

# Verwaltung öffne Dich: Mehrwert für die Bürger durch E-Government

„E-Government“ ist der nunmehr seit einem Jahrzehnt etablierte Leitbegriff, der den Einsatz von elektronischen Informations- und Kommunikationsmedien mit der Modernisierung der Verwaltung verknüpft. Übergeordnete und nach außen gerichtete Ziele wie eine verstärkte Öffnung der Verwaltung gegenüber den Bürgern, mehr Transparenz und Partizipation – mithin Demokratisierung – sind dabei mitgeführte, wenn auch nicht durchgängig vorrangig verfolgte Zielsetzungen.

Im Vordergrund stand und steht die Optimierung und Effizienzsteigerung von Verwaltungshandeln. Dabei gibt es zahlreiche Erfolgsgeschichten zu vermelden, wie z. B. in Bremen die Einführung des elektronischen Mahnwesens oder die Rückmeldung zwischen den Meldebehörden, die zu nennenswerten Einsparungen auf Verwaltungsseite geführt haben.

Aktuell kämpfen viele Verwaltungen mit den Folgen erheblich geringerer Steuereinnahmen und mit den Konsequenzen der Föderalismuskommission II. Durch den verschärften Spardruck werden auch die für Innovationen zur Verfügung stehenden Mittel knapper und die für E-Government notwendigen Ressourcen geraten unter Legitimierungsdruck; der Nutzen von E-Government ist noch mehr als bislang zu beweisen.

## Open Government als Innovationstreiber

Zugleich ertönt nun auch in Deutschland der Ruf nach der Realisierung von „Open Government“, also der umfassenden und konsequenten Öffnung von Regieren und Verwalten im Hinblick auf die Teilhabe der Bürgerinnen und Bürger. Dabei wird E-Government explizit als Innovationstreiber für gesellschaftliche Entwicklungen begriffen und bekommt – neben einer wettbewerbsfördernden – eine explizit politische Funktion zugeschrieben. Vorreiter sind dabei die angelsächsischen Länder. In den USA hat Barack Obama zu Beginn seiner Amtszeit Transparenz, Partizipation und Zusammenarbeit als die verwaltungsstrategischen Eckpfeiler seiner Präsidentschaft verkündet, um „a unprecedented level of openness in Government“ zu erreichen. Inzwischen ist daraus ein ambitioniertes Programm mit konkreten Umsetzungsschritten geworden.

Auch in Großbritannien erhielt Open Government einen hohen Stellenwert auf der politischen Agenda. Hier ist die Mitsprache der Bürgerinnen und Bürger bei politischen Entscheidungen neben dem Anspruch auf mehr Transparenz erklärtes Ziel. Diese Strategie wird durch zahlreiche Umsetzungsprojekte mit konkretem Nutzen für die Bürger begleitet.<sup>1</sup>

In beiden Ländern werden Daten bereitgestellt, die, so zumindest die Zielsetzung, nicht nur zur Information dienen sollen, sondern die von den Bürgern aktiv genutzt werden sollen, um „demokratischen Mehrwert“ zu produzieren.<sup>2</sup>

## Open Government in Deutschland

Auch in Deutschland ist der Open Government-Ansatz präsent. Im Regierungsprogramm „Vernetzte und transparente Verwaltung“, verabschiedet am 18. August 2010 vom Bundeskabinett, heißt es, „...dass die USA, Großbritannien und andere Staaten über Open Data und Open Government nicht nur diskutieren, sondern tatsächlich strukturiertes Wissen der Verwaltung für jedermann öffnen – auch mit dem Ziel, Innovationsprozesse mit allen gesellschaftlichen Gruppen anzustoßen.“<sup>3</sup> In der Umsetzung ist das Programm mit zwei Pilotvorhaben auf Bundesebene allerdings noch zurückhaltend. So soll bis 2012 eine gemeinsame Strategie mit den Ländern diskutiert und abgestimmt werden, und diese Strategie soll dann ab 2013 umgesetzt werden.

## Mehr Transparenz – Chance für mehr Vertrauen

Auch in Deutschland befürworten die Bürger mehr Transparenz bei

<sup>1</sup> Online: [http://www.whitehouse.gov/the\\_press\\_office/TransparencyandOpenGovernment/](http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment/) und [http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda\\_2010/m10-06.pdf](http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf)

<sup>2</sup> Siehe Online: [www.data.gov](http://www.data.gov) (USA) bzw. [www.data.gov.uk](http://www.data.gov.uk) (GB). Die Zielsetzung wird unter [www.data.gov](http://www.data.gov) wie folgt beschrieben: „Data.gov is leading the way in democratizing public sector data and driving innovation. The data is being surfaced from many locations making the Government data stores available to researchers to perform their own analysis. Developers are finding good uses for the datasets, providing interesting and useful applications that allow for new views and public analysis.“

<sup>3</sup> Bundesministerium des Innern (2010): Regierungsprogramm „Vernetzte und transparente Verwaltung“, S.11. Online: <http://www.verwaltung-innovativ.de>

Behördendaten. Die Ergebnisse einer Forsa-Studie im Auftrag des Softwareanbieters SAS über die Vor- und Nachteile von Open Data zeigen dies:<sup>4</sup> 88 % der Befragten sprechen sich für die regelmäßige und unkommentierte Veröffentlichung von Daten zu konkreten Themen aus (z. B. Veröffentlichung der Verwendung von Geldern aus dem Konjunkturpaket, Ergebnisse von Lebensmittelkontrollen oder Feinstaubbelastung).

Für die generelle Veröffentlichung aller, nicht (besonders) geschützter amtlicher Daten, sprechen sich immerhin 68 % der Befragten aus. Zwei Drittel (69 %) der Befragten sagen, dass sie sich diese Daten auch ansehen würden. Und noch 26 % der Befragten würden auf jeden Fall oder wahrscheinlich mit diesen Daten arbeiten. 81 % der Befragten sehen positive Effekte in der Bereitstellung wertvoller Informationen für die Bürger, 73 % sehen mehr Kontrollmöglichkeiten und 76 % einen Anreiz zur effektiveren Arbeit der Behörden. 70 % der Befragten glauben, dass sich Bürgerinnen und Bürger durch generelle Veröffentlichungen besser einbringen und politische Entscheidungen stärker beeinflussen können. Insgesamt glauben 58 %, dass die generelle Veröffentlichung amtlicher Daten ihr Vertrauen gegenüber der Politik und der öffentlichen Verwaltung erhöhen würde.

### **Mehr Partizipation – als strategischer Ansatz**

Auch in Deutschland gibt es zahlreiche Ansätze zur Realisierung von partizipationsorientierten Web 2.0 Anwendungen, z. B. bei den

Bürgerhaushalten verschiedener Kommunen.

Ein Einsatzgebiet ist die Verbesserung der öffentlichen Infrastruktur. Das Land Brandenburg hat z. B. den Maerker. Brandenburg.de als zentrale Plattform entwickelt und bietet seinen Kommunen den Beitritt an. Auf der Startseite heißt es: „Maerker ist der Dienst, mit dem Brandenburgerinnen und Brandenburger ihrer Kommune bei der Aufgabenerfüllung helfen. Hier können Sie auf einfachem Weg Ihrer Kommune mitteilen, wo es ein Infrastrukturproblem gibt: Schlaglöcher zum Beispiel oder wilde Deponien, unnötige Barrieren für ältere oder behinderte Menschen.“ In Großbritannien heißt eine ähnliche Seite zur Einbeziehung der Bürger „FixMyStreet.com“ – dort ist sie allerdings landesweit realisiert.

Trotz zahlreicher positiver Beispiele handelt es sich, insbesondere wenn es um die Einbeziehung der Bürger in politisch-administrative Entscheidungsprozesse geht, um Insellösungen. Aktuell wird daher für Deutschland ein eher ernüchterndes Fazit im Hinblick auf die Umsetzung von Open Government gezogen und die Entwicklung von Gesamtstrategien wird für notwendig gehalten.<sup>5</sup>

Auch eine Studie des Instituts für Informationsmanagement in Bremen zu E-Partizipation stellt fest, „...dass in Deutschland zwar einige Leuchtturmprojekte existieren, die Diffusion in die Breite und vor allem die institutionelle Einbindung von E-Partizipationsverfahren jedoch stark verbesserungswürdig ist.“<sup>6</sup>

Von daher verwundert es nicht, dass sich engagierte Bürger ihre Artikulations- und Beteiligungsmöglichkeiten unter Nutzung der technischen Möglichkeiten zunehmend selbst schaffen. Als Beispiele seien hier die Mobilisierung und Organisation der Proteste gegen „Stuttgart 21“ genannt<sup>7</sup> oder die vielen Initiativen, die versuchen, einen Dialog zwischen Bürgern und Stadt zu initiieren (siehe z. B. die Internet-Seite <http://www.frankfurt-gestalten.de>).

### **E-Government in Bremen**

Bereits seit 1996 (!) lautet das Leitbild der E-Government-Strategie der Freien Hansestadt Bremen „Online, Partizipativ, Effizient und integriert“, kurz: Open Government. Dazu gehören die Verbesserung des Zugangs zu Online-Dienstleistungen, die Optimierung von Prozessketten und der Aufbau einer leistungsfähigen IT-Infrastruktur genauso wie die Schaffung von Partizipationsangeboten und mehr Transparenz.<sup>8</sup> Die Verwaltung ist mit Hilfe des Internets deutlich zugänglicher geworden. Alle Behörden sind – wie inzwischen fast überall eine Selbstverständlichkeit – unkompliziert über E-Mail zu erreichen. Die Veröffentlichung von Ansprechpartnern, Öffnungszeiten und die Auflistung mitzubringender Unterlagen haben die Interaktion zwischen Bürgern und Verwaltung erheblich vereinfacht und auch zu deutlichen Entlastungen auf Verwaltungsseite geführt. So dürfen z. B. Mahnangelegenheiten und Registeranmeldungen nur noch elektronisch erfolgen; Unternehmen können ihre Gewerbeanmeldung on-

<sup>4</sup> Wünschen Bürger mehr Transparenz? Eine Forsa-Studie im Auftrag von SAS Deutschland. 2010. Online: <http://www.sas.de/open>

<sup>5</sup> Deutsche Telekom Institute for Connected Cities, Zeppelin University gGmbH (2010): Open Government – Öffnung von Staat und Verwaltung – Gutachten für die Deutsche Telekom AG zur T-City Friedrichshafen, Stand: 09.05. 2010, . Online: [http://www.zeppelin-university.de/deutsch/lehrestuehle/ticc/JvL-100509-Open\\_Government-V2.pdf](http://www.zeppelin-university.de/deutsch/lehrestuehle/ticc/JvL-100509-Open_Government-V2.pdf)

<sup>6</sup> Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib) (2008): E-Partizipation- Elektronische Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft am E-Government, Studie im Auftrag des Bundesinnenministeriums, Bremen.

<sup>7</sup> Siehe z. B.: Die Debatte um Stuttgart 21 tobt auch im Internet, Welt online, 29.08. 2010.

<sup>8</sup> zur Bremer E-Government Strategie siehe Lühr, Hans-Henning: Online un intern – wagen un gewinnen!, in: Behörden Spiegel, September 2010, S. 36.

line erledigen und für Bürgerinnen und Bürger steht ein umfassendes Angebot an Formularen zur Verfügung, die auch elektronisch zurückgeschickt werden können, wie z. B. Anträge auf Parkausweise und Ausnahmegenehmigungen.

Ein Schwerpunkt der Bremer Aktivitäten liegt in der aktiven Einbeziehung von Initiativen und Vereinen in die Produktion öffentlicher Online-Angebote wie [www.bremen.de](http://www.bremen.de). Schon zu Beginn des Stadtinformationssystems – Mitte der 90er Jahre – wurde parallel zu den Redaktionen Tourismus und Wirtschaft eine eigene Redaktion für Vereine & Initiativen geschaffen. Dadurch wird erreicht, dass neben der Politik und Wirtschaft auch dieser „bunte“ Teil des gesellschaftlichen Lebens online vertreten ist. So können sich die Initiativen und Vereine bis heute kostenlos mit Visitenkarten in das Stadtinformationssystem [www.bremen.de](http://www.bremen.de) integrieren. Zur Selbstpflege über das Internet stehen allen Non-Profit Einrichtungen verschiedene Funktionalitäten zur Verfügung, z. B. Newsletter, Bildergalerien und ein eigener Veranstaltungskalender, der auch in den gesamtbremsischen Kalender integriert werden kann. Außerdem wurden eigene Portale (Fenster) für verschiedene Zielgruppen (Frauen, Senioren und Stadtteilredaktionen) geschaffen, wo eigene Beiträge gepostet werden können, die zum größten Teil in ehrenamtlichen, redaktionellen Zusammenhängen entstehen ([www.senioren.bremen.de](http://www.senioren.bremen.de), [www.frauen.bremen.de](http://www.frauen.bremen.de), [www.boris.bremen.de](http://www.boris.bremen.de)).

In mehreren Projekten wurden zudem in den letzten Jahren neue Beteiligungsmöglichkeiten über das Internet geschaffen. Ein

Schwerpunkt lag dabei auf Planungsprozessen. So wurden die Verkehrsplanung, die Stadtteilentwicklung und die Planung eines neuen Schwimmbades durch Online-Medien unterstützt. Dabei wurde darauf geachtet, dass das Internet im „Mix“ mit anderen, klassischen Medien eingesetzt wird.<sup>9</sup> Das Internet spielt in der Mediennutzung zwar eine immer wichtiger werdende Rolle, aber es ersetzt nicht die „alten“ Medien wie Fernsehen und Tageszeitung.

Eine besonders schwierige Herausforderung ist die Sicherstellung eines gesicherten Kommunikationswegs in die Verwaltung. Dabei geht es um die Lösung des Problems, Einfachheit und Sicherheit zu kombinieren: Die Einfachheit von E-Mail ist eng verbunden mit hoher Unsicherheit. Die sichere Kommunikation, die durch Verschlüsselung und elektronische Signaturen abgesichert wird, ist immer mit hohem Lern- („Was sind Zertifikate“? oder gar „Was ist ein privater Schlüssel?“) und Ressourcenaufwand (Kauf und Anschluss von Kartenlesern, Installation von Software, persönliche Registrierung usw.) verbunden. Bremen stellt deshalb den Bürgerinnen und Bürgern einen alternativen Zugangsweg zur Verfügung. Neben der E-Mail können alle Behörden und Dienststellen über das „Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach“ (EGVP) erreicht werden. Geplant ist zudem mit der Deutschen Post, die Verwaltung auch per „E-Postbrief“ zugänglich zu machen.

Last but not least bemüht sich Bremen, die Transparenz des Verwaltungshandelns zu erhöhen. Dazu hat das Land ein Informations- und Freiheitsgesetz (IFG) verabschiedet, das die Verwaltung nicht nur verpflichtet, Auskunft in

konkreten Anwendungsfällen zu geben, sondern auch grundsätzlich und proaktiv die relevanten Dokumente öffentlich zur Verfügung zu stellen. Statt des Grundsatzes „Alles ist verwaltungsmäßig intern, es sei denn, es wird ausnahmsweise veröffentlicht“ gilt nun „Alles wird veröffentlicht, es sei denn, es ist ausnahmsweise verwaltungsmäßig intern“. Zur Umsetzung des Gesetzes hat Bremen ein Informationsfreiheitsregister entwickelt, das die Dokumente mit Hilfe von Schlagworten einfach auffindbar im Internet zur Verfügung stellt.<sup>10</sup>

### **E-Government schafft öffentliche Werte**

Das Ziel der Demokratisierung durch eine Öffnung von Staat und Verwaltung, befördert durch E-Government, taucht unter dem Stichwort „Open Government“ erneut auf der Agenda auf. Einer unreflektierten Übernahme des Open Government-Ansatzes auf die deutschen verwaltungskulturellen und politischen Gegebenheiten soll nicht das Wort geredet werden, dennoch gibt es gesellschaftliche Entwicklungen, die dazu auffordern, mehr Mut bei der Öffnung der Verwaltung auf allen Ebenen zu zeigen, und hierzu die technischen Möglichkeiten zu nutzen. Die Bürgerinnen und Bürger fordern eine solche Öffnung ansonsten ein.

Wie die kurze Darstellung der Bremer E-Government-Entwicklung zeigt, sind durchaus gute Erfolge zu verzeichnen, von einer umfassenden Öffnung von Regieren und Verwaltung kann jedoch noch nicht gesprochen werden. Notwendig wäre in der jetzigen Phase der Realisierung von E-Government die Rückbindung an einen strategischen Ansatz, der beginnend bei umfassender Transparenz durch

<sup>9</sup> Institut für Informationsmanagement GmbH (ifib) (2007): Medienmix in der lokalen Demokratie. Die Integration von Online-Elementen in Verfahren der Bürgerbeteiligung. Online: [http://www.boeckler.de/pdf\\_fof/S-2003-589-5-1.pdf](http://www.boeckler.de/pdf_fof/S-2003-589-5-1.pdf).

<sup>10</sup> Siehe <http://www.bremen.de/info/informationsfreiheitsregister>

die Realisierung von Informationsfreiheit, über die Einbeziehung der Bürger in die Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen bis hin zur Schaffung von innovativen Bürgerbeteiligungsformen eine tiefgreifende und nachhaltige Öffnung auch der Entscheidungsprozesse von Regieren und Verwaltung anstrebt.

Unabhängig von der Frage nach dem „Wie?“ ist es dazu auf jeden Fall notwendig, dass Verwaltung und Politik auf breiter Basis Transparenz und Partizipation nicht als Bedrohung ihres Selbstverständnisses empfinden, sondern als integrativen Bestandteil ihres eigenen Auftrages begreifen.<sup>11</sup> Hieraus resultieren auch spezifische An-

forderungen an die Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung im verantwortlichen Umgang mit den technischen Möglichkeiten.<sup>12</sup>

Der Nutzen von E-Government ist heute noch mehr als in den vergangenen Jahren zu beweisen, und er ist nicht nur (aber auch) in den Einsparungen zu beziffern. Hier gilt es für die Zukunft auch, ein Bewertungsschema zu entwickeln, das den Nutzen von E-Government für die Schaffung öffentlicher Werte operationalisierbar macht.<sup>13</sup>

*Sandra Kohl, Koordinierungsstelle Verwaltungsforschung, Universität Bremen*

*Dr. Martin Hagen, Stv. Referatleiter "Zentrales IT-Management und E-Government", Senatorin für Finanzen, Freie Hansestadt Bremen*

<sup>11</sup> Unlocking government. How data transforms democracy. Report von Deloitte 2010.

<sup>12</sup> Lorig, Wolfgang H. (2004): „Good Governance“ und „Public Service Ethics“. Amtsprinzip und Amtsverantwortung im elektronischen Zeitalter, in: Aus Politik und Zeitgeschichte, Bd. 18/2004, S. 24–30.

<sup>13</sup> Hier setzt das Konzept des Public Value an, ein Begriff, der inzwischen auch in einen Bericht für die EU-Kommission zur Zukunft des E-Government Aufnahme gefunden hat und in der Malmö-Erklärung der für E-Government zuständigen EU-Minister als zentrale Priorität benannt ist. Mit Public Value sind übergeordnete Werte wie Demokratie, Gleichheit, Gerechtigkeit, Rechtschaffenheit angesprochen, die allerdings konkret für die Zielsetzungen von E-Government operationalisierbar gemacht werden. Siehe: Value for Citizens. A vision of public governance in 2020. A report made for the European Commission, Rotterdam, Dezember 2008, Online: [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/studies/docs/final\\_report\\_web.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/studies/docs/final_report_web.pdf); siehe auch: Kearns, Ian (2004) Public Value and E-Government. Institute for Public Policy Research. Online: [https://www.ippr.org/uploadedFiles/projects/Kearns\\_PublicValueandE-Government\\_ippr.pdf](https://www.ippr.org/uploadedFiles/projects/Kearns_PublicValueandE-Government_ippr.pdf)

## Neuaufgabe

Hrsg.: AWW

### Speichern Sichern und Archivieren auf Bandtechnologien

2. vollständig überarbeitete Auflage, Eschborn 2009, 116 S., 21,- €, Best.-Nr.: 06 630. ISBN: 978-3-931193-36-8

In der Schrift werden die aktuellen Bandspeichertechnologien vollständig und über-



sichtlich dargestellt. Neben der Darstellung der Eigenschaften der einzelnen Technologien werden Hilfestellungen zu Einsatzgebieten sowie zu Lebensdauerabschätzungen gegeben und Trends dargestellt.

## AWV-Informationen Special I-V

### Bürokratiekostenabbau und bessere Rechtsetzung

Der Sonderdruck nimmt die aktuellen Fortschritte der Entbürokratisierungsmaßnahmen in den Blick. Die Autoren geben in ihren Ausführungen einen fachlichen Einblick in die Arbeit des Nationalen Normenkontrollrats, der Geschäftsstelle Bürokratieabbau des Bundeskanzleramts und des Statistischen Bundesamtes.

### Bürokratiekostenabbau als Modernisierungsinstrument der öffentlichen Verwaltung

Der Sonderdruck befasst sich mit aktuellen Reformentwicklungen der Verwaltungen. Die vorgestellten Reformkonzepte werden dabei auf ihre Funktion als „Modernisierungstreiber“ betrachtet und in den Kontext der augenblicklichen Entbürokratisierungsdiskussion gestellt.

### Flexibles Organisationsmanagement in Wirtschaft und Verwaltung – Outsourcing, Public Private Partnership und Shared Service Centers

Der Sonderdruck stellt erfolgreiche Konzepte des flexiblen Organisationsmanagements aus Wirtschaft und Verwaltung vor. Er ist als Dokumentation der Gemeinschaftsveranstaltung „Flexibles Organisationsmanagement“ der AWW e. V. mit der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer vom 04.12.2008 entstanden.

### Bürokratieentlastung des Dritten Sektors und des bürgerschaftlichen Engagements

Die Ausgabe des AWW-Informationen Special IV leistet einen Beitrag zur Diskussion möglicher Entlastungsansätze für den Dritten Sektor und für Bürgerinnen und Bürger, die sich ehrenamtlich engagieren. Der Blick ist hierbei zunächst auf die empirischen Grundlagen und Forschungsbezüge gerichtet, in einem zweiten Schritt werden Perspektiven entwickelt, wo und für welche Adressatenkreise wirksame Entlastungen von Bürokratie möglich sind. Die Schrift dokumentiert die Vorträge des Gründungsworkshop des Arbeitskreises sowie der Sitzung vom 24. Juni 2009.

*Die AWW-Informationen Special können kostenlos über [www.aww-net.de](http://www.aww-net.de) oder die AWW-Geschäftsstelle bei Christine Rose, Telefon: (0 61 96) 7 77 26-24 bestellt werden.*