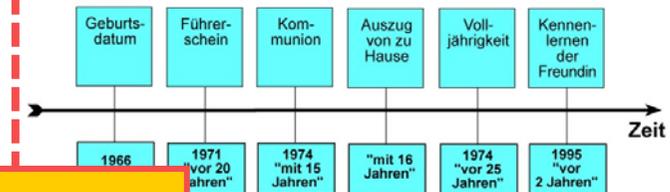
Anmeldeformular

Name:
Vorname

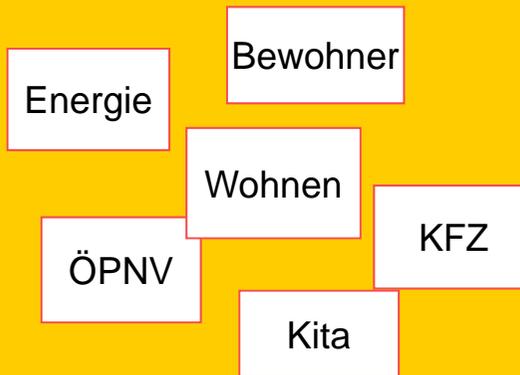
KFZ-Ummeldung

Name: -----
Vorname _____

Termine / Fristen



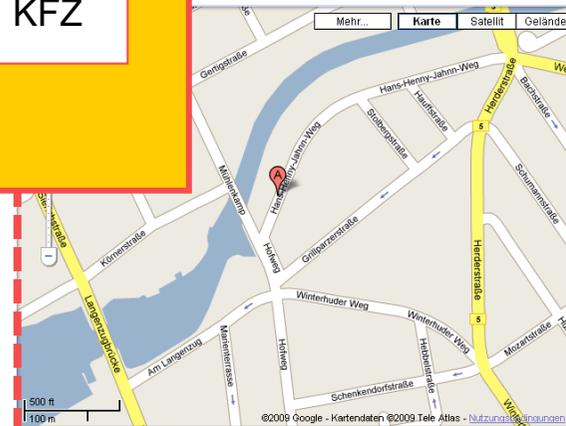
Anliegen als verbindende Struktur



Informationen

[service-bw](#)
[Sindelfingen.de](#)
[meineStadt.de](#)
[Neubürger-Wiki](#)
[ElternForum](#)
[Gesundheit aktuell](#)

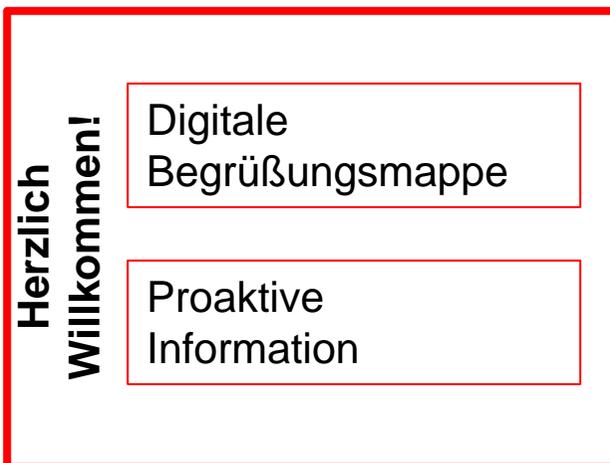
Orte





Mögliche Beratungs-Services

**Allgemeines
Angebot**
aus städtischer
Perspektive



**Personalisiertes
Angebot**
auf den Neubürger
zugeschnitten

Punktuelle
Beratung

Umfassende
Beratung

Mobile umfassende
Beratung

zunehmender
Zeitbedarf



Erste Testergebnisse – Januar 2013 und September 2013

- Beratung ist Neuland für die Mitarbeiter/innen
- Beratung in Kombination mit IT-Tools fordert Mitarbeiter/innen
- IT-Werkzeug / Tool sollte
 - Beratungsprozess abbilden
 - Moderationswerkzeuge umfassen
 - Zusammenarbeit mit Bürger/in erlauben
 - „glaubwürdige“ Informationsquellen umfassen
 - Personalisierung allg. Informationen ermöglichen



Herzlich Willkommen!

Neubürger-Informationen der Stadt als digitalen Mappe zusammengestellt

Ziele:

- Die Kommune präsentiert sich mit ihren Themen und geht aktiv auf den Bürger zu
- Der Neubürger wird „abgeholt“ und eine erste Hilfestellung gegeben!



Anforderungen:

- Maßgeschneiderte Information
=> personalisierte Begrüßungsmappe statt „Gesamtpaket“
- Zeiteffiziente Instrumente
=> einfaches Zusammenstellen einer individualisierten Begrüßungsmappe
- Moderne Technik
=> indiv. Mappe lässt sich auch digital an Bürger/innen übermitteln

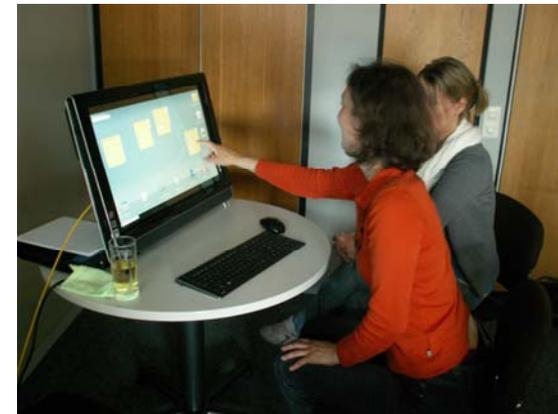


Punktuelle Beratung

Der Neubürger stellt selbst ein, zwei eigene Fragen, für die gezielt Informationen zusammengestellt werden.

Ziele:

- Ausgehend von einzelnen Anliegen oder Fragen der Neubürger stellt der Berater qualitativ hochwertige, auf diesen zugeschnittene Informationen zusammen.



Anforderungen:

- Eine Informationsbasis, die die Lebenslage Neubürger abdeckt, muss umfassend zur Verfügung stehen - dies bedeutet u.a. Bündelung von Informationsquellen
- Die Berater benötigen einen geeigneten Zugang und Möglichkeiten die allgemeinen Informationen zu personalisieren
- Die Suchergebnisse sollen gemeinsam mit dem Bürger besprochen und weiterverarbeitet werden können.



Umfassende Beratung

Der Neubürger erhält von seiner Situation ausgehend eine umfassende Beratung.

Ziele:

Umfassende Handlungsfähigkeit des Neubürgers durch gezielte Fragestellungen, Darstellung seiner Anliegen sowie gemeinsamem Erarbeiten und Strukturierung der Lösungen

Anforderungen:

- das IT-System unterstützt einen Beratungsprozess durchgängig
- der Berater kann die Lebenssituation des Neubürgers darstellen
- der Berater kann bei gezielten Fragen unterstützt werden und so dem Bürger bei der Formulierung seines Informationsbedarfes helfen.
- Die Suchergebnisse können mit dem Bürger gemeinsam besprochen und weiterverarbeitet werden.





Web 2.0-Technologie in der Beratung

Fazit:

Kann der Wissensaustausch durch Web 2.0-Applikationen und -Technologien unterstützt werden?

Ja, aber nur bis zu einem bestimmten Grad.

einsetzbar als ...

- ... Informationsquelle (Wikis)
- ... Visualisierungsunterstützung (mash-ups in Karten)
- ... Zur Anbahnung des ersten Kontaktes Bürger-Verwaltung (Soziale Medien)



Alleine wäre das nie möglich gewesen

Wir danken den Beteiligten und Mitwirkenden:

- ☺ zahlreichen Bürger/innen und
- ☺ Mitarbeiter/innen der Stadt Sindelfingen



vor allem aber der



**Stiftung
Baden-Württemberg**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Prof. Dr. Birgit Schenk

*Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen
Ludwigsburg*

schenk@hs-ludwigsburg.de