Kommunikation

Digital im Austausch

[27.06.2024] Mehr Dialog mit den Bürgern gipfelt in höheren Teilnahmezahlen bei Informationsveranstaltungen, Kursen und Events – wenn die Kommunikation erfolgreich ist. Dafür stehen Kommunen verschiedene digitale Werkzeuge zur Verfügung.

Um erfolgreich und konform mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) Einladungen zu Informationsabenden, Hochschulkursen oder Sportveranstaltungen zu versenden und die Anmeldungen zu managen, benötigen Gemeinden eine Digitalmaßnahme, die automatisiert auf individuelle Belange der Bürgerinnen und Bürger eingeht. Wichtigster Faktor dabei ist die zugeschnittene Ansprache. Adressiert zum Beispiel der Newsletter inhaltlich die Interessen und Belange des einzelnen Bürgers, erhöht das die Auseinandersetzung und führt im Bestfall zu mehr Beteiligung. Dazu muss jedoch der Content passen. Deshalb gehört es zur Aufgabe der Gemeinde, den Inhalt entsprechend auf die Bürger abzustimmen. Doch wer bekommt wann welche Themen? Dazu kann auf die Strategie der Customer Journey zurückgegriffen werden, welche die einzelnen Stufen aufzählt, die ein Anwohner im Idealfall bis zur Teilnahmebestätigung nimmt. Zur besseren Visualisierung dieses Vorgangs dient die Strategie der Newsletter-Anmeldung: Bei erfolgter Neuanmeldung erhält der Bürger eine digitale Willkommensnachricht. So fühlt sich der neue Abonnent begrüßt, gleichzeitig startet der Dialog. Dieser Vorgang sollte innerhalb der ersten drei Tage nach Abobeginn geschehen. Ohne zusätzlichen Ressourcenaufwand erfolgt diese Aktion möglichst im Hintergrund und automatisiert mithilfe einer Cloud-Lösung, die meist über verschiedene Templates verfügt.

Zentrales Bürgerprofil als effiziente Lösung

Eine Hand voll konkreter Daten führt zu einer Datenmasse – relevant für die Kommunikation und die Gemeinde selbst. Wichtig dabei sind die DSGVO-Konformität sowie das korrekte Handling und eine effiziente Ablage. Möglichst einfach und effizient geschieht dies in einem zentralen Bürgerprofil. Ein Datenbeschaffungsort par excellence ist die kommunale Website. Der Dialog sollte daher grundsätzlich immer digital erfolgen oder mindestens auf die Website leiten, um entsprechende interaktive Maßnahmen anzustoßen. Hier warten geordnete Themeninformationen neben Kontaktformularen auf Abruf. Bei erfolgreicher Datenübermittlung müssen die entsprechenden Informationen eindeutig dem jeweiligen Bürger zugewiesen und gespeichert werden. Diese Infos und maßgeblich die E-Mail-Adresse bilden die Basis des Bürgerprofils. Natürlich spielt hier die DSGVO eine Rolle. Um rechtskonform zu agieren und der Dokumentationspflicht nachzukommen, holen Kommunen die nötigen Einwilligungserklärungen, die Double Opt-In (DOI) Permissions, auf ihrer Website ein. Zentral auf der Datenplattform gespeicherte und auf der Website ausgespielte Rechtstexte werden mit dem Absenden eines Formulars und der damit verbundenen Zustimmung ebenfalls im zentralen Bürgerprofil gespeichert. Auch der notwendige Clean-up-Prozess bei Inaktivität der Bürger basiert auf deren Profil und E-Mail-Adresse und sorgt für mehr Sicherheit im Auskunftsrecht.

Informationen individuell zuspielen

Aber nicht nur die Personendaten gehören in die Cloud – auch der zu vermittelnde Content. Da dort zentral alles automatisch gespeichert wird, findet auch der automatisiert ausgespielte Content seinen Weg

in die Dokumentation. Die zuvor ausgeklügelte Content-Strategie nimmt Bezug auf die anstehenden Themen und bringt sie mit den Interessen der Bürger in Verbindung. So erreichen jeden Bürger seine Interessensthemen. Einwohner sollten auch ausschließlich mit für sie relevantem Content kontaktiert werden, da sonst das Interesse am Dialog nachhaltig sinkt. Die Orientierung an einer fiktiven Persona aus der Bürgerschaft hilft bei der Planung. Bei entsprechender Formulierung der Nutzungsbedingungen ziehen Projektbeteiligte Schlüsse zu den Präferenzen eines Bürgers aus dessen Nutzungsverhalten. Dieses Wissen, gepaart mit weiteren persönlichen Daten, ermöglicht eine individuelle Informationsbereitstellung. Integrierte Algorithmen erkennen sogar eigenständig Interessenpotenzial. Bei erfolgreicher Einführung einer solchen digitalen Bürgerkommunikation mit Cloud-Lösung profitieren Gemeinden nicht bloß von der Datenzentralisierung und den direkten Kommunikationsmöglichkeiten. Ein passwortgeschütztes Portal für Bürger stellt kontextabhängige Fragen, die die Datenlage optimieren und automatisch für individuelleren Content sorgen. Zusätzlich verfügt eine solche Cloud über ein Log-on- und Permission-Management. Das vereinfacht die Arbeit der Gemeindeangestellten und sorgt DSGVO-konform für digitales Teilnahme-Management.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juni 2024 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Kommunikation