

Social Media in der Kommunalpolitik

# Eigene Personalkapazitäten nur für Social Media

Nürnberg hat als erste Kommune in Deutschland einen Leitfaden zur Umsetzung von ePartizipationsverfahren erstellt. Der Leitfaden soll alle Referate und Stellen der Stadtverwaltung in die Lage versetzen, das Instrument der ePartizipation selbstständig einzusetzen. Das Interesse der Stadtverwaltung ist groß.

Der ePartizipationsleitfaden soll die Mitarbeiter der Stadt Nürnberg nicht nur zum Einsatz von ePartizipationsverfahren motivieren, er soll gleichzeitig durch ein einfaches und übersichtliches Auswahlverfahren unsinnige Aktionen verhindern. eGovernment Computing sprach mit Verantwortlichen des Projekts, Silke Abel und Dr. von Dobschütz, über die Hintergründe.

**Herr Dr. von Dobschütz, wodurch unterscheidet sich der Nürnberger ePartizipationsleitfaden von vergleichbaren Projekten?**

von Dobschütz: Wir, als Stadt Nürnberg, versuchen die Themen Partizipation und Transparenz in einem gesamtsädtischen Konzept anzugeben. Unter der Wortmarke „NetCity Nürnberg“ haben wir eine ständige Arbeitsgruppe eingerichtet, die versucht, IT als Modernisierungstreiber strategisch zu nutzen. So ist NetCity Nürnberg parallel zur Entwicklung eines Partizipationsleitfadens damit beschäftigt, ein Open-Data-Portal aufzubauen sowie ein onlinegestütztes Softwaresystem aufzusetzen, mit dem Anliegen von Nutzern öffentlicher Dienste übersetzbar und öffentlich sichtbar eingereicht und beantwortet werden können.

Der eP-Leitfaden selbst zeichnet sich durch einen ganzheitlichen Ansatz aus: Er definiert klar Verantwortlichkeiten, implementiert die Rolle eines städtischen Dienstleiters ePartizipation und standardisiert den Abarbeitungsprozess von elektronischen Bürgerbeteiligungsverfahren in Nürnberg. Besonders hervorzuheben sind allerdings die mit der Firma Zebralog entwickelten eP-Checklisten, die in einem dreistufigen Prozess helfen zu erlernen, ob Beteiligungsverfahren für die Durchführung einer ePartizipationsmaßnahme überhaupt geeignet sind. Der Vorteil: Bereits nach fünf Fragen kann entschieden werden, ob eine ePartizipation sinnvoll ist.

**Frau Abel, welches sind die Ziele des Leitfadens?**

Abel: Der Leitfaden hat zwei Dimensionen. Von außen erscheint das Angebot der Stadt Nürnberg vielfältig, manchmal unübersichtlich – bei über 70 Dienststellen mit ihren vielfältigen Aufgaben und Angeboten ist das auch kein Wunder. Wir möchten jedoch erreichen, dass für die Bürgerschaft immer klar und deutlich erkennbar ist, wann ihre Stadt ihnen ein elektronisches Beteiligungsangebot unterbreitet. Diesen Wiedererkennungswert wollen wir durch einen gemeinsamen Rahmen, der sich auf Umsetzung und Auftritt bezieht, generieren.

Wir stehen ja noch am Anfang beim Einsatz von elektronischen Beteiligungsverfahren, und es liegt noch ein Stück Weg vor uns. Doch für die Zukunft wünschen wir uns, dass eine ePartizipation der Stadt direkt als solche erkennbar ist und ein hohes Vertrauenspotenzial bei den Bürgerinnen und Bürgern hervorruft – denn nur dann wird man sich beteiligen. Dafür müssen wir natürlich einiges tun, und daher richtet sich der Leit-



Silke Abel, Mitarbeiterin im Amt für Organisation, Informationsverarbeitung und Zentrale Dienste, eGovernment-Büro, Mitglied Netcity und Koordinatorin des städtischen Dienstleiters ePartizipation

faden in seiner zweiten Dimension vor allem nach innen – in die Verwaltung.

Der Leitfaden bietet mit seinem analytischen Teil den Dienststellen Hilfestellung, sich dem Thema zu nähern. Darüber hinaus sind die genannten Checklisten eine ganz wertvolle Arbeitsunterstützung. Wenn bereits eine der ersten fünf Stopp-Fragen mit „Nein“ beantwortet werden muss, kommt eine ePartizipation nicht mehr in Betracht. Diesen Teil können die Dienststellen sehr gut ohne Unterstützung des städtischen Dienstleiters ePartizipation leisten. Fachlich sind immer die Dienststellen Know-how-Träger.

Doch was Fragestellungen nach den passenden ePartizipations-Modulen, technischer Umsetzung, begleitender Kommunikationsarbeit und Steuerung des Projektes inklusive möglicher externer Dienstleister betrifft, da kann und soll der städtische Dienstleister ePartizipation die Arbeit übernehmen und damit die Dienststellen entlasten.

**Frau Abel, wo sehen Sie die Vorteile, warum sollten die Dienststellen ihre autonome Stellung zugunsten einer zentralen Steuerung aufgeben?**

Abel: Die Autonomie der Dienststellen sehe ich überhaupt nicht tangiert. Sie sind die Initiatoren, haben die fachliche Federführung und stehen auch bei den politischen Gremien und der Öffentlichkeit im Fokus.

Doch die Vorteile liegen auf der Hand: In dem Leitfaden steckt bereits konzentriert die Arbeit, Recherche und das Wissen rund um das Thema ePartizipation, welches in den letzten Monaten beim städtischen Dienstleister ePartizipation aufgebaut, strukturiert und in den Leitfaden überführt wurde. Nach dem „Einer-für-alle-Prinzip“ können nun alle Dienststellen davon profitieren und gleich mit der Umsetzung beginnen. Sie sparen sich damit hohen eigenen Aufwand und entsprechend Zeit!

Darüber hinaus: In Zeiten knapper Ressourcen – Zeit, Personal und Finanzmittel – erzielt man irgend-

Manche Formulierungen im Leitfaden lassen allerdings eher den Verdacht aufkommen, man verstehe Verfahren zur ePartizipation mehr als Schulungsinstrument für die Bürger („Das Verständnis für die Komplexität politischer Aushandlungsprozesse zu fördern...“), denn als Werkzeug der Bürgerbeteiligung. Sozusagen eine Fortführung der Volkshochschule mit anderen Mitteln. Wie soll die Zurückhaltung der Verwaltung, die darin zum Ausdruck kommt, aufgebrochen werden? Wie sieht das entsprechende Change Management aus?

von Dobschütz: Die Leitfäden als Schulungsinstrument zu betrachten ist gar keine so schlechte Idee. Ich würde hinzufügen, dass er jedoch nach innen, in die Verwaltung und nicht nach außen für die Bürgerinnen und Bürger.

Politik und Verwaltungshandeln sind nun mal komplexe, vielschichtige Geflechte von persönlicher Verantwortung, fachlicher Abhängigkeit und Entscheidungsspielräumen. Beteiligung ist für die Stadt Nürnberg wirklich nicht neu, elektronische Beteiligung hingegen schon. Wünschen, Erwartungen und Chancen stehen Befürchtungen und Unwägbarkeiten gegenüber. Der Leitfaden in seiner jetzigen Form ist das Ergebnis intensiver Diskussionen. Er vermittelt die notwendige Sicherheit, die in ihm festgelegte Rahmenbedingungen zielführend für ePartizipationsprojekte sind. Damit unterstützt er die Bereitschaft zu Veränderungsprozessen innerhalb der Stadt Nürnberg. Grundsätzlich muss ich jedoch widersprechen, dass es in der Verwaltung eine Zurückhaltung gäbe. In allen Gremien und bei allen Gesprächen mit Dienststellen ist die ePartizipation als Beteiligungsformat durchweg positiv aufgenommen worden und steht unbestritten als mo-

**Herr von Dobschütz, in der Einführung des Leitfadens heißt es richtig, ePartizipation sei Ausdruck eines gesellschaftlichen Wandels. Die eingesetzten Tools sind also bloße Entwicklungsinstrumente. Der eigentliche Veränderungsprozess spielt sich im gesellschaftlichen und politischen Raum ab. Wie also will man die Bürger Nürnberg künftig in die Prozesse der politischen Willens- und Meinungsbildung einbinden?**

von Dobschütz: Nun, es muss zunächst festgestellt werden, dass das Thema Bürgerbeteiligung an sich kein neues ist. Die Stadt Nürnberg kann auf eine lange und erfolgreiche Beteiligungstradition im klassischen Sinne zurückblicken. Aber die Möglichkeit, Bürgerinnen und Bürger auch online – in auch politische – Willensbildungsprozesse einbinden zu können, bietet doch mannigfaltige Chancen.

So können Bevölkerungsgruppen an kommunale Themen herangeführt werden, die man mit dem Medium Internet erreichen kann, mit einer Bürgerversammlung vor Ort jedoch nicht. Dieses Partizipationsangebot wollen wir mehr und mehr in der städtischen Beteiligungskultur etablieren. Und zwar wiedererkennbar und in der Bewerbung durchaus offensiv. Der eP-Leitfaden, welcher im Übrigen vom Stadtrat einstimmig beschlossen wurde, bietet hierfür die notwendige Grundlage.

Zurückhaltung – und hier finde ich sie sehr angebracht – kann ich nur in der Form erkennen, dass wir alle noch lernen und erproben, welche Themen oder Projekte sich für ePartizipation eignen. Wir werden intensiv diskutieren bevor wir eine elektronische Beteiligung anbieten. Denn eines ist klar: Wenn wir das Vertrauen der Bevölkerung in ihre Beteiligungsoptionen enttäuschen, werden wir dies nur sehr schwer wieder aufbauen können. Daher muss sich die Verwaltung immer die wirklich wichtigen Fragen stellen:

- Hat die Kommune bei dem Thema überhaupt die Gestaltungsmacht?
  - Gibt es für die Bürger einen fachlichen Beteiligungsspielraum und
  - können die Ergebnisse der Beteiligung in den Entscheidungsprozess einbezogen werden?
- Natürlich gibt es auch noch zeitliche, finanzielle und personelle Ressourcenfragen, die bedacht werden müssen. Doch wir sind in einem laufenden Prozess, und die ersten Erfahrungen mit der Lärmaktionsplanung und der ePartizipation „Radstädter für die Südstadt“ sind sehr positiv. Das macht Mut und spornt an für weitere Projekte.

In Bezug auf Change Management kann ich nur sagen: Wir kommunizieren so früh wie möglich mit den Beteiligten, sind so transparent wie möglich und werden die Erfahrungen im Leitfaden fortschreiben. So werden sukzessive die Prozesse und Prozedere verbessert.

Auch die Organisationsstruktur mit Leitungskreis, städtischem Dienstleister und regelmäßigen Berichten in den entsprechenden politischen Gremien trägt dazu bei, dass das Thema und seine Fortentwicklung transparent und klar kommuniziert werden. Und Wissen gibt Sicherheit!

**Herr von Dobschütz, inwieweit sind für Ihre Arbeit zum Beispiel LiquidFriesland oder andere Projekte ein Vorbild?**

von Dobschütz: NetCity Nürnberg, als quasi „Think Tank“ der IT-getriebenen Modernisierung unserer Stadtverwaltung, beobachtet interessante Neuerungen stets sehr aufmerksam – national wie international. Insofern haben uns Projekte anderer Kommunen natürlich beeinflusst und inspiriert. Etwa der eP-Leitfaden der Stadt Köln oder die Konzeption der Open-Data-Plattform in Wien. Auch die Initiative des Landkreises Priesland verfolgen wir mit Neugierde.

Unsere Strategie ist, vor allem bei solchen Projekten die Bürgerschaft intensiv einzubeziehen, bei denen ein hohes Maß an Betroffenheit und Mitgestaltungswille auszumachen ist.

**Frau Abel, welche Rolle spielen in diesem Prozess die Checklisten, insbesondere die Stopp-Liste?**

Abel: Die dreistufigen Checklisten sind das eigentlich innovative an der Vorgehensweise in Nürnberg. Die Stopp-Liste als erste Stufe, ermöglicht den Dienststellen sehr schnell eine Grundsatzentscheidung pro oder contra ePartizipation. Eine einheitliche Vorgehensweise mittels der Checklisten ist eine echte Handlungshilfe für die Dienststellen und den Dienstleister. Sie beschleunigt das Verfahren, bietet eine gute Orientierung und

ermöglicht eine effiziente Projektsteuerung. Nichtsdestotrotz ist auch hier sicherlich noch Spielraum für Verbesserungen oder Änderungen. Diese werden dann Eingang finden in den Leitfaden und stehen als „Lessons learned“ den nächsten Projekten bereits zur Verfügung. Damit sind

der Leitfaden und der städtische Dienstleister ePartizipation der Nukleus für die Wissenssammlung und -weitervermittlung. Wir halten diese Vorgehensweise bei einer so großen und ausdifferenzierten Verwaltung wie der unseren für die effektivste.

**Herr von Dobschütz, das Potenzial von ePartizipations-Lösungen lässt sich vollständig nur heben, wenn sie in weitere Online-Aktivitäten wie etwa Soziale Netzwerke, wie zum Beispiel Facebook, eingebunden werden. Auch Analyse-Tools aus dem BI-Umfeld sind zum Erkennen von Stimmungslagen und Trends in der Bevölkerung sinnvoll. Wie sehen hierzu die weiteren Überlegungen in Nürnberg aus?**

von Dobschütz: Da kann ich Ihnen in Gänze nur zustimmen. Laut einer aktuellen Studie des Branchenverbands Bitkom ist die Hälfte der deutschen Bevölkerung heute in sozialen Netzwerken aktiv. Heruntergebrochen auf Nürnberg bedeutet dies nichts anderes, als dass wir über 250.000 Bürger, Mitarbeiter und Unternehmer in diesen Netzwerken unmittelbar erreichen können.

Oder umgekehrt: Dass wir Stimmungslagen beobachten und schnell aufnehmen können. Die Social-Media-Plattformen werden zunehmend zu DER zentralen Informationsdrehscheibe. Daher werden wir zum neuen Haushaltsjahr auch zusätzliche Personalkapazität schaffen, die nur für diese Form der Kommunikation zuständig sein soll. Die Flankierung von eP-Verfahren durch Aktivitäten in Sozialen Netzwerken ist ein gewichtiger Erfolgsbaustein.

**Herr von Dobschütz, welchen Nutzen können elektronische Partizipationsverfahren für Kommunen haben?**

von Dobschütz: Dies ist sehr mannigfaltig. Es kann bei eP-Verfahren Erfahrungswissen aus der Bevölkerung leichter aufgenommen werden, die Interessen und Sichtweisen verschiedener Akteursgruppen werden sichtbar und damit besser handhabbar. Und das Vertrauen in politische Entscheidungsprozesse dürfte durch transparentes und partizipatives Handeln in Gänze wieder zunehmen. Ich glaube aber vor allem, dass durch eine frühzeitige Einbeziehung der Bürgerschaft, welche im Netz sichtbar und dauerhaft dokumentiert vorzufinden ist, spätere Störfreier gegen öffentliche Vorhaben deutlich geringer ausfallen werden.

**Frau Abel, wie soll es mit dem ePartizipationsleitfaden in den kommenden Monaten in Nürnberg weitergehen?**

Abel: Wir werden in den nächsten Wochen und Monaten vor allem mit den Dienststellen sprechen, den Leitfaden und den Dienstleister vorstellen, um ins Gespräch zu kommen. Mehrere Betreuer haben bereits bei dem städtischen Dienstleister ePartizipation angefragt und um Unterstützung gebeten, da sie Themenfelder haben, bei denen eine ePartizipation sinnvoll erscheint. Hier werden wir mittels Stopp-Liste und Checklisten die Potenziale klären und gegebenenfalls Projekte aufsetzen.

Andere Dienststellen werden wir aktiv ansprechen und für ePartizipation vorhaben werben. Potenzial dafür gibt es in der Stadt sicherlich genug. Doch sie müssen sowohl in einer fachlich-inhaltlichen als auch in einer zeitlichen Kontext passen. Über die beiden Bereiche durchgeführten ePartizipationen und die daraus resultierenden Erfahrungen wird dem Steuerungskreis berichtet. Auch sollten die „Lessons learned“ in den Leitfaden aufgenommen werden, um sie den nächsten Projekten zu Gute kommen zu lassen. Und nicht zuletzt werden wir die Planungen für das nächste Jahr angehen.

Die Fragen stellte  
Manfred Klein