

Parlamentarischer Vorstoss. Antwort des Regierungsrates

Vorstoss-Nr.: 317-2013
Vorstossart: Interpellation
Richtlinienmotion: ☐
Geschäftsnummer: 2013.1533

Eingereicht am: 21.11.2013

Fraktionsvorstoss: Nein
Kommissionsvorstoss: Nein
Eingereicht von: Augstburger (Gerzensee, SVP) (Sprecher/in)

Weitere Unterschriften: 0

Dringlichkeit verlangt: Nein
Dringlichkeit gewährt:

RRB-Nr.: 599/2014 vom 07. Mai 2014
Direktion: Staatskanzlei
Klassifizierung: Nicht klassifiziert



Kommunikationswettrüsten statt Konzentration auf das Notwendige?

Der Kanton Bern verfügt über eine professionelle und gut gerüstete Kommunikationszentrale, die für breiteste Präsenz in den Medien, im Internet und nach dem Motto «Der Kanton Bern im Dialog» auch auf den Plattformen Facebook, Twitter, Google Plus, slideshare und bei youtube präsent ist.

Nebst der Zentralstelle finden sich aber auch in den Direktionen Kommunikationsstäbe in beträchtlichem und teilweise wachsendem Umfang. Angesichts der Forderung nach effizientem und zielorientiertem Einsatz der knappen finanziellen Ressourcen wirft dies diverse Fragen auf, um deren Beantwortung ich den Regierungsrat bitte:

1. Wie viel kosten die Kommunikationsstellen die Steuerzahlenden, wenn man sämtliche Stellen von der Zentrale bis in die Direktionen und Ämter inkl. Ausrüstung und Arbeitsplatzkosten berücksichtigt?
2. Wie haben sich die Kommunikationsstäbe in Stellenprozenten zum einen in den einzelnen Direktionen und zum anderen in den einzelnen Generalsekretariaten in den letzten 3 Jahren entwickelt?
3. Welcher Mehrwert entsteht für die Bürgerinnen und Bürger aus Sicht des Regierungsrates durch den Ausbau der Kommunikationsstellen und die Präsenz auf Social-media-Plattformen?

4. Wie viel Prozent der Bevölkerung nutzen die Internetseiten des Kantons und wie viel Prozent die Social-media-Plattformen?
5. Ist der Regierungsrat nicht auch der Auffassung, dass die Kommunikationsstäbe redimensioniert werden könnten, ohne dass den Bürgerinnen und Bürgern dadurch ein Schaden entsteht? Falls nein, welcher Schaden entstünde aus Sicht des Regierungsrates?
6. Ist der Regierungsrat bereit, eine Redimensionierung der Kommunikationsstellen und der Kommunikationstätigkeit des Regierungsrates allgemein zu prüfen?

Antwort des Regierungsrates

1. In der nachfolgenden Übersicht ist der Stellenbestand resp. der Personal- und Sachaufwand in der kantonalen Kommunikation in der engeren Kantonsverwaltung aufgeführt. Nicht enthalten ist darin zum Beispiel der Kommunikationsaufwand folgender Institutionen: Kantonspolizei, Universität, Fachhochschule, Pädagogische Hochschule, Standortförderung BE, Inforama, psychiatrische Kliniken und Justiz. Diese Bereiche arbeiten autonom und sind nicht Teil der Polit- und Verwaltungskommunikation des Kantons. So stellt z.B. der Kommunikationsdienst der Kantonspolizei (insgesamt 11,4 Stellen) unabhängig von der kantonalen Kommunikation 24 Stunden im Tag die Information über den Einsatz des Polizeikorps sicher.

Die Hauptinhalte der Arbeiten der unten aufgeführten Stellen sind externe Kommunikation (Medienarbeit, politische Kommunikation gegenüber offiziellen Gremien wie Kommissionen oder dem Grossen Rat, Information der Bürgerinnen und Bürger), interne Kommunikation¹ sowie Online-Kommunikation (Internet und Intranet). Der Gesamtaufwand lässt sich nur bei der Staatskanzlei genau zuordnen, da es sich bei KomBE um eine eigene Organisationseinheit (Amt) handelt, die auf Stufe Geschäftsbericht mit dem Deckungsbeitrag III erfasst ist. Bei den Kommunikationsstellen in den Direktionen und Ämtern wurde bei den Kosten beim Personalaufwand eine Durchschnittsannahme von 140'000 Franken pro Stelle und Jahr getroffen (Durchschnittslohn des Kantons zuzüglich der Sozialversicherungsbeiträge und 20 Prozent Aufwand für Ausrüstung und Arbeitsplatzkosten).

Direktion	Stellenbestand 1.1.2014 (in Vollzeit- einheiten)	Stellenbestand 1.1.2011 (in Vollzeit- einheiten)	Personalauf- wand gesamt- haft inkl. Sach- aufwand KomBE 2013	Personalauf- wand gesamt- haft inkl. Sach- aufwand Kom- BE 2010
STA (KomBE) DB III	11,3 (inkl. 1,4 für Übersetzung)	12,6 (inkl. 1,4 für Übersetzung)		
Insgesamt	11,3	12,6	CHF 2'603'516	CHF 2'864'855

¹ Interne Kommunikation: Redaktion BEInfo, BEInfo-Flash, Redaktion von Texten für die interne Kommunikation der Direktionen

VOL				
Direktion	1,8 ²	1,6	CHF 252'000	CHF 224'000
Ämter	0	0,6	-	CHF 84'000
Insgesamt	1,8	2,2	CHF 252'000	CHF 308'000
GEF				
Direktion	0,5	0,5	CHF 70'000	CHF 70'000
Ämter	-	-	-	-
Insgesamt	0,5	0,5	CHF 70'000	CHF 70'000
FIN				
Direktion	-	-	-	-
Ämter	2,0	2,0	CHF 280'000	CHF 280'000
Insgesamt	2,0	2,0	CHF 280'000	CHF 280'000
ERZ				
Direktion	2.8	2.8	CHF 392'000	CHF 392'000
Ämter	-	-	-	-
Insgesamt	2.8³	2.8	CHF 392'000	CHF 392'000
Total Stellen	18.4	20.1		
Total Kosten			CHF 3'597'516	CHF 3'914'855

Die Tabelle enthält keine Angaben zu den Direktionen JGK, POM und BVE, da diese sich bei der politischen Öffentlichkeitsarbeit ausschliesslich auf KomBE stützen. Ebenfalls nicht enthalten in der Tabelle sind die Stellen und Kosten für die Arbeit im Web-Bereich in den Direktionen und Ämtern. Diese Tätigkeit verteilt sich auf verschiedene Pensen und macht nur einen vernachlässigbaren Teil der Tätigkeiten der Mitarbeitenden aus. Der Regierungsrat schätzt den redaktionellen Internet-Aufwand je nach Grösse der Direktionen und Ämter sowie je nach Umfang und Komplexität der Inhalte auf 1,0 bis 1,5 Stellen pro Direktion. Eine Ausnahme bildet die Erziehungsdirektion, welche die Web-Arbeit mit den in der Tabelle erwähnten Stellenprozenten erfüllt.

- Zunächst ist festzuhalten, dass Kommunikationsarbeit beim Kanton Bern nicht nur von den eigentlichen Fachleuten geleistet wird. Auf Stufe Generalsekretariat oder Amtsleitung, aber auch in anderen Stabsfunktionen ist die politische Kommunikation und die Öffentlichkeitsarbeit in allen Direktionen Teil des Pflichtenhefts. Entgegen der Annahme des Interpellanten wurden in den letzten drei Jahren in den sieben kantonalen Direktionen sowie in der Staatskanzlei *keine* neuen Stellen im Kommunikationsbereich geschaffen, wie die Übersicht zu Frage 1 zeigt. Zu einer Veränderung kam es einzig in der Volkswirtschaftsdirektion, wo die in den Ämtern angesiedelten Stellen in das Generalsekretariat transferiert wurden. Unter dem Strich fand jedoch auch in der Volkswirtschaftsdirektion kein Stellenausbau im Kommunikationsbereich statt.

² Ohne Praktikantenstelle, welche in der Zwischenzeit aufgehoben wurde.

³ Einschliesslich Web-Kommunikation

3. Die Frage nach dem Mehrwert des Ausbaus lässt sich nicht beantworten, da – wie unter den Ziffern 1 und 2 dargelegt wurde – gar kein Ausbau stattgefunden hat. Hingegen lässt sich mit Bezug auf die *Online-Kommunikation* ganz generell sagen, dass diese Form der Kommunikation für die Bürgerinnen und Bürger einen Mehrwert bringt, der überall dort entsteht, wo der Kontakt zu der Verwaltung vereinfacht und Transaktionen über das Internet getätigt werden können. Unabhängig von Schalteröffnungszeiten können z.B. der Termin für die periodische Fahrzeugprüfung vereinbart oder verschoben, ein Angelfischerpatent gelöst, eine Stellenbewerbung versendet, Zivilstandsdokumente bestellt und natürlich auch die Steuererklärung online ausgefüllt werden. Ein aktueller und attraktiver Internetauftritt (dazu gehören sowohl die Homepages der Verwaltungsstellen als auch eine attraktive Social-Medien-Präsenz) vereinfacht den Bürgerinnen und Bürgern den Kontakt zu den Behörden, was gleichzeitig die Zahl der schriftlichen und telefonischen Anfragen verringert.

Die Online-Kommunikation ist heute eine Selbstverständlichkeit für die breite Bevölkerungsschicht. Dies haben auch Behörden, Ämter und Verwaltungen in der Schweiz erkannt: Ihre Beteiligung auf Social Media nimmt zu. Derzeit betreiben 15 Kantone offizielle Twitter-Konten, 11 sind auf Facebook präsent. Social Media-Plattformen ermöglichen es, den Online-Dialog mit der Berner Bevölkerung bewusst zu suchen, zu pflegen und zu vertiefen sowie das Interesse und das Verständnis der Bevölkerung für kantonale Themen zu stärken. Bürgerinnen und Bürger erleben den Kanton Bern von einer bisher wenig bekannten Seite, erfahren Hintergründiges, erhalten Antworten auf Fragen, leiten Informationen weiter.

4. Es existieren keine Zahlen zum prozentualen Anteil der Internet-Nutzer bei der kantonaler Bevölkerung, weil der Kanton keine diesbezüglichen Erhebungen macht. Das wäre technisch aufwändig und mit Kosten verbunden. Letztlich kann weltweit auf das Internetangebot des Kantons zugegriffen werden. Der Regierungsrat geht aber davon aus, dass die Zahl der bernischen Nutzerinnen und Nutzer im vergleichbaren Rahmen mit anderen Behördenportalen liegt.

Erfasst werden hingegen die Seitenbesuche der verschiedenen Websites der kantonalen Verwaltung. Erwartungsgemäss verzeichnen all jene Websites, welche bürgernahe Dienstleistungen zu den verschiedenen Lebenslagen anbieten (wie z.B. Stellensuche, Steuern, Ausweisdokumente, Fahrzeugangelegenheiten), höhere Zahlen als andere. Der Stellenmarkt des Kantons Bern hatte im Jahr 2013 die meisten Besuche (6,1 Mio.), gefolgt von der Finanzdirektion (insbesondere Taxme) (5,5 Mio.) und der Polizei- und Militärdirektion (4,7 Mio.). Allein die Taxme-Anwendung wies 2,3 Mio. Besuche auf. Die Website des Grossen Rates verzeichnete 0,45 Mio. Besuche.

Die Bedeutung der Onlinekommunikation steigt stetig an. So gelten z.B. im Bereich der Gesetzgebung die auf dem Internet publizierten Texte inzwischen als verbindlich, was im Gegenzug auch die Druckkosten und die Zahl der Versände verringert. Diese Entwicklung betrifft z.B. die Wegleitung der Steuerverwaltung und den Staatskalender. Beide Dokumente stehen inzwischen ausschliesslich im Internet zur Verfügung, was bei der Wegleitung allein Einsparungen von 0,5 Mio. Franken für die Druck- und Versandkosten ergibt. Im E-Government-Bereich stellt das Internet insbesondere beim Ausfüllen der Steuererklärungen eine unverzichtbare Dienstleistung dar. So haben allein im Jahr 2013 über 250'000 steuer-

pflichtige Personen oder 42 Prozent der Steuerpflichtigen ihre Steuererklärungen mit TaxMe-Online ausgefüllt, was einem Zuwachs von 11 Prozent entspricht.

Im Social Media-Bereich ist der kantonale Aufwand bescheiden. Die Staatskanzlei betreibt einen Facebook-Auftritt, der eine Reichweite von bis zu 16'000 Nutzern ausweist. Über Facebook vermittelt KomBE primär Informationen zu kantonalen Dienstleistungen. Der Twitter-Kanal macht die inzwischen rund 2'700 Follower auf den Inhalt wichtiger Medienmitteilungen der Regierung und der Grossrats-Kommissionen aufmerksam. Die Betreuung der Social Media-Kanäle ist bei KomBE über eine Regelung mit Tagesverantwortung auf mehrere Mitarbeitende verteilt, so dass keine Pensen aufgestockt werden mussten.

5. Die kantonalen Direktionen verfügen über keine grossen Kommunikationsstäbe. Dies auch, weil im Gegensatz zu den meisten grossen Kantonen, ein Grossteil der Kommunikationsarbeit zentral bei der Staatskanzlei angesiedelt und auch dort erbracht und koordiniert wird. Ausnahmen bilden jene Fachgebiete, die bei der Kommunikation eine Nähe zu speziellen Empfängergruppen bedingen (z.B. Wirtschaft, Bildung, Steuern). Im einsprachigen Kanton Zürich, der das dezentrale Modell anwendet, waren 2011 insgesamt 71 Personen auf 38 Vollzeitstellen verteilt in der Kommunikation tätig. Wie die Übersicht in der Antwort zur Frage 1 zeigt, ist die Zahl der im Bereich Kommunikation tätigen Mitarbeitenden beim Kanton Bern in den letzten Jahren nicht angestiegen. Der letzte Sprung liegt mehr als zehn Jahre zurück, als die Einführung des Internets die Kommunikationsarbeit stark verändert und damit die Rekrutierung entsprechender Fachleute erfordert hat. Der Kanton Bern kennt im engen Verwaltungsbereich seit mehreren Jahren einen Stellenstopp. Der Regierungsrat wird weiterhin bestrebt sein, dass Stellenbestände in der Verwaltung nicht zunehmen und dass frei werdende Stellen mit Umsicht neu besetzt werden. Diese Praxis galt und gilt auch für den Kommunikationsbereich.

Die Rolle der Kommunikationsspezialisten ist es, die staatliche Tätigkeit – sei es von der Regierung, den Organen des Parlaments oder der Behörden – empfängergerecht aufzuarbeiten und über die zur Verfügung stehenden Kanäle professionell vorbereitet den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen. Für den Regierungsrat ist wichtig, dass die Öffentlichkeit in einem demokratischen Staatswesen gut und breit über das Wirken seiner Organe informiert ist. Im Sinne von E-Government sollte der Staat seinen Bürgerinnen und Bürgern zudem den Zugang zu den staatlichen Leistungen möglichst vereinfachen. Neben dem Aufbereiten und dem Versand der Information leisten die Kommunikationsfachleute auch in diesem Bereich einen wichtigen Beitrag. Mit einer Reduktion der Kommunikationsstellen wäre der Auftrag einer guten, bürgernahen Information nicht gewährleistet.

6. Die Informationstätigkeit der Regierung unterliegt – wie auch jene der parlamentarischen Kommissionen – den Grundsätzen, wie sie das Informationsgesetz (IG; BSG 107.1) fest schreibt. Art 14 Abs. 1 IG definiert diese Arbeiten wie folgt: «Die Behörden informieren über ihre Tätigkeit und schaffen damit die Grundlage für eine freie Meinungsbildung.» Das Gesetz schreibt weiter vor, dass die kantonalen Behörden «über alle Tätigkeiten von allgemeinem Interesse, soweit nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen, informieren». Die Information habe den Umständen entsprechend rasch, umfassend, sachgerecht und klar zu erfolgen.

Der Regierungsrat ist überzeugt, dass die kantonalen Organe diese Aufgabe mit den heute zur Verfügung stehenden Kommunikationsfachleuten gemäss den im Gesetz definierten Leitlinien und den der heute in der Informationsvermittlung zur Verfügung stehenden Kanälen in angemessener Art und Weise erfüllen und damit für die Grundlagen für die freie Meinungsbildung bezüglich des staatlichen Wirkens sicherstellen. Aus diesem Grund drängt sich für den Regierungsrat keine spezielle, auf die Kommunikationstätigkeit ausgerichtete Überprüfung der Aufgaben auf. Selbstverständlich hatte und hat auch der Kommunikationsbereich jeweils die generellen Sparvorgaben der Verwaltung zu erfüllen.

An den Grossen Rat