

Open Government

Alles in einer Suite

[25.06.2012] Das Bedürfnis der Bürger nach direkter Kommunikation mit Verwaltungen und einer stärkeren Einbeziehung in Entscheidungsprozesse nimmt zu. Mit Software-Unterstützung lassen sich neue Formen der Bürgerbeteiligung realisieren.

Die Zeiten für Kommunen sind zweifellos schwieriger geworden. Eine Mischung aus finanziellen Engpässen, soziodemografischen Trends, Bildungs-, Infrastruktur- und Umweltsorgen – um nur einige Problemfelder zu nennen – erfordert von den kommunalen Entscheidungsträgern weitsichtiges Handeln. Der Veränderungsdruck an sich ist nichts Besonderes. So mussten im Zuge der Regional- und Funktionalreformen in den 1960er- und 1970er-Jahren immense organisatorische Veränderungen initiiert werden. Es folgte eine Zeit, in der mit Bürgerämtern und zentralen Anlaufstellen im Rathaus Bürgernähe gestärkt wurde. Mit dem Siegeszug des Internet schließlich wurden E-Government-Projekte durchgeführt. Die Kommunen haben den Nutzen der Informationstechnologie früh erkannt und – wenn auch vielleicht nicht immer schnell und ausreichend genug – nutzbar gemacht, um Prozesse zu beschleunigen und die Qualität der Arbeit zu verbessern.

Neue Herausforderungen entstehen vor dem Hintergrund der Durchdringung aller Lebensbereiche mit sozialen Medien und der Forderung nach mehr Offenheit im staatlichen Handeln. Die ungebremsbare Dynamik der Informationstechnologie wird zu einem Treiber für das zunehmende Bedürfnis der Bürger nach direkter Kommunikation mit Verwaltungen und einer stärkeren Einbeziehung in Entscheidungsprozesse. Es liegt nahe, diese Dynamik als Ausdruck und Teil eines globalen Trends hin zu einer wissensbasierten Gesellschaft zu sehen. Es stellt sich die Frage, welchen Beitrag die Technologien zur Weiterentwicklung des Gemeinwesens leisten können.

Veränderte Kommunikation

Facebook, Twitter, YouTube und Co. verändern die Erwartung der Bürger hinsichtlich des Zugriffs auf Daten und Informationen. Unternehmen wie Nike oder VW haben auf diese Entwicklung bereits nachhaltig reagiert: Die Werbung in Print-Medien wird teilweise drastisch zurückgefahren zugunsten einer schnellen, dynamischen Kommunikation mit (potenziellen) Kunden. Die Unternehmen definieren die Kommunikation mit ihren Zielgruppen neu und begegnen damit auch der Sorge, dass sich Kundenmeinungen im Netz zu einem Informations-Tsunami verselbstständigen können.

Die Erwartungen der Bürger an die Kommunikation mit den Behörden lassen sich von dieser Entwicklung nicht abkoppeln. Ähnlich wie Unternehmen, die auf die neuen Internet-Technologien reagieren (müssen), suchen Kommunen daher seit geraumer Zeit nach konzeptionellen und technischen Antworten auf die Herausforderung der Bürgerbeteiligung mit sozialen Medien. Ermutigt durch politische Statements, die ein nachhaltiges Open Government fordern, kreisen die kommunalen Projekte um Bürgerhaushalte, Anliegen-Management und die Offenlegung von Datenbeständen. Die organisatorischen Anforderungen sind dabei allerdings erheblich und zunächst komplexitätssteigernd – immerhin geht es um die Beschleunigung der Kommunikation ohne Qualitätsverlust, die Flexibilisierung von Verantwortlichkeiten und eine neue Art der kommunikativen Verbindlichkeit.

Bürger als Ideengeber

Grundsätzlich eröffnen soziale Medien große Chancen. Auch hier hilft der Blick auf die Entwicklung in Unternehmen. Es war wohl Friedrich Krupp, der erstmals begonnen hat, das kreative Potenzial von Beschäftigten systematisch zu heben. Heute hat dieser Ansatz viele Facetten und wird unter anderem als betriebliches Vorschlagswesen, Wissens- oder Innovationsmanagement bezeichnet. Gemeinsam ist diesen Ansätzen, dass Mitarbeiter systematisch ermutigt werden, Verbesserungsvorschlägen zu machen und dafür belohnt werden. Unter Begriffen wie Unternehmen 2.0 oder Corporate Web 2.0 gewinnen soziale Medien eine tragende Rolle. Was für Unternehmen essenziell ist, lässt sich leicht auf den kommunalen Kontext übertragen. Der gerne beschworene mündige Bürger ist die erste und letzte Instanz bei der Initiierung und Bewertung von Entwicklungen in seiner Lebenswelt. Mit den technologischen Möglichkeiten der sozialen Medien ist es den Fachleuten des Alltags wesentlich leichter möglich, die Rolle als Impuls- und Ideengeber auszuüben. Bürger werden zu Innovationstreibern für die kommunale Entwicklung.

Anforderungen an Software-Plattformen

Städte und Gemeinden experimentieren seit einiger Zeit mit Ansätzen für Bürgerbeteiligung, Bürgerhaushalte oder die internetbasierte Freigabe von Daten. Die Erfahrungen sind gemischter Natur: Mal hapert es an der Beteiligung der Bürger, mal sind die IT-Kosten ein Problem, dann wiederum fehlt es an einer klugen Einführungsstrategie. Zweifellos ist eine Software-Plattform vonnöten, die knappen Budgets Rechnung trägt, einen schrittweisen, flexiblen Einstieg in Open Government erlaubt, für die IT-Verantwortlichen technisch beherrschbar ist und Minderheiten nicht ausgrenzt. Aus Sicht der Bürger kommen noch weitere Aspekte hinzu, die für die Akzeptanz entscheidend sind. So bedarf es Mechanismen für ein aktives Informieren und Erinnern, damit ein kontinuierlicher Informationsfluss zu den jeweils interessanten Themen gewährleistet ist. Außerdem sollten Elemente wie die themenspezifische Diskussion, die Offenlegung von Daten und Vorschläge zu Haushaltspositionen verbunden und über eine Lösung abrufbar sein. Bewertungs-, Kommentar- und Abstimmungsmöglichkeiten müssen sich flexibel an die konkrete Anwendung anpassen.

Besonderheiten der OpenGovernment Suite

Mit Blick auf die hier nur angedeuteten Anforderungen seitens der Kommunen und der Bürger hat die Firma QuinScape die OpenGovernment Suite konzipiert. Sie ist die erste und bislang einzige Software für ein prozessorientiertes Open Government. Die Software wird Out of the Box installiert und umfasst Module für die drei zentralen Dimensionen des Open Government: Informationsaustausch (Daten, Dokumente und Entscheidungen), Partizipation (Bürgerhaushalt, Anliegen-Management) und Kollaboration (Facebook-artige Kommunikation). Die Lösung ist modular und so flexibel aufgebaut, dass jede Kommune entscheiden kann, welche Beteiligungsverfahren sie einführen möchte. Zudem reduziert die OpenGovernment Suite die technische Komplexität drastisch, sodass sich die Kommune auf die politischen und konzeptionell-organisatorischen Herausforderungen konzentrieren kann. Die Software ist darüber hinaus einfach zu bedienen und reduziert den Administrationsaufwand etwa hinsichtlich Rollen- und Benutzerverwaltung oder Layout-Anpassung. Da es sich um eine Open-Source-Lösung handelt, entstehen keine Lizenzkosten und die Anwender können sich an der technischen Weiterentwicklung beteiligen. Außerdem basiert die Anwendung auf den Standards für Interoperabilität (SAGA) und berücksichtigt die rechtlichen Vorgaben zur Barrierefreiheit (BITV 2.0). Mit der OpenGovernment Suite steht also eine Software für den Einstieg in eine moderne Form der Bürgerbeteiligung zur Verfügung, die den Anforderungen und Erwartungen im Zeitalter sozialer Medien gerecht wird.

()

Stichwörter: Open Government, OpenGovernment Suite (OGS)