

Aufräumen 2.0

von Kai Brauer / Nina Schröter

Aufgrund guter Erfahrungen mit sozialen Netzwerken hat der Landkreis Osnabrück auch sein Anliegen-Management modernisiert und zeigt sich mit der Resonanz zufrieden: Dank der intuitiv bedienbaren Plattform hat die Zahl der Bürgerhinweise zugenommen.

Der Kreis Osnabrück hat bereits vor Jahren erste Erfahrungen mit internetbasierten Kommunikationsformen gesammelt. Der Umgang mit Foren und Chats war jedoch nicht intuitiv, die Zugangshürden nur von technisch versierten Bürgern zu nehmen. Heute bietet das Web Kommunikationskanäle, die es ermöglichen, auch ohne technisches Verständnis mit Menschen in Kontakt zu treten: Die etablierten sozialen Netzwerke zählen Millionen von Mitgliedern. Der Kreis Osnabrück versucht diese über Facebook, Twitter, YouTube und Flickr zu erreichen.

Die guten Erfahrungen, die in den sozialen Netzwerken gesammelt wurden, waren auch der Grund dafür, das Anliegen-Management zu

modernisieren: weg von der formularbasierten Übermittlung der Hinweise hin zu einer zeitgemäßen Form, welche Web-2.0-Komponenten einbindet, um die Kommunikation zwischen Verwaltung und Kunden zu intensivieren und die Verantwortung der Bürger gegenüber dem öffentlichen Raum zu stärken. Eine Marktschau ergab, dass die von dem Kölner Web-Entwickler Holger Kreis entworfene Plattform Mark-a-Spot diesen Anforderungen gerecht wird. Die an das E-Partizipationsangebot Maerker Brandenburg angelehnte Software erlaubt es Bürgern, Missstände wie beispielsweise Schlaglöcher oder defekte Ampeln über eine Online-Plattform zu melden. Mark-a-Spot bietet sowohl für die Verwaltung als auch für die Bürger einen hohen Nutzwert, weil die internetbasierte Software zum einen lizenzkostenfrei erhältlich ist und aufgrund ihrer hohen Flexibilität an individuelle Bedürfnisse angepasst werden kann und zum anderen eine transparente Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung fördert. Letzteres ist für den Kreis Osnabrück von besonderer Bedeutung. Denn die



Kreis Osnabrück: Missstände melden leicht gemacht.

Erfahrungen mit den sozialen Netzwerken zeigen, dass eine kommunikative Einbindung der Kunden eine positive Resonanz erfährt.

Überzeugt hat den Kreis vor allem die intuitive, bürgernahe Bedienung der Plattform, die auf etablierte Kartensysteme setzt: os-land.raeumt-auf.de wird mit Google Maps betrieben. Mark-a-Spot funktioniert aber auch mit OpenStreetMap. Mit einem Klick in die Karte können Bürger ihre Anliegen an die Verwaltung übermitteln. Alle eingegangenen Hinweise werden als Marker auf der Karte angezeigt. Es ist möglich, der Eingabe Kategorien wie etwa Vandalismus, Umwelt oder Verkehr zuzuweisen. Die Kategorien kann die Verwaltung frei definieren und festlegen.

Profil

Kreis Osnabrück

Bundesland:
Niedersachsen
Einwohnerzahl:
357.500
Bevölkerungsdichte:
168 Einwohner je km²
Landrat:
Manfred Hugo
(CDU)
Web-Präsenz:
www.landkreis-osnabrueck.de



Das Projekt: Die Plattform für das Anliegen-Management im Osnabrücker Land im Web:
• <http://os-land.raeumt-auf.de>

Um die Zugangshürden möglichst gering zu halten, kann die erstmalige Registrierung bei der Eingabe eines Hinweises vorgenommen werden. Zusätzlich ermöglicht Mark-a-Spot eine Anmeldung über bestehende Benutzerkonten bei Facebook und Twitter; eine Schnittstelle, die an die Social-Media-Strategie des Landkreises anschließt und die Kommunikation mit den Bürgern weiter vereinfacht: Auch die Meldungen zum Bearbeitungsstand eines Hinweises kann die Verwaltung über diese Kanäle kommunizieren. Möglich ist dies per Knopfdruck innerhalb der Administrationsoberfläche für Pflege und Verwaltung der Hinweise. Die einfache Bedienbarkeit dieser Oberfläche hat sich in der Beschwerdestelle, die als zentrale Anlaufstelle Hinweise an die kreisangehörigen Kommunen weiterleitet, bereits bewährt. Über ein Ampelsystem werden die Statusmeldungen schließlich auf der Plattform visualisiert.

Mark-a-Spot ist aber nicht nur eine Software für moderne Bürgerbeteiligung, sondern auch eine Dialogplattform. Sie unterstützt sowohl die Kommunikation zwischen Verwaltung und Kunden, als auch die Kommunikation der Bürger untereinander. Die Möglichkeit, eingegangene Hinweise zu kommentieren, schafft Raum für einen offenen Bürgeraustausch. Der Vorteil: Die Ergebnisse der Diskussionen können auch der Verwaltung neue Aspekte aufzeigen. Fragen und Missverständnisse können über dieses Forum hinaus schnell und unkompliziert geklärt werden. Ein weiteres Feature, das den Dialogcharakter der Plattform unterstützt, ist die Möglichkeit, Hinweise zu

bewerten und über Vorschläge abzustimmen. Diese Anwendung wird im Landkreis Osnabrück bislang nicht genutzt, ist mit Mark-a-Spot aber realisierbar.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Akzeptanz groß ist: Innerhalb weniger Wochen sind über die Plattform mehr Hinweise eingegangen als bei der formularbasierten Variante innerhalb mehrerer Monaten. Die zeitnahen Rückmeldungen, welche die Bürger über die Beschwerdestelle von den kreisangehörigen Kommunen erhalten, verdeutlichen nicht nur das Engagement der Städte und Gemeinden, sondern auch deren Leistungsfähigkeit. Die kreisangehörigen Kommunen federführend einzubinden und direkt zu informieren, sobald ein Bürger innerhalb ihrer Gemeindegrenzen einen Hinweis hinterlegt, wäre der nächste nahe liegende Schritt. Damit würde die Rolle der Kreisverwaltung als Vermittlungsstelle entfallen. Diese dezentrale Bearbeitung von Anliegen wird von Mark-a-Spot technisch bereits unterstützt, indem beispielsweise Hinweise zu bestimmten Kategorien direkt an die betroffenen Fachbereiche oder Gemeinden weitergeleitet werden können. Abgesehen von der Technik erfordert ein derartiges Vorhaben aber auch eine sinnvolle organisatorische Einbindung. Die Firma Zebralog, die als exklusiver Partner von Mark-a-Spot jahrelange Erfahrung mit Bürgerdialogen hat, begleitet das Projekt beratend.

Kai Brauer ist beim Landkreis Osnabrück im Referat für Öffentlichkeitsarbeit und Kommunales Marketing als Online-Redakteur tätig; Nina Schröter ist Mitarbeiterin der Firma Zebralog.