

Kommunikationskonzept

Externe Kommunikation

Änderungsverzeichnis

Version	Datum	Kommentar	Status
1.0	05.09.2011	Genehmigung Steuerung E-Government	genehmigt
2.0	16.12.2016	Überarbeitung Konzept Genehmigung Steuerung E-Government	genehmigt

Impressum

Fachstelle E-Government Luzern
Bahnhofstrasse 19
6002 Luzern

041 228 55 47
info@egovernment-luzern.ch
www.egovernment-luzern.ch

Inhalt

1 Einleitung und Zweck	4
2 Interessengruppen	5
3 Kommunikationsziele	6
4 Kommunikationsaktivitäten	7
4.1 Primäre Massnahmen	7
4.2 Ergänzende Massnahmen	8
5 Organisation	9
6 Kosten	9

1 Einleitung und Zweck

Die E-Government-Strategie von Kanton Luzern und den Luzerner Gemeinden ist eine gemeinsame strategische Vorgabe für die Weiterentwicklung von E-Government im Kanton Luzern. Damit werden die Verwaltungsdienstleistungen auch auf elektronischem Weg noch bürgernaher und effizienter erbracht und die Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungen optimiert. Die E-Government-Strategie Luzern regelt auch die Zusammenarbeit von Kanton und Gemeinden sowie Organisation für die Umsetzung der Strategie.

Die E-Government-Strategie Luzern umfasst folgende Dokumente:

- E-Government-Strategie Luzern vom 9. November 2016,
- Umsetzungsplan E-Government-Strategie Luzern vom 9. November 2016 (Anhang der Strategie),
- Rahmenvereinbarung zwischen Kanton und Verband Luzerner Gemeinden für die Umsetzung der E-Government-Strategie Luzern vom 6. Dezember 2010.

Im Organisationshandbuch werden die Vorgaben der oben aufgeführten Dokumente für die Umsetzungsorganisation, insbesondere die Fachstelle E-Government Luzern, weiter ausgeführt und präzisiert. Das Organisationshandbuch enthält Regelungen, Vorschriften, Organisationsstrukturen und Abläufe. Das Organisationshandbuch umfasst die interne Kommunikation (innerhalb der Organisation E-Government Luzern).

Die E-Government-Strategie Luzern und insbesondere die damit verbundenen Massnahmen sollen der Wirtschaft, der Bevölkerung und den Mitarbeitenden der Verwaltungseinheiten von Kanton und Gemeinden kommuniziert werden. Ziel ist, die E-Government-Strategie Luzern zu verankern und deren Umsetzung voranzutreiben.

Dieses Kommunikationskonzept beschreibt wie das E-Government-Angebot und die Aktivitäten zur Umsetzung der Strategie verwaltungsintern und -extern kommuniziert werden. Dabei werden die für die Kommunikation relevanten Zielgruppen (Interessengruppen) identifiziert. Die Kommunikationsziele sind je Interessensgruppe festgehalten. Im Kapitel Kommunikationsaktivitäten sind die einzelnen Massnahmen beschrieben, wobei in primäre und ergänzende Massnahmen unterschieden wird.

Das Kommunikationskonzept ist durch die Steuerung E-Government Luzern zu beschliessen. Die Fachstelle überprüft das Konzept periodisch und nimmt bei Bedarf Anpassungen vor.

2 Interessengruppen

Für die Kommunikation von E-Government Luzern sind folgende Interessengruppen identifiziert.

Zielgruppe	Bezugspunkt, Erwartung	Kommunikationsziele
Leistungsbezüger Wirtschaft und Bevölkerung	Die Wirtschaft wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab. Die Bevölkerung kann die wichtigen - häufigen und mit grossem Aufwand verbundenen - Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln. Elektronisches Leistungs- und Informationsangebot steht gemäss Strategie zur Verfügung.	1, 2
Politik Regierung und Parlament	E-Government-Strategie Luzern. Politische Vorstösse. Elektronisches Leistungs- und Informationsangebot steht gemäss Strategie zur Verfügung.	3, 4
Verwaltung und Gerichte Kanton und Gemeinden	Der Verkehr zwischen der kantonalen Verwaltung, den Gemeinden sowie dem Bund und mit anderen Kantonen erfolgt durchgängig elektronisch. Der interne Geschäftsverkehr erfolgt über die ganze kantonale Verwaltung und Gemeindeverwaltung hinweg elektronisch. Grundlagen in Form von Richtlinien und Hilfsmittel für die Projektabwicklung stehen zur Verfügung.	5, 6, 7, 8, 9
Externe Organe / Gremien E-Government Schweiz, SIK, eCH Fachgruppen, Interkantonale Fachgruppe eGov, Wirtschaftsförderung, Regionale Entwicklungsträger	Rahmenvereinbarung E-Government Schweiz, Zusammenarbeit in Koordinationsgremien. Berücksichtigung von Standards und Hilfsmittel für die Realisierung von Voraussetzungen und die Projektabwicklung.	10, 11

3 Kommunikationsziele

Zielgruppe	Nr.	Ziel
Leistungsbezüger Wirtschaft und Bevölkerung	1	Die Leistungsbezüger Wirtschaft und Bevölkerung sind über die E-Government-Strategie Luzern informiert. Die Aktivitäten von E-Government Luzern sind bekannt.
	2	Das E-Government-Angebot von Kanton und Gemeinden ist bekannt und wird genutzt.
Politik Regierung und Parlament	3	Die Politik ist über die E-Government-Strategie Luzern informiert. Die Aktivitäten von E-Government Luzern sind bekannt.
	4	Die politischen Behörden fördern die Strategieumsetzung.
Verwaltung und Gerichte Kanton und Gemeinden	5	Die Verwaltungen von Kanton und Gemeinden sowie die Gerichte sind über die E-Government-Strategie Luzern informiert. Die Aktivitäten von E-Government Luzern sind bekannt.
	6	Die Strategieumsetzung wird von den Verwaltungen und den Gerichten gefördert.
	7	Die Zusammenarbeit der Verwaltungseinheiten im Bereich von Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) wird gefördert.
	8	Das Bewusstsein der Verwaltungseinheiten zur Prozessoptimierung, Standardisierung und Verbesserung des Datenaustausches ist gestärkt.
	9	Die Verwaltung und die Gerichte kennen Richtlinien und Hilfsmittel, die von der Fachstelle erarbeitet werden.
Externe Organe / Gremien E-Government Schweiz, SIK, eCH Fachgruppen, Interkantonale Fachgruppe eGov, Wirtschaftsförderung Kanton Lu- zern, regionale Entwicklungsträ- ger	10	Die Aktivitäten von E-Government Luzern sind bekannt.
	11	Informationsaustausch mit externen Organen und Gremien erfolgt.

4 Kommunikationsaktivitäten

Beschreibung der einzelnen Kommunikationsmassnahmen zur Zielerreichung.

4.1 Primäre Massnahmen

Massnahme	Beschreibung	Ziele	Zielgruppe	Zeitpunkt
Website E-Government Luzern	Vollständiges Informationsangebot zu E-Government Luzern (Strategie, Aktivitäten zur Umsetzung, E-Government Angebot, Richtlinien und Hilfsmittel).	1, 3, 5, 9, 10	Leistungsbezüger, Politik, Verwaltung und Gerichte, Ex- terne Organe / Gremien	permanent
Vernetzung aus- bauen	Webseiten von Kanton, Gemein- den, externe Organe setzen Links auf ihren Websites auf www.egovernment-luzern.ch.	1, 3, 5, 9, 10	Leistungsbezüger, Politik, Verwaltung und Gerichte, Ex- terne Organe / Gremien	permanent
Newsletter	Elektronischer Newsletter, Ver- sand via E-Mail. Der Inhalt ist auch auf der Website E- Government Luzern abrufbar. Möglichkeit aktuelle Informationen an ein breites Publikum zu sen- den. Der Newsletter wird mit «Inxmail» erstellt, enthält einen Teaser mit den wichtigsten Infor- mationen sowie allenfalls weiter- führenden Links.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11	Via Mail: Politik, Verwaltung und Gerichte, Externe Organe / Gremien Via Website: Leis- tungsbezüger	Quartalsweise
E-Government- Veranstaltungen	Info-Veranstaltung am späteren Nachmittag mit Apéro. Kurzrefera- te zu E-Government-Themen. Einbezug von Gastreferenten, Vorstellung von Lösungen, Kon- zepten und Projekten.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Verwaltung und Gerichte, eventuell Politik und/oder Wirtschaft	Jährlich
Jahresbericht (Controllingbe- richt)	Berichterstattung über Stand der Umsetzung der Strategie sowie Aktivitäten der Geschäftsstelle. Bericht enthält Aussagen zu: Er- reichung der strategischen Ziele, Strategiekonformität des Projekt- portfolios, Nutzung E- Government-Angebote, Status betreffend Bereitstellen der Vo- raussetzungen und Empfehlun- gen.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Leistungsbezüger, Politik, Verwaltung und Gerichte, Ex- terne Organe / Gremien	Jährlich
Social Media, Facebook	Führen einer Facebook-Seite mit aktuellen Informationen zu E- Government. Dies erlaubt schnel- le, aktuelle und einfache Kommu- nikation, ermöglicht den direkten Kontakt/Austausch zur Bevölke- rung und interessierten Personen. Facebook ist nach Google welt- weit die zweitmeistbesuchte Website. Ziel: Erfahrung sam- meln.	1, 2, 3, 4	Leistungsbezüger, Politik	Mehrmals pro Monat bei Be- darf

Massnahme	Beschreibung	Ziele	Zielgruppe	Zeitpunkt
Informationsaustausch	mündlicher Informationsaustausch an Fachgruppensitzungen, IT und Organisations Round Table	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Verwaltung und Gerichte, Externe Organe / Gremien	Sitzungen

4.2 Ergänzende Massnahmen

Massnahme	Beschreibung	Ziele	Zielgruppe	Zeitpunkt
Gemeinde-Info	Das Amt für Gemeinden informiert im Newsletter "Info für Gemeinden" regelmässig über Gemeindeangelegenheiten. Mit dem «Gemeinde-Info» werden hauptsächlich die Gemeindebehörden angesprochen. Je nach Aktualität und Schwerpunkt der Ausgabe kann dies ein ergänzendes Medium für die Kommunikation von E-Government-Themen bilden.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Politik, Verwaltung Gemeinden, (Leistungsbezüger)	situativ
Gazette Verband Luzerner Gemeinden und VLG-Newsletter 'VLG News', Website Bereich Prozesse und Informatik	Der Verband Luzerner Gemeinden (VLG) kommuniziert regelmässig via Gazette und den VLG-News mit den Gemeinden. Je nach Aktualität und Schwerpunkt der Ausgabe kann dies ein ergänzendes Medium für die Kommunikation von E-Government-Themen bilden.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Politik, Verwaltung Gemeinden, (Leistungsbezüger)	situativ
Medienmitteilungen, Medienorientierungen	Je nach Aktualität und Thema kann die Öffentlichkeit via Medienmitteilungen oder Medienorientierungen zielgerichtet für die Kommunikation von E-Government Aktivitäten oder realisierten Lösungen bilden. Der Einsatz ist situativ zu beurteilen und mit den Projekteignern abzusprechen.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	Leistungsbezüger, Politik, Verwaltung und Gerichte	situativ
Kick-off Meetings, Social Events	Beginn oder Produktiv-Starts von Projekten bieten die Gelegenheit für Events. Dabei können E-Government Aktivitäten oder Themen rund um E-Government vermittelt werden (Referate, Hinweise usw.). Der Einsatz ist situativ zu beurteilen und mit den Projekteignern abzusprechen	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Politik, Verwaltung und Gerichte	situativ

Eine Übersicht mit den Kommunikationsaktivitäten wird jährlich erstellt.

5 Organisation

Entsprechend dem Organisationshandbuch E-Government Luzern ist die Fachstelle zuständig für die Koordination und Durchführung der Kommunikationsmassnahmen. Je nach Massnahme sind weitere Personen oder Gremien einzubeziehen oder für die Umsetzung zu beauftragen.

Massnahme	Federführung	Zusätzliche Personen / Gremien
Website E-Government Luzern	Beauftragter Kanton	DIIN
Vernetzung ausbauen	Beauftragter Kanton / Beauftragter Gemein- den	DIIN; Departemente, Staatskanzlei und Ge- richte sowie Gemeinden.
Newsletter	Beauftragter Kanton	
E-Government-Veranstaltungen	Beauftragter Kanton / Gemeinden	Projekteigner
Jahresbericht	Beauftragter Kanton / Gemeinden	
Social Media, Facebook	Beauftragter Kanton / Gemeinden	Staatskanzlei (Zentraler Informationsdienst), VLG (Fachgruppe Prozesse und Informatik)
Informationsaustausch	Beauftragter Kanton / Gemeinden	
Info für Gemeinden	Beauftragter Kanton	Amt für Gemeinden
Gazette und VLG-Newsletter	Beauftragter Gemein- den	VLG
Medienmitteilungen	Beauftragter Kanton / Gemeinden	Staatskanzlei (Zentraler Informationsdienst)
Kick-off Meeting, Social Events	Beauftragter Kanton / Gemeinden	Projekteigner

6 Kosten

Im Budget der Fachstelle sind entsprechende Mittel für die Kommunikationsmassnahmen einge-
stellt.