REPORT

# Portale nach Wunsch

**[17.05.2010] Um ihre Kunden nicht aus dem Blick zu verlieren, sollte die Verwaltung Web-2.0-Elemente bei der Gestaltung ihrer Online-Präsenzen berücksichtigen. Für eine vorteilhafte Präsentation im Internet ist darüber hinaus eine zielgruppengerechte Ansprache von Bedeutung.**

Portale können einen Beitrag zur Modernisierung der öffentlichen Verwaltung leisten. Dafür müssen sie allerdings technisch ständig weiterentwickelt werden und dürfen sich aktuellen Trends nicht verschließen – auch wenn diese eine Veränderung der Verwaltungskultur bedingen. Letzteres wird aktuell insbesondere im Zusammenhang mit Web 2.0 diskutiert.
Für die Digital Natives, die mit dem Internet aufgewachsen sind, gehört die Nutzung sozialer Netzwerke zum Alltag – mehr noch, wer nicht über Facebook, Xing, Schüler- oder StudiVZ kommuniziert, dem ist die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erschwert. Verwaltungen tun also gut daran, sich mit dem Mitmach-Internet auseinanderzusetzen, wollen sie den Kontakt zu den Bürgern nicht verlieren. Ämter und Behörden können einen enormen Nutzen aus der Einbindung von Wikis, Weblogs und sozialen Netzwerken in ihre Portale ziehen, meinen Jens Klessmann vom Fraunhofer-Institut FOKUS und Professor Jörn von Lucke, Inhaber des Lehrstuhls für Verwaltungs- und Wirtschaftsinformatik an der Zeppelin University Friedrichshafen. Voraussetzung sei allerdings, dass die Kommunikation und eine stärkere Öffnung hin zu mehr Transparenz und Zusammenarbeit von den Beteiligten gewünscht werden. Sei dies der Fall, können soziale Medien dazu verwendet werden, Wissen innerhalb und außerhalb der öffentlichen Verwaltung zu teilen, Bürger stärker in Verwaltungsprozesse einzubeziehen und Entscheidungen leichter nachvollziehbar zu machen. Laut einer Umfrage zur Nutzung von Web-2.0-Anwendungen und -Technologien, welche das E-Government-Netzwerk Amt24 gemeinsam mit der Universität Potsdam unter 227 Verwaltungen in Berlin und Brandenburg durchgeführt hat, tragen Social-Media-Anwendungen zu einer Steigerung der Dienstleistungsqualität und somit zu einem besseren Image des Standorts bei. Als größte Hindernisse für die Einführung wurden bei der Befragung die Finanzierung, fehlendes Know-how sowie die Akzeptanz der Mitarbeiter genannt.

Service für Bürger und Wirtschaft

Damit Akzeptanz – nicht nur bei den Beschäftigten – geschaffen werden kann, kommt es auf glaubwürdige Darstellung und Kommunikation an, sind Egbert Geier und Dirk Furchert von der Stadt Halle (Saale) überzeugt. Auch Bettina Bunge, Geschäftsführerin von Dresden Marketing, meint: „Wichtig ist es, bei Präsenzen beispielsweise auf Facebook oder Twitter koordiniert und strategisch vorzugehen.“ Dresden will für die Vermarktung als Reiseziel künftig verstärkt die Möglichkeiten des Web 2.0 nutzen. Derzeit wird eine Gesamtkonzeption für die Präsenz der Landeshauptstadt des Freistaates Sachsen im Social Web erarbeitet. Auch in Halle spielt das Mitmach-Internet für die gerade in Überarbeitung befindliche städtische Homepage eine Rolle. Egbert Geier und Dirk Furchert: „Die Verwaltung muss dahin gehen, wo sich die Bürger im Netz aufhalten und sich offen mit ihnen verständigen.“ Beim Relaunch will die sachsen-anhaltische Stadt verstärkt Kundenwünsche berücksichtigen und Angebote adressatengerecht zuschneiden – wie sie dies bereits mit dem Online-Katalog für die Wirtschaft getan hat (wir berichteten). In einem gemeinsamen Projekt mit der Hochschule Harz und der IHK Halle-Dessau waren dabei alle halleschen Web-Angebote für Unternehmer zusammengestellt worden. Neben dem jeweiligen Ansprechpartner werden die benötigten Unterlagen, Rechtsgrundlagen sowie Gebühren aufgelistet. Über

einen Link gelangen Unternehmer direkt zu den Online-Angeboten.
Auf Nutzerwünsche ist auch die baden-württembergische Stadt Ludwigsburg bei der Überarbeitung ihrer Website eingegangen. Dem Relaunch waren nach Angaben der Stadt umfangreiche Recherchen vorausgegangen. Neben Erfahrungen und Rückmeldungen der User seien Ergebnisse einer Online-Studie in die Planung eingeflossen. Auch die Schweizer Gemeinde Flawil hat im Vorfeld der Erweiterung ihres E-Government-Angebots eine Umfrage gestartet, in deren Rahmen die Bedürfnisse der Einwohner ermittelt werden sollen. Dabei interessiert sich die Kommune auch dafür, ob Bürger bereit wären, in einer Arbeitsgruppe an der Entwicklung einzelner Online-Dienstleistungen mitzuwirken.
Neben den Bürgern stellt die Wirtschaft einen bedeutenden Kundenkreis der Verwaltung dar. Der Service für diese Zielgruppe ist insbesondere im Rahmen der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie verbessert worden. Verfahren und Formalitäten rund um die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten sollen über den Einheitlichen Ansprechpartner elektronisch abgewickelt werden können. Laut Jens Klessmann und Jörn von Lucke können durch die Anbindung geeigneter Mechanismen zur Übermittlung digitaler Daten medienbruchfreie Prozesse realisiert werden. Elektronische Safes für die Ablage und Freigabe digitaler Unterlagen bieten eine Infrastruktur, um den Austausch zwischen der Verwaltung und ihren Kunden zu vereinfachen und zu beschleunigen. Safe-Eigentümer behalten dabei die Kontrolle über ihre in portalbasierten Prozessen eingebundenen Daten. Bei elektronischen Behördengängen können aus dem Safe heraus gezielt die von der Verwaltung benötigten Daten und Dokumente freigegeben werden. Mitarbeiter der Behörden und automatisierte Prozesse können bei Bedarf zugreifen.

Visitenkarte der Verwaltung

Im Zuge der Einführung des neuen Personalausweises (nPA) mit elektronischer Authentifizierungsfunktion könnte die Bedeutung der elektronischen Safes zunehmen. So wird beispielsweise das Online-Portal der Stadt Bremerhaven, das Bürgern Zugriff auf mehr als 100 Formulare bietet, die mittels elektronischer Signatur rechtssicher unterzeichnet werden können, auf die digitale Unterschrift mit dem nPA vorbereitet. Die im vergangenen Jahr überarbeitete Website der Seestadt setzt unter anderem einen Schwerpunkt auf Dialogmöglichkeiten. Die Identifikation der Nutzer mit der Plattform soll durch Paten unterstützt werden, die als Ansprechpartner seitens der Verwaltung Vorschläge zu Erweiterungen und Verbesserungen entgegennehmen. Jörg Wiegand, Geschäftsführer der städtischen Gesellschaft b.i.t: „Das Portal soll eine ganzheitliche und attraktive Plattform für E-Government und Stadtmarketing bieten. Sukzessive werden die Internet-Präsenzen aller Ämter, der stadteigenen Betriebe und des Stadtmarketings integriert. Somit wird ein einheitlicher Online-Auftritt der Stadt gewährleistet.“ Wie wichtig die positive Präsentation einer Kommune im Web ist, weiß auch Michael Beck, Oberbürgermeister von Tuttlingen. Er sagt: „Wer heute zum ersten Mal mit einer Stadt zu tun hat, informiert sich im Internet.“ Beim Relaunch des Portals der baden-württembergischen Kommune standen der verstärkte Dialog mit den Bürgern sowie die Nutzung des Microblogging-Dienstes Twitter im Vordergrund. Denn schließlich soll der erste Einruck, den die Stadt im Internet vermittelt, vorteilhaft sein. Web 2.0 kann hierbei – richtig eingesetzt – wertvolle Dienste leisten.

(rt)

Stichwörter: CMS | Portale, Portale, Web 2.0, Social Media, Amt24, Halle (Saale), Dresden, Ludwigsburg, Bremerhaven, Tourismus, Tuttlingen, Jens Klessmann, Jörn von Lucke