Öffentlicher Sektor

Bürgerkommunikation neu gedacht: Wie Softwarelösungen den Dialog verbessern

So bringen Sie frischen Wind in die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Behörden.

Ulla Strobel
27. November 2024 – 7 Minuten Lesezeit

Hier erfahren Sie, welche Anforderungen an digitale Bürgerkommunikation gestellt werden und wie Behörden und Bürgerinnen dieses gleichermaßen von der Einführung einer Bürgerkommunikations-Software profitieren.

Inhaltsverzeichnis:

- Bürgerkommunikation im Wandel
- Anforderungen an digitale Bürgerkommunikation
- Was ist Bürgerkommunikations-Software?
- 5 Vorteile: Warum Ihre Behörde uns für die digitale Bürgerkommunikation braucht
- Fazit: Ein neues Zeitalter der Bürgerkommunikation

Bürgerkommunikation im Wandel

Bürgerservanmingen, Informationsdienstleistern, Bürgerportalen, Ausfüllhilfen und schwarzen Brett oder die Beantragung eines neuen Personalausweises – das alles sind Beispiele für Bürgerkommunikation. Denn **Bürgerkommunikation umfasst alle Interaktionen zwischen Bürgerinnen und öffentlichen Institutionen** wie Kommunen, Behörden oder Gemeinden. Im Fokus der Bürgerkommunikation stehen zwei Dinge:

Informationsverbreitung	Servicelieferungen
Öffentliche Auslänge, die aktuelle Informationen und Anlässe/angebote erläutern, z. B. über Veranstaltungen, Gesundheitsthemen, öffentliche Sicherheitsmaßnahmen oder Öffnungszeiten kommunaler Einrichtungen	Ausstellung von Dokumenten wie z. B. Geburts- und Sterbe- oder Heiratsurkunden durch das Standesamt
Informationsdienstleistungen zu städtischen Dienstleistungen, Nutzbarkeiten, Umweltgegebenheiten etc.	Erwachsenenbildungen (Service z. B. Anmeldung, Umwandlung und Abrechnung des Kursbesuchs)
Öffentliche Treffen bei denen Bürgerinnen z. B. über Bauvorhaben, städtebauliche Planungen oder andere Infrastrukturprojekte informiert werden	Beratungsdienste für Bürgerinnen z. B. in Fragen der Sozialhilfe, Rente oder Arbeitslosigkeit
Öffentliche Mitteilungen an breite Medien, um die Öffentlichkeit über aktuelle Ereignisse oder Entwicklungen zu informieren, z. B. über Naturkatastrophen oder Gewalt oder wichtige Gemeindeentscheidungen	Leihbeschaffung für Bürgerinnen, sprich die Ausleihe und Bearbeitung von Anliegen z. B. für Bibliotheken oder Bereitstellung von Geräten oder Baumaßgen

Lange Zeit war es üblich, für die Anliegen Bürgerinnen persönlich bei der zuständigen Behörde vorzusprechen. Im Zuge der Digitalisierung hat sich die Bürgerkommunikation allerdings erheblich verändert. Heutzutage erwarten Bürger:innen, dass die Kommunikation mit öffentlichen Institutionen genauso nahtlos und effizient verläuft wie die Abwicklung von Online-Einkäufen. Sie möchten ihre **Anliegen schnell und bequem über digitale Kanäle erledigen** können.

Diesen Erwartungen wird die öffentliche Verwaltung allerdings nicht nicht gerecht. Laut einer Studie im Rahmen unseres Connected Government Report, 60 % der Bürger:innen an, dass Behörden die Art und Weise, wie sie ihre Dienstleistungen erbringen, modernisieren müssen. Dabei sind Bürgerinnen und Bürgern der Meinung, dass die Kommunikation mit öffentlichen Institutionen genauso nahtlos und effizient verläuft wie die Abwicklung von Online-Einkäufen. Sie möchten ihre **Anliegen schnell und bequem über digitale Kanäle erledigen** können.

> **60 Prozent**
>
> …sind der Meinung, dass die Regierung die Art und Weise, wie sie ihre Dienstleistungen für die Bürgerinnen modernisieren muss. Dabei sind Bürgerinnen und Bürgern der Meinung, dass die Kommunikation mit öffentlichen Institutionen genauso nahtlos und effizient verläuft wie die Abwicklung von Online-Einkäufen. Sie möchten ihre **Anliegen schnell und bequem über digitale Kanäle erledigen** können.

Diesen Erwartungen wird die öffentliche Verwaltung allerdings nicht nicht gerecht. Laut einer Studie im Rahmen unseres Connected Government Report, 60 % der Bürger:innen an, dass Behörden die Art und Weise, wie sie ihre Dienstleistungen erbringen, modernisieren müssen. Dabei sind Bürgerinnen und Bürgern der Meinung, dass die Kommunikation mit öffentlichen Institutionen genauso nahtlos und effizient verläuft wie die Abwicklung von Online-Einkäufen. Sie möchten ihre **Anliegen schnell und bequem über digitale Kanäle erledigen** können.

Anforderungen an digitale Bürgerkommunikation

Bürger:innen wünschen sich eine moderne und effiziente Kommunikation mit öffentlichen Behörden, doch wie kann eine solche digitale Bürgerkommunikation konkret aussehen? Wir stellen Ihnen die drei wichtigsten Anforderungen an digitale Bürgerkommunikation vor und geben Tipps, wie Sie die Erwartungen von Bürger:innen erfüllen.

Hohe Benutzerfreundlichkeit

Für eine gelungene digitale Bürgerkommunikation sind **intuitive und leicht navigierbare Websites und mobile Apps** unverzichtbar. Diese ermöglichen es Bürger:innen Verwaltungsdienstleistungen schnell und einfach online zu erledigen, ohne für jedes kleine Anliegen persönlich eine Behörde aufsuchen zu müssen.

Um die transparochnahme dieser digitalen Dienste zu erleichtern und die User Experience zu verbessern, sollten Sie **klare Anleitungen, umfassende FAQs und intelligente** Chatbots bereitstellen. Diese Hilfsmittel bieten den Bürgerinnen Unterstützung und führen sie Schritt für Schritt durch die verschiedenen Prozesse.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die **Barrierefreiheit**. Digitale Plattformen sollten so gestaltet sein, dass sie für alle Bürger:innen zugänglich sind, einschließlich Menschen mit Behinderungen. Nur so kann eine umfassende Nutzung gewährleistet werden.

Effiziente Abwicklung

Bürger:innen erwarten heute eine effiziente Abwicklung ihrer Anliegen – schnell, transparent und unkompliziert. Sie wollen **Dienstleistungen in Echtzeit** nutzen können, z. B. die sofortige Ausstellung digitaler Dokumente oder die unmittelbare Bearbeitung von Anträgen. Um diesen Erwartungen gerecht zu werden, sollten Behörden **häufige und transparente Statusaktualisierungen** sowie Erinnerungsfunktionen anbieten.

Zudem sind Self-Service-Portale unverzichtbar, um den Bürger:innen die Möglichkeit zu geben, ihre Anliegen jederzeit selbstständig zu erledigen. Durch die **Vereinheitlichung aller Kommunikationskanäle** kann ein nahtloses Supporterlebnis geschaffen werden, das sicherstellt, dass die Bürger:innen bei jeder Anfrage die Unterstützung erhalten, die sie benötigen.

Sicherheit und Datenschutz

Bei der Bürgerkommunikation werden häufig sensible personenbezogene Daten genutzt, weshalb höchste Sicherheits- und Datenschutzstandards unerlässlich sind. Gerade bei der Stellung von Online-Anträgen ist eine **sichere Identifizierung** das A und O. So empfiehlt es beispielsweise die elektronische Identifikation (eID) des deutschen Personalausweises Bürgerinnen, um sich online zu identifizieren, und auch das Nutzerkonto des Bundes, die Deutschland.ID (vormals BundID), bietet ein zentrales Konto zur Identifizierung für Online-Anträge.

Eine solche Identifizierung ist nicht für jede Anfrage notwendig, aber zumindest der Einsatz von **mehrstufiger Authentifizierung** und **Ende-zu-Ende-Verschlüsselungstechnologien** sollte heutzutage Standard in der digitalen Bürgerkommunikation sein.

Auch die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat in den vergangenen Jahren strikte Richtlinien eingeführt, die Bürger:innen mehr Kontrolle über ihre Daten geben und Transparenz über deren Verwendung schaffen. Um das Vertrauen der Bürger:innen in digitale Verwaltungsdienste zu stärken, müssen die Behörden **diesen Datenschutzgesetze und -richtlinien** unbedingt **gewährleisten** und robuste Sicherheitsmaßnahmen implementieren.

> **Was ist Bürgerkommunikations-Software?**
>
> Digitale Plattformen und Software stellen Lösungen zur Bürgerkommunikation dar. Denen ermöglichen sind überwiegend öffentliche Verwaltungen und ziehenden, bürgernahen, aber auch hen-mont Organisationen und Bürgerinitiativen.
>
> Typische **Funktionen einer Bürgerkommunikations-Software** sind:
>
> - Kommunikation über verschiedene Kanäle
> - Verwaltung und Bearbeitung von Anfragen
> - Digitale Bereitstellung von Service-Leistungen
> - Online-Terminbuchungen
> - Feedback- und Umfragesysteme
> - Digitales Anliegenmanagement z. B. Tools zur Meldung von Beschwerden
> - Personalisierte Benutzerkonten
> - Bereitstellung und Verwaltung von digitalen Formularen und Dokumenten
>
> Durch den Einsatz einer leistungsstarken Software gestalten Sie nahezu alle Prozesse im Rahmen der Bürgerkommunikation schlanker und effizienter.

5 Vorteile: Warum Ihre Behörde uns für die digitale Bürgerkommunikation braucht

Mit der Bürgerkommunikations-Software von Salesforce legen Sie den Grundstein für eine erfolgreiche digitale Bürgerkommunikation. Wir listen Ihnen zeitgerechte Anwendungen, die Ihre Prozesse beschleunigen, Ihre Mitarbeiter:innen entlasten und die Zufriedenheit der Bürger:innen steigern.

> **Tipp:** In unserem Guided Tour erhalten Sie einen detaillierten Einblick in unsere Case Management Software für den öffentlichen Dienst und lernen konkrete Anwendungsfälle kennen.

#1 Bürger- & Mitarbeiteranzufriedenheit

Mit einer Bürgerkommunikations-Software bieten Sie Ihren Bürger:innen vollumfängliche, vernetzte Serviceleistungen. Indem Sie **all Ihre Kommunikationskanäle auf einer einzigen Plattform zusammenführen**. Stellen Sie Ihre Mitarbeiter:innen zudem mit **dynamischen und maßgeschneiderten Anrufskripten** aus, sodass diese auch komplexe Anfragen schnell und kompetent beantworten können. Das vereinfacht die Fallbearbeitung für Bürger:innen, spart diesen wertvolle Zeit und sorgt für mehr Bürgerzufriedenheit.

Eine Bürgerkommunikations-Software macht auch die Aufhängebearbeitung und somit den Arbeitsalltag Ihrer Mitarbeiter:innen deutlich einfacher. **Alle Formulare** werden **in digitalisierter Form** zur Verfügung gestellt und die Daten aus verschiedenen Anleitungen und Stammdaten an einem zentralen Ort zusammengeführt. Zudem werden **interne Servicearbeiten schnell und unkompliziert bearbeitet**, was den IT- und HR-Support spürbar entlastet und die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen erhöht.

#2 Effizienzsteigerung & Zeitersparnis

Eine Bürgerkommunikations-Software ermöglicht die **Automatisierung manueller Prozesse**, wodurch sie einen **Verwaltungsaufwand erheblich reduzieren** und effizienter erbringen können. So können beispielsweise die Bestimmung von Ansprechzuständigkeiten oder Gebührenberechnungen automatisch durchgeführt werden. Dies führt nicht nur zu einer **schnelleren Bearbeitung** von Anträgen und Anfragen, sondern senkt auch die Fehlerquote und spart Zeit.

Indem Sie auch Ihre Mitarbeiter:innen **Plattform spezifisch** und bereitstellen, erleichtern Sie den Zugriff auf Informationen und **verbessern die Zusammenarbeit** zwischen den verschiedenen Abteilungen Ihrer Behörde. Vorgefertigte Datenmodelle, sofort einsatzbereite Vorlagen und Behörden-Anwendungen beschleunigen und vereinfachen die Prozesse.

Quelle: 2022 Salesforce Focus Metro Industry Digitally Ready Survey, die Durchführung wurde von Salesforce und dem Office Metro Vision in 20 Ländern

#3 Transparenz & Nachvollziehbarkeit

Transparenz und Nachvollziehbarkeit sind essentielle Elemente moderner Verwaltungsprozesse. Durch **Echtzeit-Statusupdates** können Bürger:innen jederzeit den Fortschritt ihrer Anträge und Anfragen nachverfolgen. Das stärkt das Vertrauen in die zentrale. **Detaillierte Protokolle und Berichte** über alle interaktionen und Prozesse sorgen für eine hohe Nachvollziehbarkeit und Transparenz.

Auch innerhalb Ihrer Behörde sorgen Sie mit **klaren Leitfäden** für mehr Transparenz und eine hohere Produktivität. Indem Sie Ihre Mitarbeiter:innen in Echtzeit über die nächsten Aufgaben informieren und klare Anweisungen für jeden Prozessschritt definieren, verringern Sie Leerlaufzeiten und verkürzen die Bearbeitungszeit. Wie wir für Behörde und Bürger:innen.

> Salesforce unterstützt den öffentlichen Sektor dabei, die Digitalisierung voranzutreiben und intensive Prozesse wieder Bürgerinnenzu effizienter zu gestalten. Die skalierbare, flexible und schlanke Plattform ermöglicht Ihnen eine 360-Grad-Sicht auf Bürger:innen, Interessensgruppen und Partner:innen.
>
> Jetzt mehr erfahren

#4 Verbesserte Notfallreaktion

Mit Bürgerkommunikations-Software bereiten Sie Ihre Behörde auf Notfallplänen und Genehmigungsprozesse durch Kollaborations-Tools, Workflows und Benachrichtigungen und einer ständig verfügbaren Plattform. So stellen Sie **Ressourcen schneller bereit** und gestalten die Kommunikation zwischen Behörden und Bürger:innen effizienter. Außerdem kontinuierlichen Ihre Geschäftsstellen/Ihren, Fondsbeamt:innen oder Kontrolleur:innen des Ordnungsamts und ehrenamtliche Hilfskräfte werden über mobile Geräte in Echtzeit informiert und koordiniert. Dies steht eine **schnelle Bereitstellung von Notfallplänen** und Unterstützung der Betroffenen sicher.

#5 Zukunftsfähigkeit & Innovation

Mit einer Bürgerkommunikations-Software schaffen Sie eine zukunftssichere und innovative Basis für Ihre Behörde. Nutzen Sie eine flexible und schlanke Plattform, die Ihnen Team ermöglicht, **mit wenigen Klicks auf sich ändernde Anforderungen zu reagieren**, ohne dass Programmkenntnisse erforderlich sind. Vorgefertigte Datenmodelle und **beispielgestarke No-Code-Funktionen** beschleunigen neue Implementierungen und unterstützen Sie dabei, stets auf dem neuesten Stand der Technik zu bleiben.

Fazit: Ein neues Zeitalter der Bürgerkommunikation

Die Bürgerkommunikation hat sich im Zuge der Digitalisierung enthrich gewandelt und stellt heute höhere Anforderungen an öffentliche Institutionen. Moderne digitale Kommunikationsplattformen müssen nicht nur benutzerfreundlich und effizient, sondern auch sicher und datenschutzkonform sein.

Durch die Einführung einer innovativen Bürgerkommunikations-Software verbessern Sie die sichere und bequeme Abwicklung von Bürgeranliegen und fördern die Transparenz und das Vertrauen in öffentliche Dienstleistungen.

> **Von Lizenz- und Genehmigungs-Management über Notfallprogramme bis hin zum Kontaktcenter-Einsatz**
>
> Salesforce bietet Ihnen umfangreiche Lösungen für den öffentlichen Sektor. Die Funktionsbereich der Bürgerkommunikations-Software ist spezial auf die Anforderungen von Behörden zugeschnitten und ermöglicht Ihnen, die Bürger:innen und Ihre Anliegen in den Mittelpunkt zu stellen und gleichzeitig schnell und effizient zu arbeiten.
>
> Jetzt mehr erfahren

Artikel teilen

Entdecken Sie weitere Inhalte nach Thema

Öffentlicher Sektor

Ulla Strobel
Manager, Field Marketing Industry Campaigns - EMEA

Als Field Marketing Industry Campaign Managerin steuert Ulla Kampagnen auf EMEA-Ebene mit dem Schwerpunkt Öffentlicher Sektor und dessen Weg zur digitalen Transformation. Sie unterstützt Kunden bei der strategische Ausrichtung von Demand Generation und Brand Awareness Kampagnen und nimmt die… Lesen

Mehr von Ulla →

E-Books, Events, Webinare und Business-Tipps - direkt in Ihr Postfach

Jetzt kostenlos anmelden

Kontaktieren Sie uns telefonisch unter 8000010546

Kundenreferenzen

Preise

Kontakt

Rechtliche Hinweise

Salesforce Deutschland Blog

Salesforce.org

Lösungen für den Kundenservice

Lösungen für Marketing

Salesforce Events

Weltweit

© Copyright 2026 Salesforce, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die verschiedenen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Salesforce.com Germany GmbH, Erika-Mann-Str. 31, 80636 München, Deutschland. Telefon: DE 0800 1822338 | AT 0800 292027 | CH 00800 7253 3333

Rechtliche Hinweise Terms of Service Datenschutzerklärung Verantwortungsvolle Offenlegung Trust Kontakt Impressum Cookie Preferences

Your Privacy Choices