



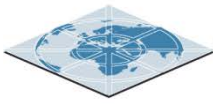
Abschluss-Forum: Die Verwaltung auf dem (Irr-) Weg in die virtuelle Welt?

Was soll die Verwaltung tun?



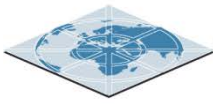
Prof. Tony Bovaird
INLOGOV and TSRC

www.inlogov.bham.ac.uk



Die Zukunft wird anders sein ...

- *Demografie*
- *Umwelt und Energie*
- *Wirtschaft*
- *Wissenschaft und Technologie*
- *Gesellschaft*
- *Politik*
- ...



Benchmarking zeigt: Nur der Vergleich mit andersartigen Organisationen ermöglicht Innovationen.

NEVER SAY NEVER!!!

Kommen Sie mit auf die
Reise und bewerten Sie selbst.





Leitbild-Erweiterung der Kommunen



ZIEL:	• Recht- mäßigkeit	• Leistung	• Lebensqualität, Sozialer Zusammenhalt
FOKUS:	• Staat	• Abnehmer	• Bürger, Zivilgesellschaft
STEUERUNG QUA:	• Hierarchie	• Markt	• Netzwerke
DISKURS:	• Juristisch	• BWL	• Strategisch-politisch
LEITUNGS- VERSTÄNDNIS:	• Administra- tion	• Management	• Governance, Strategische Führung

Quelle: Prof. Gerhard Banner, Governance International A.D.

Open Government als Motor von Government 2.0 in Großbritannien

Data.gov.uk

Mai 2010: neue Regierung verpflichtet sich zu mehr Transparenz:

- Öffentliche Aufträge werden vollständig veröffentlicht.
- Ausgaben über 500 Pfund sind veröffentlichungspflichtig.
- Crime data maps auf kommunaler Ebene.

Kommunen wie die Londoner Gemeinde Barnet beabsichtigen freiwillig meldepflichtige Geschenke an Führungskräfte auf der kommunalen Website zu veröffentlichen.





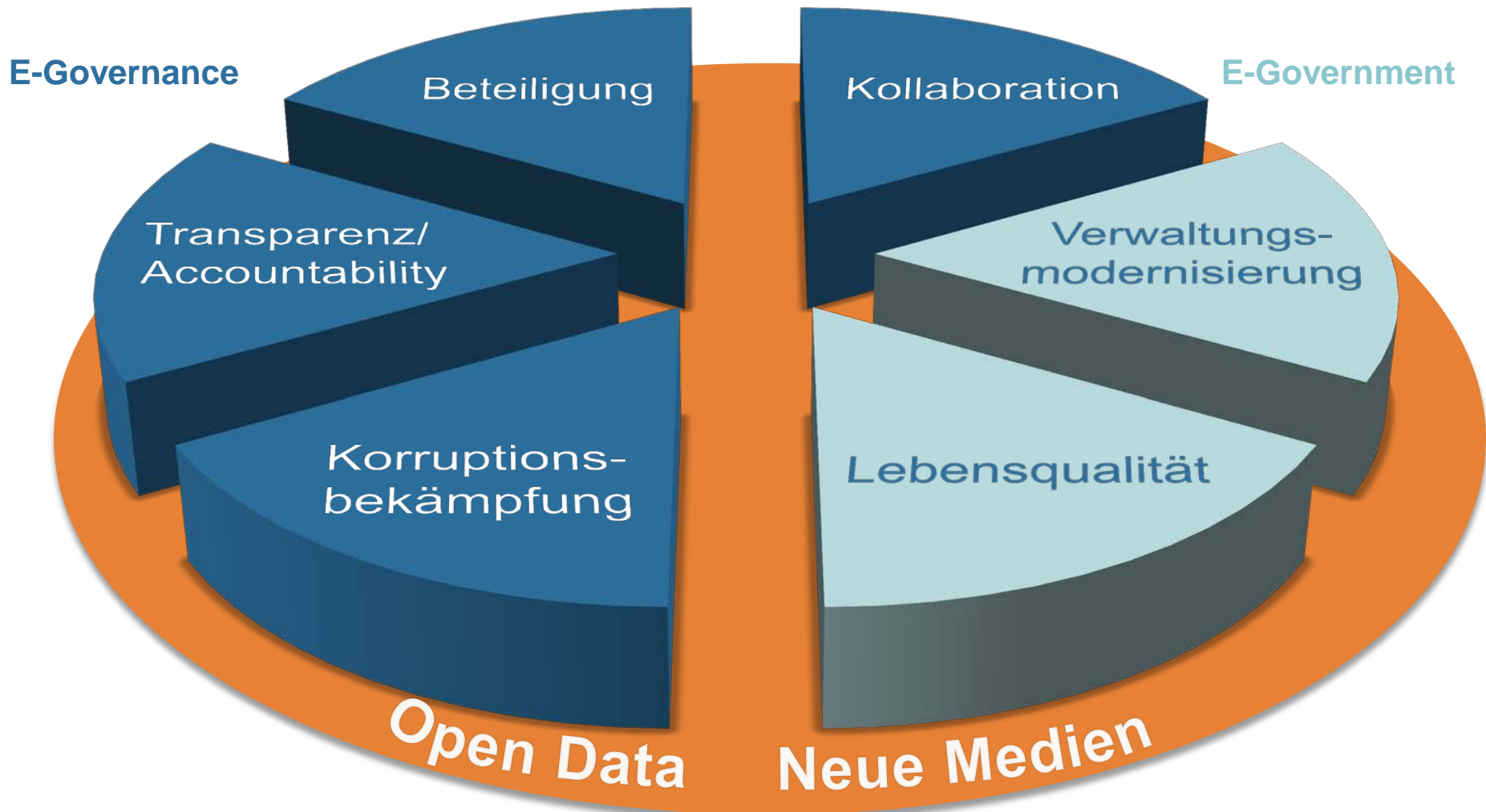
Was wir unter Government 2.0 verstehen

“No decision about me
without me!”





Was heißt „Government 2.0“?





Ein neues Steuerungsmodell für die Verwaltung 2.0

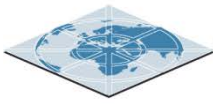


Quelle:
Governance
International
www.govint.org



Was braucht er?





What public sector staff think partially-sighted people need most:

- 1) More information about public services available to them (64%)**
- 2) More information about support if they need help (54%)**
- 3) Want to know more people and develop friendships (36%)
- 4) Want to talk with somebody about personal issues (18%)

What partially-sighted people really want:

- 1) Want to know more people and develop friendships (91%)**
- 2) Want to talk with somebody about personal issues (62%)**
- 3) More information about public services available to them (53%)**
- 4) More information about support in case they need help (47%)**

Source: Martin Willis and Eileen Dunstan, University of Birmingham, 2009



Fallstudie Kommunikation: Talk About Local

Ausbildung „vor Ort“, um benachteiligte Gruppen „fit“ für neue Medien zu machen.

Seit 2009 mehr als 400 hyperlocal sites.

Nutzung der Websites zur

- Einflussnahme auf politische Entscheidungen, Planungsverfahren und Entwicklungen auf Quartiersebene.
- Vernetzung von Menschen und Gruppen auf Quartiersebene.

Social media surgeries der Organisation Podnosh in Birmingham verfolgen ähnlichen Ansatz.



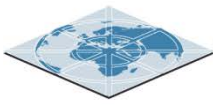
Fallstudie Kollaboration: offenes Vorschlagswesen

- „Wenn Sie in South Holland leben oder arbeiten, haben Sie jetzt die Möglichkeit Ihre Ideen zur Verbesserung Ihres Umfelds einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen und unter Umständen eine Finanzierung zu erhalten, um Ihre Idee umzusetzen“.
- „Wenn Sie eine gute Idee haben, ganz gleich wie bedeutend oder unbedeutend, geben Sie doch Ihre Idee auf der Website der Kreisverwaltung South Holland ein. Ihre Idee wird anderen Website-Besuchern sichtbar werden, die Ihre Idee bewerten und kommentieren können“.
- „Wir können die Umsetzung Ihrer Idee nicht garantieren, aber Ihre Gedanken und Ideen können auch ein erster Schritt dazu sein um Ihre Mitbürger/innen zum Engagement in unserer Kommune anzuregen.“



Get Involved





Fallstudie Kommunikation: Stradanove, Modena



- Das populärste Thema
- 1000 monatliche Hits / 20 E-Mails mit Fragen pro Tag
- **Anonyme Beratung durch Fachpersonal**

Informationen über Drogen und Suchtprobleme

- Ratschläge zu Sicherem Fahren
- Informationen zum Führerscheinerwerb

- Informationen über Ferien-/Gelegenheitsjobs durch Gewerkschaften
- Hinweise auf „ungewöhnliche Jobs“

- Informationen über Studienmöglichkeiten, Reise- und Freizeitangebote, Rechte und Pflichten von jungen Menschen

www.stradanove.net

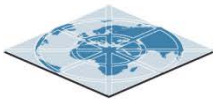




Fallstudie Kollaboration: FixMyStreet von mySociety.org

- **Gründung 2007 auf Initiative der Regierung, jetzt unabhängig**
- **Die Beschwerde von Bürger/innen wird öffentlich.**
- **Bürger/innen können erkennen, wer sich außer ihnen beschwert hat und mit anderen Beschwerdeführern in Kontakt treten.**
- **Die Beschwerde wird an die Kommune weitergeleitet. Es wird der Kommune überlassen, wie sie mit der Beschwerde umgeht.**
- **Bis dato ... 161.039 Meldungen**

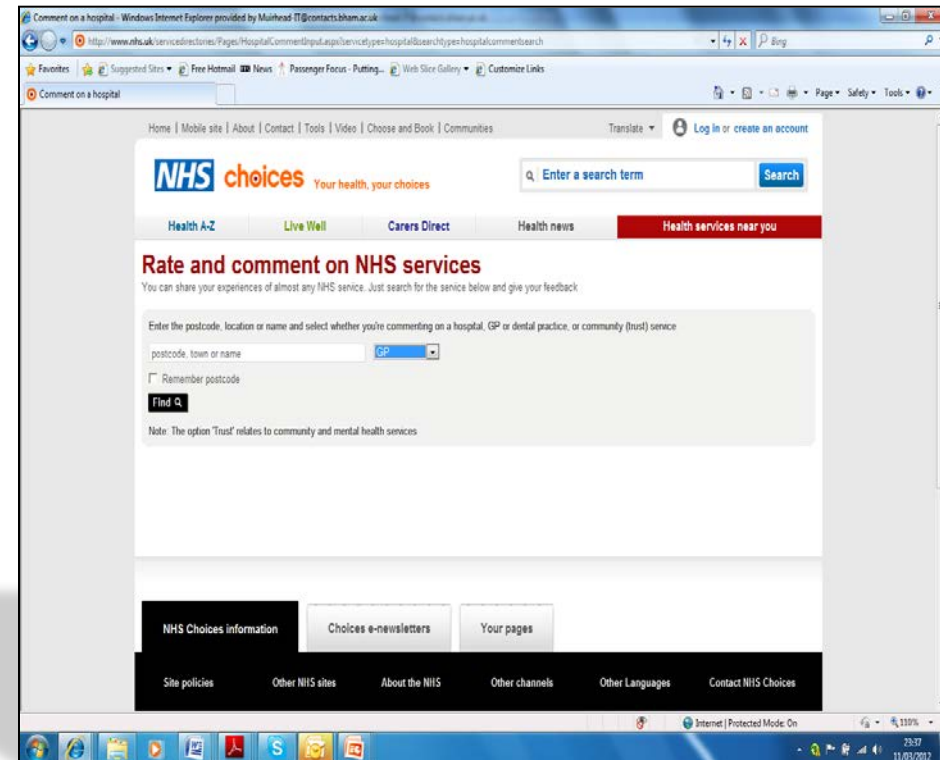
The screenshot shows a web browser window displaying the FixMyStreet website. The page title is "Lamppost leaning over". The report was made anonymously at 23:56. The description states: "The street light outside 9 Serpentine Road is leaning over at an angle - looks potentially dangerous". The website includes navigation links like "Report a problem", "Your reports", and "All reports". There are also links for "Offensive? Unsuitable? Tell us", "More problems nearby", and "Email me updates". A map on the right shows the location of the problem on Serpentine Road. The bottom of the page has a form to "Provide an update" and a privacy policy link.

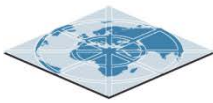


Fallstudie Kundenorientierung: Bewertung des Gesundheitswesens in Großbritannien

Bewertung und Kommentierung
von Krankenhäusern, Hausarzt und
Zahnarztpraxen durch Patienten/innen,
Familienangehörige und Freundeskreis
möglich.

Einzige Voraussetzung:
direkte Erfahrung mit dem Dienstleister
(darf nicht mehr als 2 Jahre zurückliegen)





Fallstudie Kundenorientierung: Aktives Beschwerdemanagement in Arnsberg

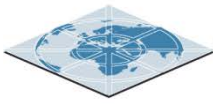


Quelle: BILD vom 14.01.2008



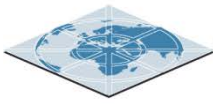
Fallstudie: Bürgerorientierung (Web 2.0 im Londoner Bezirk Camden)





Fallstudie: Bürgerorientierung (Web 2.0 im Londoner Bezirk Camden)

The screenshot shows a Twitter interface. At the top left is the Twitter logo. To its right is a navigation bar with links: Home, Profile, Find People, Settings, Help, Sign out. Below this is a tweet from the user @camdentalking. The tweet text reads: "@simon_redfern Parks were locked due to staff shortages. We expect them open tomorrow, pls check here for updates: www.camden.gov.uk/snow". Below the text is the timestamp "4:58 PM Feb 2nd from web in reply to simon_redfern". At the bottom left of the tweet is a profile picture of a man and the user's name "camdentalking" with the bio "Camden Talking" below it.



Fallstudie: Bürgerorientierung (Web 2.0 im Londoner Bezirk Camden)

The image displays three overlapping screenshots of a Twitter interface. The top screenshot shows the Twitter navigation bar with the Twitter logo and links for Home, Profile, Find People, Settings, Help, and Sign out. The middle screenshot shows a tweet from @simon_redfern: "Hi, all Camden parks are open today. Sorry for any inconvenience". The bottom screenshot shows the profile of camdentalking, which includes a green recycling logo and the text "Camden Talking".



Fallstudie: Bürgerorientierung (Web 2.0 im Londoner Bezirk Camden)

The image shows a screenshot of a Twitter profile page for the user @camdentalking. The page is displayed in a light blue theme. At the top, the Twitter logo is on the left, and navigation links (Home, Profile, Find People, Settings, Help, Sign out) are on the right. Below the navigation, the profile name and handle are visible. The main content area shows a tweet from the user @camdentalking, which reads: "hello I am super impressed with this. Am going to blog about how brilliant you are!". The tweet is timestamped "2:06 PM Feb 4th from TweetDeck in reply to camdentalking". Below the tweet, the profile picture and name of the user who interacted with the tweet, @simon_redfern (Simon Redfern), are visible. The background of the screenshot shows a blurred view of the Twitter interface, including the navigation bar and the start of another tweet.

