

Buch-Tipp

„Kommunikation für Behörden und Verwaltung“

Thomas Altenburg, 2012

Franz Kafka hat es in seinem Buch „Der Prozess“ auf die Spitze getrieben. Der Bankangestellte Josef K kämpft gegen die undurchsichtige und unerbittliche Bürokratie eines übermächtigen Gerichtes. Am Ende scheitert er und verliert sein Leben. Heute, fast genau 100 Jahre nach der Entstehung von „Der Prozess“, gehen viele Menschen noch immer ungern zu Ämtern und fühlen sich unwohl, wenn sie mit Behörden und Verwaltungen zu tun haben. Zudem gelten sie als ineffizient, verstaubt, bürokratisch, langsam und viel mehr mit sich selbst beschäftigt als mit den Bedürfnissen der Bürger.

Dabei versuchen im 21. Jahrhundert viele Behörden für Bürgernähe zu sorgen. Sie setzen auf Information und Transparenz: Welche Themen sind wichtig. Warum werden Gesetze geändert. Wie kommt es zu bestimmten Ergebnissen. Wer ist der passende Ansprechpartner. Was steht in Gesetzentwürfen. Wann ist das Amt erreichbar. Und und und....

Thomas Altenburg zeigt in seinem Buch „Kommunikation für Behörden und Verwaltung“ wie das funktionieren kann. Hier steht ein Aspekt im Mittelpunkt. Die Zusammenarbeit von Behörden mit Agenturen und Dienstleistern für eine sinnvolle Öffentlichkeitsarbeit. Doch es treffen zwei Welten, zwei Systeme aufeinander. Behörden sind der Allgemeinheit verpflichtet, werden streng kontrolliert, unterstehen Rechtsordnungen, sie haben eine eigene „Amtssprache“ und ganz eigene Spielregeln. Agenturen gelten dagegen als kreativ, schnell und sie sind natürlich gewinnorientiert.

Das Besondere an diesem Buch: der Autor richtet sich an beide Seiten. Zum einen an Behörden und Verwaltungen, die einen Einblick in die Arbeit von Agenturen und Dienstleistern erhalten. Und zum anderen an Agenturen, die das Innenleben von Ämtern kennen lernen und nachvollziehen können, wie diese ticken. Deshalb wird das Buch zu einem nützlichen Ratgeber, der viele praktische Fragen aufnimmt.

Zum Beispiel: Welche Kommunikationsaufgaben gibt es in einer Behörde? Wann macht der Einsatz von Agenturen Sinn? Welche Ausschreibungsverfahren gibt es? Was ist ein Pitch? Wie wird ein Briefing vorbereitet und durchgeführt? Und so weiter. Zudem ist es mit Info-Kästen, Checklisten und Beispiel-Formularen sehr übersichtlich und lese-freundlich aufgebaut.

Fazit: Das Buch ist genau so gut ein Schnellkurs für Einsteiger in die Materie, als auch – der vielen Beispiele und der Systematik sei Dank – eine umfassende Hilfe für die Praxis.

Thomas Altenburg: Kommunikation für Behörden und Verwaltung. UVK-Verlag, 2012. 29,99 Euro.