

IT-Innovatoren

## Mission Web 2.0

**[06.05.2013] Der Tag von Claus Arndt muss mindestens 48 Stunden haben. Diesen Eindruck gewinnt man jedenfalls, wenn der E-Government-Beauftragte der nordrhein-westfälischen Stadt Moers von seinen vielfältigen beruflichen und privaten Projekten erzählt.**

Social-Media-Papst nennen Kollegen den E-Government-Beauftragten der Stadt Moers, Claus Arndt, manchmal scherzhaft. Er selbst sagt: „Ich habe mich in das Thema reingefuchst, von Papsttum würde ich aber nicht sprechen.“ Mit einem Augenzwinkern fügt er hinzu: „Obwohl ich, wenn ich twitterte, immer sage, ich bin auf Mission Web 2.0 unterwegs.“

Angefangen hat alles mit dem Projekt Internet im städtischen Kulturdezernat. Claus Arndt, der seit er sechs Monate alt ist, in Moers lebt, durchläuft die Beamtenlaufbahn des gehobenen Dienstes und ist zunächst lange im Sozialamt tätig, bevor er zum Assistenten des Kulturdezernenten berufen wird. In dieser Funktion wird er mit einem von Land und EU geförderten Modellprojekt betraut, bei dem untersucht werden soll, wie Veranstaltungsinformationen via Web mit einer zentralen Plattform sowie zwischen den Kommunen ausgetauscht werden können. Arndt: „Ich fand es nicht sinnvoll, sich mit dem Thema Veranstaltungen im Internet auseinanderzusetzen und drumherum keine Website zu haben. Die Betrachtung war mir viel zu isoliert und damit hatte ich das Thema gewonnen.“ Das Kulturdezernat hatte zu diesem Zeitpunkt bereits einen Internet-Auftritt. „Mit 20 bis 30 HTML-Seiten, für deren Aktualisierung Disketten hin- und hergetragen wurden. Das fand ich schrecklich und wollte das Ganze auf neue Füße stellen.“ Der Diplom-Verwaltungswirt leitet daraufhin eine Arbeitsgruppe und trommelt Leute aus unterschiedlichen Abteilungen zusammen, vom Justizariat über die Organisation bis hin zur Presse, die gemeinsam ein Konzept erstellen. „Damit war das Thema Internet bei mir gelandet und hat mich seitdem auch nicht mehr verlassen.“

### Keine Angst vor sozialen Netzwerken

Seither hat sich aber viel getan: Neben mehreren Überarbeitungen des städtischen Internet-Auftritts mit technischen und inhaltlichen Erweiterungen hat sich Moers schon früh im Social Web engagiert und als eine der ersten Kommunen Mitte Februar dieses Jahres ein Open-Data-Portal freigeschaltet. Erfreulich sei, dass der städtische Web-Auftritt und die Social-Media-Aktivitäten bei den Bürgern gut ankommen. Diese positiven Erfahrungen mit sozialen Netzwerken versucht Claus Arndt auch den Teilnehmern seiner Seminare zu vermitteln. Die Angst mancher Verwaltungsvertreter vor Kommentaren beispielsweise ist nach Meinung des Moerser E-Government-Beauftragten völlig unbegründet. „Wir sind als Stadt seit mehr als zehn Jahren in diesem Bereich aktiv. Zunächst mit einem Forum und später dann mit Social Media. In dieser ganzen Zeit mussten wir lediglich rund 15 Kommentare löschen.“ Auch personell muss man sich vor Social Media nicht scheuen, ist Arndt überzeugt. In Moers wird die Arbeit von der Internet-Redaktion und der Pressestelle im Team erledigt. Neue Stellen wurden nicht eingerichtet, sondern die Prioritäten anders gesetzt. Wichtig für den Erfolg sei, dass die Verwaltungsführung hinter dem Thema steht. Arndt erläutert: „Wenn man – was leider in vielen Verwaltungen der Fall ist – mit Ideen ständig vor die Wand läuft, hat man irgendwann keine Lust mehr. Wir haben zum Glück einen tollen Rückhalt und einen großen Gestaltungsspielraum.“

### Gestalterischer Spielraum

Diesen nutzt Arndt momentan, um sich gemeinsam mit der Hochschule Rhein-Waal Gedanken über ein besseres E-Government-Marketing zu machen. Im Rahmen des Projekts, das kurz vor dem Abschluss steht, wurde unter anderem mithilfe von Usability-Tests untersucht, wie die städtische Website aufgebaut werden sollte, damit der Servicebereich stärker wahrgenommen wird. Auch ein Screencast zum Ausfüllen eines Online-Formulars wurde durchgeführt. „Das Abrufen eines E-Formulars ist ein Abenteuer für sich“, meint Claus Arndt, „wenn da plötzlich irgendwelche Meldungen aufpoppen, kann der User schon mal überfordert sein. Hier denke ich an Unterstützung in Form von Videos.“ Der Moerser E-Government-Beauftragte erhofft sich davon nicht zuletzt eine stärkere Nutzung der Online-Services. „In diese Richtung würde ich künftig gerne weiterdenken, um E-Government beispielsweise mit Podcasts und Videobotschaften transparenter zu machen.“ Bereits jetzt weist Arndt die Bürger immer wieder auf die städtischen Web-Angebote hin, etwa im Rahmen von Volkshochschulkursen, bei denen er erklärt, was hinter den Kulissen von Moers.de vor sich geht.

Den Arbeitsalltag von Claus Arndt prägen allerdings nicht nur E-Government und Internet, er ist außerdem für die Aufgaben aus dem alten Hauptamt zuständig, wie Beschaffung, Versicherung, allgemeine Dienstanweisungen und die Anwenderberatung im Bereich Excel. Der klassische Bereich der zentralen Dienste ist ebenfalls bei ihm angesiedelt, also Poststelle, Telefonzentrale, Hausdruckerei und Kurierdienst. Um dieses Arbeitspensum bewältigen zu können, braucht er ein gutes Team. Arndt hat Glück: „Ich kann mich auf meine Leute verlassen. Und so wie mein Chef mir relativ freie Hand lässt, mich in meinen Themenfeldern zu bewegen, kann ich das mit meinen Mitarbeitern auch tun.“ Es gebe immer wieder Phasen, in denen es heiß hergeht. So sei zum Beispiel das Open-Data-Portal knapp zweieinhalb Wochen nach der Entscheidung freigeschaltet worden. Dann gebe es aber auch Phasen, in denen man kurz durchatmen kann. Und im Gegensatz zu anderen Verwaltungsbereichen, wie etwa dem Bau- oder Sozialamt, die häufig von Gesetzesänderungen betroffen sind, hat Arndt einen gestalterischen Spielraum. „Ich habe viele Projektideen, aber ich kann selbst steuern, wann ich sie angehe.“

### **Private Projekte**

Nicht nur beruflich schätzt Claus Arndt die Projektvielfalt. So absolviert er berufsbegleitend ein Magisterstudium in Literaturwissenschaften, Geschichte und Philosophie an der Fernuniversität Hagen, das er in diesem Jahr abschließen möchte. „Ich schreibe gerade an meiner Magisterarbeit und versuche, damit noch vor meinem 50. Geburtstag fertig zu werden. Wenn ich die Magisterurkunde dann in den Händen halte, ist eine Party fällig. Das bin ich neben meiner Frau und meiner Tochter auch einigen Freunden schuldig, da ich mich in letzter Zeit zwangsläufig ein bisschen aus dem gesellschaftlichen Leben zurückgezogen habe.“

Sport und Musik spielen im Leben von Claus Arndt ebenfalls eine wichtige Rolle. „Ich versuche einmal pro Woche ins Handball-Training zu gehen und bin manchmal Backup-Keeper in einer Mannschaft, die etwas leistungsorientierter spielt.“ Der Handball begleitet Arndt bereits seit mehr als drei Jahrzehnten. Darüber hinaus interessiert er sich für fitnessorientiertes Gesundheitstraining und Badminton. Als Jazzgitarrist ist er zwar nicht mehr in einer Band aktiv, spielt aber ab und zu mit einem befreundeten Saxofonisten bei Ausstellungseröffnungen, hauptsächlich bei denen seiner Frau, die freischaffende Künstlerin ist. Seine Liebe zu Kunst und Kultur ist es auch, die Arndt vom Themenbereich E-Government wegbringen könnte. Wenn überhaupt. Denn schließlich schätzt er sein Team, die Dynamik beim Thema IT und den Luxus, phantasievolle Ideen umsetzen zu können. Auch aus seiner Heimatstadt zieht es ihn nicht wirklich weg. Er findet es herrlich, mit dem Fahrrad zur Arbeit fahren zu können: „Ich brauche maximal zehn Minuten. Und ich beneide niemanden, der in Düsseldorf arbeitet und morgens eine Stunde im Stau steht oder sich in eine überfüllte Bahn quetschen muss.“ Die Nähe zum Ruhrgebiet sowie nach Köln, ins Sauerland oder an die Nordsee macht für Arndt neben dem guten Angebot im Bereich Kultur die

Lebensqualität der Stadt Moers aus, die mit 100.000 Einwohnern doch recht klein sei, wie er sagt – zumindest für nordrhein-westfälische Verhältnisse. Claus Arndt meint: „Die Provinz hat man im Kopf und nicht vor der Tür. Von daher würde ich sagen: einmal Moerser, immer Moerser. Aber wer weiß, was noch passiert.“

()

Stichwörter: Panorama, Claus Arndt, Moers, Web 2.0, Social Media, Open Data