

Abstract: *Über welche Online-Kanäle beziehungsweise deren Zusammenspiel können die Bürger am besten erreicht und informiert werden?* Diese Fragestellung ist nicht nur zentral für die E-Government-Forschung, sondern treibt seit Ausbruch der Corona-Pandemie in Deutschland auch zahlreiche Regierungseinrichtungen um. Bundesländer wie Baden-Württemberg, Hessen, Sachsen-Anhalt und das Saarland haben in der Einführung von Messenger-Diensten eine Antwort auf diese Frage gesehen. Als reiner Push-Kanal zur Bereitstellung von Corona-Informationen sollen die Messenger den Landesregierungen dabei helfen, die besonderen Kommunikationsherausforderungen der Public-Health-Katastrophe Covid-19 zu bewältigen. Doch gelingt dies ihnen und *worin bemisst sich der potenzielle Erfolg einer Regierungskommunikation über Messenger?* Diese forschungsleitenden Fragen sollen mithilfe der vorliegenden Arbeit beantwortet werden. Durch eine Methodenkombination aus quantitativer Online-Befragung der Messenger-Abonnenten der Landesregierung von Baden-Württemberg und qualitativen Experteninterviews werden vier Ziele verfolgt:

- 1) Das Zukunftspotenzial von Messenger-Diensten für Regierungskommunikation soll bewertet werden.
- 2) Die spezifischen Herausforderungen bei einer Messenger-Einführung sollen verstanden werden.
- 3) Erfolgsfaktoren der Messenger-Regierungskommunikation sollen herausgearbeitet werden.
- 4) Der Messenger-Einsatz der Landesregierung von Baden-Württemberg soll evaluiert werden.

Die Erkenntnisse, die beim Erreichen der Ziele erlangt werden, führen schlussendlich zu einer Messenger-Strategie, die die Einführung und den Betrieb solcher Kanäle durch Regierungseinrichtungen erleichtern soll. Wichtige Eckpunkte sind dabei, dass sich Messenger als Ergänzung zum Lead-Kanal, die Regierungswebseite, eignen. Die Herausforderungen bei der Einführung und dem Betrieb sowie die Frage nach der uni- oder bidirektionalen Nutzung der Kanäle können die Ausgestaltung des Messenger-Betriebs jedoch erheblich prägen. Damit Regierungen nicht ad-hoc und ohne strategische Ausrichtung neue Kommunikationskanäle einführen, präsentiert die Messenger-Strategie fünf agile Schritte, mit deren Hilfe Messenger-Regierungskommunikation einen echten Mehrwert für die Bevölkerung schaffen kann. Die zentrale Handlungsempfehlung dieser Arbeit lautet dabei, dass Regierungen nicht noch länger an altbewährten Kommunikationskanälen festhalten sollen, sondern dem neuen Kapitel der digitalen Regierungskommunikation gerecht werden müssen. Durch Forschungsarbeiten wie diese können sie ihren Kanal-Mix zukunftsfähig gestalten und nutzerorientiert ausrichten. So schaffen Regierungen die Bürgerkommunikation 2022.

Art der Arbeit: Master-Arbeit

Verfasser: Felix Grosch

E-Mail: grosch.felix@gmail.com