

Vom Web 2.0 zu Government 2.0

[18.1.2010] Soziale Netzwerke verändern die Kommunikation der öffentlichen Verwaltung. Elektronische Bürgerhaushalte und die Online-Beteiligung der Bürger bei der Stadtplanung sind Beispiele für Web-2.0-Anwendungen auf kommunaler Ebene.

Jürgen Nimptsch und Angela Merkel haben politisch möglicherweise nicht viel gemeinsam. Eines aber verbindet den Bonner SPD-Oberbürgermeister mit der CDU-Bundeskanzlerin. Beide geben Bürgersprechstunden im Internet. Denn seit Januar dieses Jahres haben Bonner Bürger einen direkten Draht zum Oberbürgermeister. Jürgen Nimptsch beantwortet Anfragen über das Internet-Portal [?direkt zu Jürgen Nimptsch?](#). Fragen werden dabei in Form von eingereichten Texten, Audiodokumenten und Videos auf dem Portal veröffentlicht. Die Nutzer der Plattform entscheiden per Abstimmung, welche Anliegen vom OB beantwortet werden. Die drei Fragen, die innerhalb von 14 Tagen am besten bewertet wurden, werden an ihn weitergeleitet und seine Antworten anschließend publiziert.

Diese Form der Bürgerbeteiligung nutzen derzeit noch wenige Politiker. Neben Kanzlerin Angela Merkel, die schon länger direkt erreichbar ist, verwendet auch der Münchner Oberbürgermeister Christian Ude das Portal, um Fragen und Anregungen der Bürger zu beantworten.

Massenphänomen Web 2.0

Merkel, Nimptsch und Ude sind damit Vorreiter bei der Nutzung von Technologien des Web 2.0. Der Begriff steht für das Mitmach-Internet. Durch so genannte Social-Media-Angebote wie Facebook, YouTube, MeinVZ oder Twitter sind die User nicht nur Konsumenten, sondern Produzenten von Inhalten. Auf solchen Plattformen schließen sich Menschen in sozialen Netzwerken zusammen, kommunizieren in Echtzeit und teilen ihr Wissen. Schätzungen gehen davon aus, dass über 40 Prozent der Internet-Nutzer in Deutschland in sozialen Netzen aktiv sind.

Das Web 2.0 ist inzwischen 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. Sogar die Regierung des Freistaats Bayern hat sich ihren Traum vom Staatsfernsehen erfüllt und betreibt einen Kanal auf YouTube.

Government 2.0 in den USA

Wenn das Mitmach-Internet im Privat- und Berufsleben so massiv Einzug hält, kann sich die öffentliche Verwaltung dieser Entwicklung nicht verschließen. Davon ist auch Anke Domscheit überzeugt. Die Microsoft-Managerin hat deshalb im vergangenen Jahr die Social-Media-Veranstaltung Government 2.0 Camp initiiert. In einem Beitrag für die Januar-Ausgabe von Kommune21 schreibt Anke Domscheit, dass eine klare E-Government-Strategie die Voraussetzung ist, um das Web 2.0 für die öffentliche Verwaltung nutzbar zu machen. Vorreiter sind hier die USA. Präsident Barack Obama sagt: [?Verwaltung muss transparent sein und partizipativ.?](#)

Die entsprechende Strategie der amerikanischen Regierung umfasst drei

Schwerpunkte: Transparenz, Kollaboration und Partizipation. Transparenz bezieht sich darauf, öffentliche Daten in maschinenlesbarer Form zur Verfügung zu stellen, wie etwa auf der Website www.data.gov. Hier kann jeder unter anderem die Wirkungen des amerikanischen Konjunkturpaketes auf einer Internet-Landkarte nachvollziehen. 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 der Gesellschaft. Bei der Partizipation, dem dritten Pfeiler des Government 2.0, geht es um Entscheidungsprozesse unter Einbeziehung der Bürger, um Meinungsbildungsprozesse und um die Mobilisierung von Bürgerengagement.

Soziale Netze der öffentlichen Hand

Web-2.0-Technologien bieten den Behörden und Kommunen also zahlreiche Chancen, um Verwaltungsprozesse kommunikativer, transparenter und kooperativer zu gestalten. Jens Klessmann vom Fraunhofer-Institut FOKUS sagt: "Erste Beispiele aus dem englischen Sprachraum zeigen, dass Web-2.0-Plattformen den Informationsaustausch sinnvoll unterstützen und sogar zu neuen Formen der Dienstleistungserbringung beitragen können." Durch den Einsatz sozialer Netzwerke lasse sich nicht nur der Kontakt zu Bürgern und Unternehmen vereinfachen, auch für die interne Kommunikation und die kooperative Erbringung von Verwaltungsleistungen könnten Online-Netzwerke ein wichtiges Hilfsmittel werden.

Im Rahmen der internen Kommunikation können soziale Netzwerke Mitarbeitern der Verwaltung "das Wissen der Vielen" zugänglich machen, so Klessmann. Wissen und Erfahrungen über Abteilungsgrenzen hinaus zu teilen, beschleunige den Informationsfluss und unterstütze die kollaborative Entwicklung von Lösungsansätzen. In der externen Kommunikation böten soziale Netzwerke Chancen, die Kooperation zwischen Behörden und Bürgern zu unterstützen. Sie erlaubten einen schnellen, niedrighwelligen Kontakt zur Verwaltung, erleichterten den Bürgern den Zugang zu Informationen und ermöglichten es, Bürger und Unternehmen unmittelbarer in Gestaltungsprozesse einzubinden. Nicht zuletzt, so der Wissenschaftler, können moderne elektronische Werkzeuge dazu beitragen, die Attraktivität der öffentlichen Verwaltung als Arbeitgeber zu steigern.

Kommunalverwaltung 2.0

Viele deutsche Städte haben die Chancen des Web 2.0 ansatzweise erkannt: Sie beteiligen die Einwohner an der Aufstellung des Haushaltes oder an bestimmten Planungsverfahren. Beim elektronischen Bürgerhaushalt werden über eine Internet-Plattform Anregungen eingereicht, wie die städtischen Mittel verwendet werden sollen. Über die Vorschläge der Bürger entscheidet allerdings immer noch der Stadtrat.

Bürgerhaushalte sind der Versuch, die Bürger direkt in die kommunale Finanzplanung einzubeziehen. Wie das funktioniert, schreiben Rolf Lührs und Bengt Feil von der Firma TuTech in einem Beitrag für Kommune21: "Im Zentrum eines elektronischen Bürgerhaushalts steht eine Internet-Plattform, die Bürgern die Beteiligung an der kommunalen Haushaltsplanung ermöglicht. Die Anwendungen geben einen Einblick in die finanzielle Situation der Kommunen und ermöglichen die Diskussion über einzelne Ausgabenpositionen. Abgestimmt und diskutiert werden kann über einen bestimmten Teil des Etats oder über den gesamten Haushalt. In der Regel sind Bürgerhaushalte auf die kommunalen Ausgaben fokussiert. Im Falle des Einsatzes eines Haushaltsrechners, wie es zum Beispiel die Freie und Hansestadt Hamburg getan hat, können alle Teilnehmer außerdem ihre eigenen Haushalte aufstellen und die Ausgangsbudgets so verändern, wie sie es für

richtig halten.? Trotz des schwierigen und komplexen Themas ist die Durchführung von Bürgerhaushalten keine Seltenheit mehr. Deutschlandweit haben 67 Kommunen bereits einen Bürgerhaushalt durchgeführt oder befinden sich in entsprechenden Vorbereitungsphasen, so Lührs und Feil. Mehrfach ausgezeichnet wurde inzwischen das Projekt Bürgerhaushalt der Stadt Köln. Ende vergangenen Jahres erhielt die Dom-Stadt den European Public Sector Award in der Kategorie Bürgerbeteiligung.

Auch andere Formen der Bürgerbeteiligung setzen sich mehr und mehr durch. 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. In Brandenburg können Bürger auf einer Web-Plattform Probleme der kommunalen Infrastruktur melden und den Stand der Bearbeitung erfahren. Auch bei öffentlichen Planungsvorhaben, insbesondere in der Stadt- und Landschaftsplanung, können Bürger oder die Träger öffentlicher Belange über webbasierte Verfahren eingebunden werden. Der Vorteil: Geografische Daten werden visualisiert, die entsprechenden Informationen können so übersichtlicher und verständlicher dargestellt werden.

Rechtliche Fallstricke des Web 2.0

Der Aufbau von Web-2.0-Plattformen zur internen und externen Kommunikation will jedoch wohlüberlegt sein. Jan Dirk Roggenkamp, Rechtsanwalt für IT-Recht, warnt: ?Das größte rechtliche Konflikfeld erwartet die Kommune nach Inbetriebnahme der Web-2.0-Plattform.? Denn je aktiver sich die Bürger mit eigenen Inhalten beteiligen, desto erfolgreicher ist das Angebot. Spätestens jetzt stellt sich aber die Frage: Wer haftet dafür, wenn ein Nutzer eine Beleidigung ins Forum stellt oder eine rechtswidrige Datei hochlädt? Roggenkamp: ?Es gibt zahlreiche Gerichtsentscheidungen, die in solchen Fällen eine Mitverantwortlichkeit des Plattformbetreibers annehmen. Auch die Kommune ist nicht davor gefeit, als so genannte Mitstörerin in Anspruch genommen zu werden.? Die Verwaltung müsse nicht nur die Rechtsverletzung entfernen, sondern unter Umständen auch dafür sorgen, dass sich der Vorfall nicht wiederholt. Dies verursache einen erheblichen Personal- und Kostenaufwand und könne insbesondere finanzschwächere Kommunen zu einer Einstellung des Angebots zwingen, so Roggenkamp. Der Rechtsanwalt empfiehlt deshalb den Kommunen, eine individualisierte Haftungsvermeidungsstrategie zu entwickeln. Denn der Umgang mit dem Citizen Generated Content bedürfe der vorausschauenden Regulierung. Zu berücksichtigen seien hierbei die von der Rechtsprechung aufgestellten Erfordernisse, aber auch die besondere Grundrechtsverpflichtung der öffentlichen Hand: Welche Inhalte dürfen eingestellt werden? Wie soll die Plattform moderiert werden? Wie ist nach einer angeblichen Rechtsverletzung zu verfahren? Für den Rechtsexperten ist damit klar: Schlüsselfaktor für Erfolg, Akzeptanz und Bestand einer Web-2.0-Plattform für kommunales E-Government ist die rechtskonforme Gestaltung des Angebots. (al)

Info:

- Mehr zum Thema Social Media in der öffentlichen Verwaltung lesen Sie in der Januar-Ausgabe von Kommune21. Hier können Sie die Zeitschrift bestellen oder abonnieren. (Deep Link)
- Direkter Draht zum Bonner OB (Deep Link)
- Dokumentation der Veranstaltung Government 2.0 Camp (Deep Link)
- Der Bürgerhaushalt der Stadt Köln (Deep Link)