

Offene Verwaltung

von Anke Domscheit

Von Web 2.0 zu Government 2.0: Soziale Netzwerke verändern die Kommunikation der öffentlichen Verwaltung. Vorreiter beim Einsatz von Social Media ist die amerikanische Regierung. Doch auch deutsche Kommunen nutzen bereits die neuen Möglichkeiten.

Der Begriff Web 2.0 steht für das Mitmach-Internet – ein Internet, bei dem man nicht nur Konsument ist, sondern auch Produzent von Inhalten, wo man in Echtzeit kommuniziert und sich in sozialen Netzwerken vernetzt, gemeinsam Wissen zusammenträgt oder Ideen sammelt. Menschen bewerten im Web 2.0 Produkte, Dienstleistungen oder Inhalte. Wer heute eine Reise bucht, liest die Meinungen früherer Hotelgäste und vergleicht ihre Fotos mit dem Hotelkatalog. Wer eine Digitalkamera kauft, liest Bewertungen alternativer Modelle. Das Web 2.0 hat in den Alltag vieler Menschen Einzug gehalten, es ist ein Massenphänomen, das alle Bereiche des Lebens durchdringt. Auf Wikipedia fanden sich schon 2008 10 Millionen Beiträge, von fast 700.000 Nutzern. Facebook vernetzt 350 Millionen Menschen, die sich jeden Tag über eine Milliarde Chat-Nachrichten schicken. Auf Flickr finden sich 3,5 Milliarden Fotos, auf YouTube werden täglich 1,2 Milliarden Abrufe von Videos gezählt. Von den 70 Prozent der Deutschen, die bereits online sind, sind über 40 Prozent in sozialen Netzen aktiv.

Auch in der Wirtschaft ist Web 2.0 längst etabliert. Entwicklungs-

abteilungen lassen Konsumenten Ideen einreichen, bewerten oder gleich ganze Modelle im Internet entwickeln – wie in der Online-Legofactory, bei Erfolg wird produziert. Lego senkt so Entwicklungs- und Marktforschungskosten, er-



USA: Pioniere des Government 2.0.

höht Kundenbindung und Absatz. Personalabteilungen suchen neue Mitarbeiter in sozialen Netzen, Marketing- und PR-Abteilungen setzen virales Marketing als Geheimwaffe im Kampf um Marktanteile ein. Kaum eine Marke, die nicht Fans auf Facebook sammelt oder über Twitter Neuerungen verkündet. Fachabteilungen sammeln das Wissen ihrer Mitarbeiter in Wikis, Kundendienst findet im

Echtzeit-Chat statt, in offenen Foren übernehmen zum Teil Kunden die Beratung für andere Kunden – freiwillig und kostenlos.

All das findet auch beim Unternehmen Microsoft statt. Für die Mitarbeiter ist der Echtzeit-Chat mit Kollegen für ein schnelles Klären von Fragen aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Sie nutzen virtuelle Team-Räume auf der Basis der Software SharePoint im Home Office und, um in regional verteilten Teams effektiv zusammenzuarbeiten. Wikis und Blogs sind als kostenfreie Add-ons leicht zu nutzen. Wenn nun das Mitmachnetz im Privat- und Berufsleben so massiv Einzug hält, kann sich die öffentliche Verwaltung dieser Entwicklung nicht verschließen. Die Anwendung von Web 2.0 in der Verwaltung nennt man Government 2.0. Im In- und Ausland gibt es bereits sehr viele gute Beispiele derartiger Anwendungen.

Eine klare E-Government-Strategie sollte Ausgangspunkt sein. US-Präsident Barack Obama fasst die seine in einem Satz zusammen: „Verwaltung muss transparent sein und partizipativ.“ Die Strategie der amerikanischen Regierung umfasst die drei Schwerpunkte Transparenz, Kollaboration und Partizipation.

Transparenz bezieht sich darauf, öffentliche Daten in maschinenlesbarer Form zur Verfügung zu stellen, wie es die EU empfiehlt und die USA auf der Website www.data.gov seit Monaten anbieten. Sie bezieht sich auch auf die Nachvollziehbarkeit von Entscheidungsprozessen und ihren Folgen. So kann jeder in den USA die Wirkungen des nationalen Konjunkturpaketes auf einer Internet-Landkarte nachvollziehen. Transparenz bezieht sich außerdem auf einzelne Entscheidungsträger. Nichtstaatliche Angebote wie www.opencongress.org in den USA oder www.abgeordnetenwatch.de in Deutschland stellen Transparenz zu Mitgliedern der Parlamente her. Auf www.direktzurkanzlerin.de kann jeder Angela Merkel Fragen stellen, die von anderen bewertet werden – die Top-3-Fragen jeder Woche werden vom Kanzleramt beantwortet. Werden solche Möglichkeiten für eine ehrliche und direkte Kommunikation gut genutzt, lassen sich Vertrauen aufbauen und Akzeptanz verbessern.

Auch der Schwerpunkt Kollaboration umfasst verschiedene Aspekte: die virtuelle Zusammenarbeit innerhalb einer Behörde, die Kooperation zwischen verschiedenen Behörden und auch eine darüber hinaus stattfindende Zusammenarbeit – mit der Wirtschaft und

den Bürgern. So nutzen der IT-Stab im Bundesinnenministerium, die CIA in den USA oder die gesamte öffentliche Verwaltung Kanadas eigene Wikis, um Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu sammeln und verfügbar zu machen. In Brandenburg können Bürger auf einer Web-Plattform Probleme der kommunalen Infrastruktur melden und den Stand der Bearbeitung erfahren (www.maerker-brandenburg.de). Im Main-Taunus-Kreis ist zum ersten Mal in Deutschland ein D115-Service-Center nun auch bei Twitter zu finden – Bürger können Anfragen an das Landratsamt als Tweet an @MTK115 schicken. Die Stadt Boston sucht gestohlene Fahrräder über Twitter und Facebook – mit guten Erfolgen.

Beim dritten Pfeiler des Government 2.0, Partizipation, geht es um Entscheidungsprozesse unter Einbeziehung der Bürger, um Meinungsbildungsprozesse und um die Mobilisierung von Bürgerengagement. Das zentrale Gesundheitsamt der USA etwa nutzt alle Schattierungen des Web 2.0 – vom Virenfoto auf Flickr über Präventionsfilme auf YouTube bis hin zu Grippe-Spielen, E-Postkarten oder interaktiven Landkarten, um Fakten zur Schweinegrippe und damit Wissen zur Prävention zu verbreiten und die Pandemie zu begrenzen. In vielen deutschen Städten gibt es Online-Bürgerhaushalte (siehe auch Seite 24). Einwohner in Köln, Hamburg oder Erfurt können Prioritäten für öffentliche Ausgaben im Internet eingeben. E-Petitionen wie die zum Grundeinkommen oder zu den Internet-Sperren haben durch hohe Teilnehmerzahlen dazu geführt, dass sich der Bundestag damit befasst.

In der Stadt Essen haben Bürger im Internet ein Lärmorte-Kataster gemeinsam angelegt, Vorschläge für Verbesserungen eingereicht und Maßnahmen aus dem nachfolgenden Aktionsplan der Stadt priorisiert (siehe auch *Kommune21*, Ausgabe 10/2009).

Es mangelt nicht an Vorbildern oder Technologien. Bremsen gibt es eher in der Verwaltungskultur und in den Köpfen. Vorreiter sind jedoch längst dabei, sich zu vernetzen, um den Wandel zu einer offeneren Verwaltung zu beschleunigen. Zum ersten deutschen Government 2.0 Camp kamen im

Anzeige



August 2009 fast 400 Interessierte, die sich lebhaft austauschten und viele Ideen in ihre Behörden oder Regionen trugen. Die vom Bundesministerium des Innern geförderte, umfangreiche Dokumentation der Veranstaltung ist im Internet abrufbar. Der Verein Government 2.0 Netzwerk Deutschland wurde gegründet, um als organisatorische Plattform ein Katalysator zu sein: für mehr Transparenz, Partizipation und Kollaboration in und mit deutschen Behörden.

Anke Domscheit ist Director Government Relations bei Microsoft Deutschland und Initiatorin des ersten deutschen Government 2.0 Camps.

Link-Tipp

Dokumentation der Veranstaltung
Government 2.0 Camp:

- <http://gov20.cpmg.eu>

Der Verein Government 2.0 Netzwerk
Deutschland:

- www.gov20.de

Weitere Links finden Sie unter www.kommune21.de.