
Web 2.0 basierte Neubürger- Beratung im Bürgerservice

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

beauftragt im Rahmen des Karl-Steinbuch-Forschungsprogrammes

Karl
Steinbuch
Forschungsprogramm

IT-basierte Innovationen
aus der angewandten Wissenschaft



Projekträger:

MFG



Stiftung
Baden-Württemberg



Warum Neubürgerberatung?

Kommune:

Wie kann man Neubürger gewinnen?

Wie kann man Neubürger integrieren und binden?



Quelle: crimmitschau.de;



Neubürger:

Welche Kommune ist für mich am besten geeignet?

Ziele:

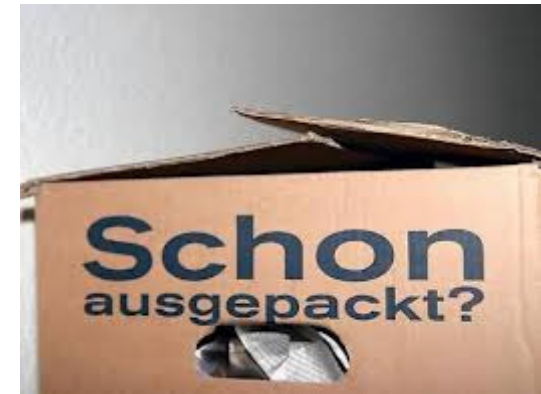
- Die Kommune präsentiert sich mit ihren Themen und geht aktiv auf den Bürger zu
- Der Neubürger wird handlungsfähig in seinem neuen Umfeld
- Der Berater stellt qualitativ hochwertige auf den Neubürger zugeschnittene Informationen zusammen
- Der Bürger ist Ko-Produzent und gestaltet die Beratung aktiv mit



Probleme der Ist-Situation

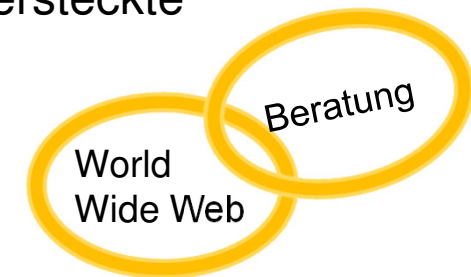
Der Bürger hat die Kommune als Anlaufstelle entdeckt, aber ...!

- Bürger hat keine „explizite“ Anlaufstelle –
Bürgerservice? Tourist-Info? Bürgerbüro? ...
- Zeitliche Synchronisierung
- Personelle Fragmentierung der Lösung
„Dafür sind wir nicht zuständig“
Beginn der Behörden-Ralley
- Kompetenzprobleme / „gefühlte“ Zuständigkeit der
Öffentlichen Verwaltung (kein Vertrauensproblem!)
- Formulierung des Informationsbedarfs kaum möglich,
da Vorwissen für das Fragenstellen notwendig ist
- Zeitaufwändige Internetrecherche durch zersplitterte / versteckte
Informationsangebote



Quelle: sn-online.de

→ **Idee: Die Welt des Webs mit der Welt
der Beratung verheiraten**





Möglichkeiten von Web 2.0 zur Beratungsunterstützung

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

- (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



Neubürger – Was interessiert die Bürger?

Das Themenspektrum der Bürger lässt sich in 2 Komplexe gliedern

formale rechtliche Themen,
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)

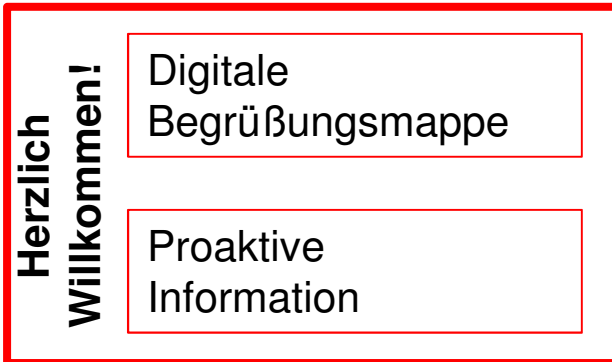
informale private Themen,
für die die öffentliche Verwaltung nicht
zuständig ist

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

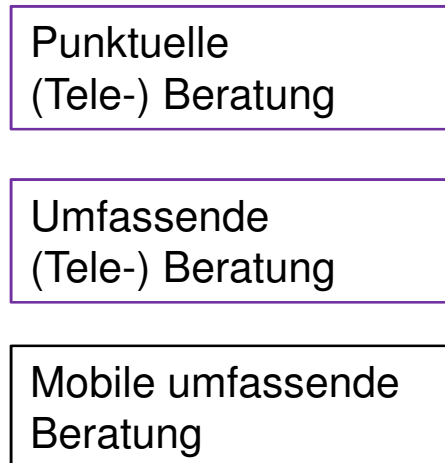


Welche Beratungs-Services könnten durch den Bürgerservice erbracht werden?

Allgemeines Angebot
aus städtischer
Perspektive



Personalisiertes Angebot
auf den Neubürger
zugeschnitten



zunehmender
Zeitbedarf



Ein multiperspektivischer Lösungsansatz für kooperative Beratung

Formulare

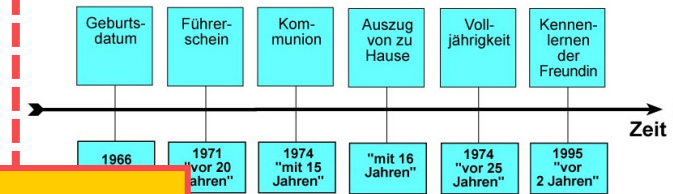
Anmeldeformular

Name:
Vorname

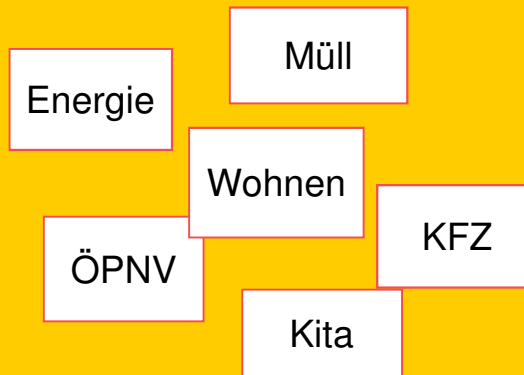
KFZ-Ummeldung

Name: -----
Vorname

Termine / Fristen



Anliegen als verbindende Struktur



via RSS-Feeds, Apps etc.

Informationen

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

via Wikis, Neubürgerforen, etc.

Orte





Anforderungen an die Web 2.0-Unterstützung

- Maßgeschneiderte Information => personalisiert statt „Gesamtpaket“
- Umfassende Datenbasis => dies bedeutet u.a. Bündelung von Informationsquellen
- Zeiteffiziente Instrumente => einfaches Zusammenstellen der Informationen
- Moderne Technik => indiv. Mappe lässt sich auch digital an Bürger übermitteln
- Der Berater kann die Lebenssituation des Neubürgers und gefundene Lösungen visualisieren
- Prozess-Unterstützung => Das IT-System unterstützt den Beratungsprozess durchgängig
- Bürger als Ko-Produzent und Experte => Bürger kann mit am System arbeiten, Suchergebnisse können mit dem Bürger gemeinsam besprochen und weiterverarbeitet können.
- Qualitätssicherung => Der Berater kann bei gezielten Fragen unterstützt werden und so dem Bürger bei der Formulierung seines Informationsbedarfes helfen.



Web 2.0-Technologie in der Beratung

Web 2.0-Applikationen und -Technologien können unterstützen als

- ... Informationsquelle (Wikis)
- ... Visualisierungsunterstützung bei Ergebnis-Diskussion (mash-ups in Karten)
- ... zur Anbahnung des ersten Kontaktes Bürger-Verwaltung (Social Media)
- ... Informations- und Erfahrungsaustausch Bürger untereinander (Social Media)
- ... zur Personalisierung vorhandener Daten

Web 2.0-Applikationen und -Technologien unterstützen nicht

- ... die Entwicklung und das Durchlaufen des Beratungsprozesses
- ... die Visualisierung der Lebenssituation des Bürgers (Anliegen, Fragen, etc.)
- ... die Qualitätssicherung in der Beratung und über Beratungen hinweg



Für die Unterstützung bei der Begrüßung und Beratung von Neubürgern eignen sich Web 2.0 Technologien nur bedingt

Zu anderen Zeitpunkten des Umzugs (Planungsphase und wenn der Bürger in der Kommune lebt) besteht z.B. über soziale Netzwerke eine gute Möglichkeit , Kontakte mit den Bürgern zu pflegen

.Zusätzlich zum Einsatz der Technologien benötigen die Berater/innen

- Beratungswissen und -fähigkeiten
- Souveränität im Umgang mit der Technik
- Fähigkeit, trotz Technikeinsatz ein gutes und individuelles Beratungsgespräch zu führen



Alleine wäre das nie möglich gewesen

Wir danken den Beteiligten und Mitwirkenden:

- ☺ zahlreichen Bürger/innen und
- ☺ Mitarbeiter/innen unserer Beispielkommune

vor allem aber der





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Prof. Dr. Birgit Schenk

*Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen
Ludwigsburg*

schenk@hs-ludwigsburg.de