

Referatsziele

zum

Seminar 204 "Kommunikation im öffentlichen Sektor"

Lehrstuhl für
Verwaltungswissenschaft
und Öffentliches Recht

Universitätsprofessor
Dr. iur. Hermann Hill
Staatsminister a.D.

Wintersemester 2003/2004

Thema 1 : Informations- und Kommunikationspolitik der Europäischen Union

Die Europäische Gemeinschaft/Union sieht sich mit ständigen Vorwürfen konfrontiert: Ihr werden mangelnde demokratische Legitimation sowie eine zu zentrale Bürokratie und Bürgerferne zugeschrieben. Der Rücktritt der Santer-Kommission gab schließlich das Signal für eine Reform der Kommission und damit der Verbesserung der Kommunikationspolitik. Das Referat soll die Kritikpunkte an der Brüsseler Demokratie erarbeiten und wie die Kommission nun ihre Politik den Bürgern zu verdeutlichen versucht. Dabei sollen Methoden und Verbesserungs-Maßnahmen der Kommission diskutiert werden.

Thema 2 : Regierungserklärungen (z.B. Agenda 2010)

Politische Konstellationen werden verstärkt über das Internet kommuniziert. Unter dem Portal der Bundesregierung finden sich Berichte zur Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung sowie ein Online-Forum zur "Agenda 2010" (<http://forum.mut-zur-veraenderung.de/>). Real- und Online-Kommunikation werden verknüpft und das Forum „Bundestag“ um eine weitere Kommunikationsebene für Wähler und Politiker erweitert. Analysieren Sie, ob diese Verknüpfung gelingt und eine nachhaltige Wirkung erkennbar wird: Ermitteln Sie hierzu Teilnahmequoten in den Foren und sondieren Sie die Inhalte.

Thema 3 : Weiche Kommunikationsformen (Leitbilder, Szenarien, Story-Telling)

Informationen bestehen nicht nur aus reinen Daten und Fakten. Vielmehr spielen visionäre, emotionale und intuitive Elemente eine große Rolle. Das Referat soll neuere Ansätze aufzeigen, durch Betonung dieser Elemente eine ganzheitliche Kommunikation herzustellen.

Thema 4 : Kommunikation bei Veränderungsprozessen (Changemanagement)

Viele Veränderungsprozesse sowohl in Unternehmen als auch in Verwaltungen scheitern, weil Mitglieder der Organisation sich diesem Prozess widersetzen. Dies liegt oft daran, dass eine unzureichende Einbeziehung der Mitarbeiter bzw. eine mangelhafte Kommuni-

kation erfolgt ist. Das Referat soll Möglichkeiten entwickeln, die Kommunikation bei Veränderungsprozessen als grundlegenden Erfolgsfaktor zu verbessern.

Thema 5 : Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung

Viele Entscheidungen erzielen fehlerhafte oder unzureichende Ergebnisse, weil entsprechendes Wissen nicht vorhanden bzw. nicht zugänglich ist. Wissensmanagement innerhalb und zwischen Verwaltungen ist daher ein Schlüsselfaktor für erfolgreiches Verwaltungshandeln. Möglichkeiten zur Verbesserung der Kommunikation und der Qualität der Verwaltungsleistung bieten das Intranet oder Datenbanken wie das Kommunale Informations- und Kommunikationssystem (KIKOS) der KGSt. Das Referat soll Chancen und Probleme bei Aufbau und Entwicklung von Wissensmanagementsystemen und Intranets in und zwischen Verwaltungen aufzeigen.

Thema 6 : E-Learning in der öffentlichen Verwaltung

Lernen innerhalb der betrieblichen Personal- und Organisationsentwicklung wird zunehmend bedeutungsvoller: Verwaltungen sehen sich einem rasanten Wissenszuwachs und der Spezialisierung auf hochmoderne Verwaltungsverfahren gegenübergestellt, so dass eine individuelle Qualifizierung und Heranbildung geeigneter Mitarbeiter immer wichtiger wird. Das Referat soll der strategischen Bedeutung von E-Learning in der Verwaltungspraxis nachgehen und klären, wie Lern- und Informationssysteme in die Personal- und Organisationsentwicklung integriert werden können (Blended-Learning-Konzepte). Analysieren Sie Vor- und Nachteile des computergestützten Lernens in Verwaltungen anhand von Beispielen.

Thema 7 : Staatliche Warnungen, Empfehlungen und Hinweise

Nach einer aktuellen Entscheidung des BVG im Juli 2002 sind staatliche Informationen und Warnungen von der Regierung an die Bürger in wichtigen Angelegenheiten grundsätzlich zulässig. Das Referat soll der Frage nachgehen, inwieweit der Staat berechtigt und verpflichtet ist im Rahmen der Gefahrenabwehr, vor gefährlichen Entwicklungen oder Produkten zu warnen oder auch positive Empfehlungen auszusprechen, ohne in die Grundrechte der Betroffenen einzugreifen. Diskutieren Sie, ob der Staat, das Land oder die Kommune überhaupt berechtigt sind, den Bürger in seine Lebensführung reinzureden und inwiefern der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit dann noch berücksichtigt ist.

Thema 8 : Verwaltungsinformationszugangsgesetze in Bund und Ländern

Ausgehend von ausländischen Modellen (Freedom of Information Act) sind in Brandenburg, Berlin und Schleswig-Holstein sogenannte Verwaltungsinformationszugangsgesetze geschaffen worden. Auch der Bund plant ein solches Gesetz (Informationsfreiheitsgesetz). Das Referat soll rechtliche und praktische Probleme dieser Gesetze diskutieren.

Thema 9 : Controlling und Berichtswesen in der öffentlichen Verwaltung

Eine zielorientierte Steuerung der öffentlichen Verwaltung wird immer wichtiger. Im Rahmen des Neuen Steuerungsmodells wurde in verschiedenen Verwaltungen ein Control-

ling-Systeme mit der Setzung von Zielen und regelmäßigen Berichten an den Rat und die Verwaltungsspitze eingeführt. Es soll diskutiert werden, ob durch diese Form der verwaltungsinternen Steuerung des Verwaltungshandelns (z.B. anhand von Kennzahlen) sich eine bessere Steuerung und Kontrolle bzw. bessere Verwaltungsleistungen ergeben.

Thema 10 : Kommunikation durch Vergleiche , Offene Koordinierung)

Eine Information erhält erst dadurch besonderen Aussagewert, dass sie mit anderen Informationen verglichen wird. Dies gilt etwa für Produktinformationen und Kennzahlensysteme von Verwaltungen. Erst der Vergleich mit anderen Verwaltungen im Rahmen sogenannter interkommunaler Leistungsvergleiche zeigt, ob die Leistung als gut oder schlecht einzustufen ist. Das Referat soll die Erfahrungen aus solchen Leistungsvergleichen auswerten und Kriterien für ein erfolgreiches Benchmarking im öffentlichen Sektor entwickeln.

Thema 11 : Bürgerinformationssysteme / Inhaltsanalyse und Gestaltung von Webseiten

Im Rahmen der kommunalen Verwaltungsreform in den Kommunen wurden kommunale Vertretungskörperschaften (Gemeinde-/ Stadträte) oft erst sehr spät in den Reformprozess einbezogen. Manche Städte haben dagegen unter Nutzung moderner Informationstechnik den Bürger den Gang ins virtuelle Rathaus erleichtert. Auch den Räten wurde die Möglichkeit eingeräumt, durch sogenannte Ratsinformationssystem jederzeit auf sämtliche Drucksachen und Materialien des Rates und weitere Informationen der Verwaltung zugreifen zu können (z.B. „KORVIS“ Stuttgart). Das Referat soll Chancen und Probleme dieser Systeme diskutieren.

Inhaltsanalyse und Gestaltung von Web-Seiten: Viele Verwaltungen machen den Fehler, dass sie ihre Printmedien ein zu eins ins Netz übernehmen. Dabei erfordert das neue Medium ganz andere Ansätze einer informatorischen Gestaltung, bietet aber auch neue Chancen. Das Referat soll anhand praktischer Beispiele Hinweise zur Gestaltung von Webseiten und Zugangs-Portale für Verwaltungen geben.

Thema 12 : Elektronische Demokratie / Elektronische Planungsverfahren

Das Referat soll herausfinden, inwieweit Informations- und Kommunikationstechnologien dazu beitragen können, mehr Personen in die politische Kommunikation mithinzubeziehen und neue Formen der politischen Kommunikation (z.B. über das Internet, E-Voting) zu entwickeln und zu unterstützen.

Elektronische Planungsverfahren: Es soll auch untersucht werden, wie die politische Relevanz von Großvorhaben (wie z.B. die Bauleitplanung der Stadt Esslingen) durch elektronische (z.B. durch Mind-Mapping, 3-D-Ansichten) oder über das Internet moderierte Möglichkeiten für Bürger und andere Akteure besser strukturiert und aufbereitet werden können.

Thema 13 : Issue Management / Frühwarnsysteme

Unter Issue Management versteht man die Beobachtung und Analyse des Organisationsumfeldes hinsichtlich bedeutender Entwicklungen, die für Verwaltung und Regierung politisch relevant werden können. Im Referat soll beschrieben werden, wie Frühwarnsysteme als strategisches Instrument in Verwaltungen funktionieren können, wie Veränderungen im Verwaltungsumfeld identifiziert und analysiert werden. Gehen Sie zudem der Frage nach, wie und wann Issue Management mit welchen Instrumenten bzw. Managementmethoden zum langfristigen Erfolg führen kann. Das Referat soll latente öffentliche Wirkungspotenziale und Trends von zukunftsrelevanten Themen beleuchten.

Thema 14 : Krisen- und Katastrophen-Kommunikation

Besonders die BSE-Krise und die Ereignisse des 11. Septembers 2001 haben gezeigt, dass nicht nur im Bereich des Tourismus die Sensibilität für die unverhofft eintretenden Katastrophen geweckt. Doch wie geht die öffentliche Verwaltung damit um? Ist die öffentliche Verwaltung bzw. die entsprechenden Organe auf derartige Situationen vorbereitet? Welche Anforderungen werden dabei an die Kommunikation gestellt? Mit welcher Strategie können diese Krisen überwunden werden? Das Referat soll aufzeigen, wie die öffentliche Verwaltung mit Krisen umgeht und welche Bedeutung ein langfristig angelegtes Krisen- und Katastrophenmanagement darin hat.

Thema 15 : Mediation im öffentlichen Sektor

Das Verfahrensinstrument der Mediation verhilft insbesondere im Verwaltungsverfahren zur interessengerechten Lösung komplexer Probleme. Bewährt haben sich Mediationsverfahren z.B. bereits im Rahmen der Bürgerbeteiligung in der Bauleitplanung oder in der Stadtplanung und Planung von Großprojekten. Das Referat soll klären, inwieweit diese Form der Konfliktmittlung in verfahrenen Situationen zu Lösungen und positiven Verständigung führen kann.

Thema 16 : Stadt- und Regionalmarketing/Verwaltungs- und Stadtdesign

Verwaltungen sind keine Insel, sie stehen in vielfältigen Netzwerken mit anderen öffentlichen sowie gesellschaftlichen und privaten Institutionen. Erst die Leistungen aller dieser Akteure führen in ihrem Zusammenwirken zum Erfolg einer Region im Sinne eines ganzheitlichen Regionalmarketings. Dabei ist es erforderlich, Voraussetzungen und Erscheinungsbild im Sinne einer lernenden Region fortwirkend zu optimieren. Beispielhaft sollen Wissensnetzwerke und lernende Regionen mit ihren Chancen und Problemen vorgestellt werden.

Verwaltungs- und Stadtdesign: Wenn Verwaltungen sich zunehmend zu modernen Dienstleistungsunternehmen entwickeln, müssen Angebote und Leistungen auch den Kunden (Bürgern) verdeutlicht werden. Viele Verwaltungen suchen daher im Rahmen der Entwicklung eines Stadtmarketings und einer Corporate Identity ihr Erscheinungsbild nach innen und außen zu verbessern. Dabei benutzen sie neben rationalen auch emotionale und gestalterische Elemente. Das Referat soll Ansätze und Entwicklung eines solchen Verwaltungs- und Stadtdesign darstellen und diskutieren.