



## **„Government 2.0 in Europa“ Umsetzungsstand, Chancen und Risiken für den öffentlichen Sektor in Deutschland**

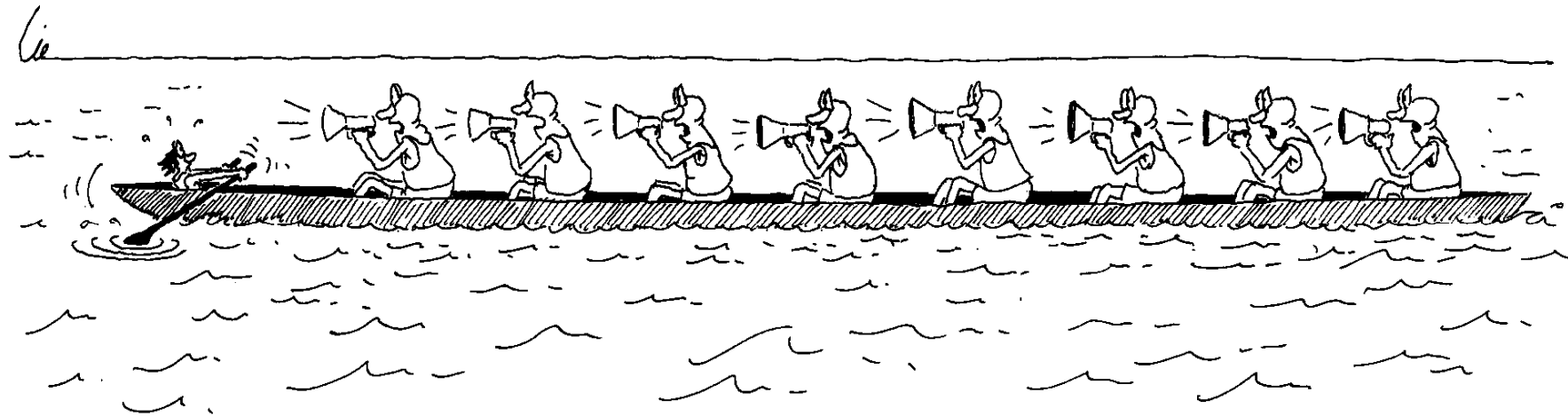


**Dr. Elke Löffler**

**Governance International**  
[www.govint.org](http://www.govint.org)



## Die Effizienzrendite wird immer kleiner und letztlich endlich ...





## Schließung der „externen Ressourcenlücke“ (Budäus 1993) durch Government 2.0?





Was hat für Ihre  
Organisation im Jahr  
2012 Priorität?

**Eine Frage an Sie ...**

- A. Die Qualität öffentlicher Leistungen zu verbessern, die den Bürgern/innen bereitgestellt wird?**
- oder**
- B. Die Zusammenarbeit mit den Bürgern/innen zu verstärken, um deren Lebensqualität zu verbessern?**



**Lassen Sie uns spezifischer sein:**

**Was brauchen blinde Menschen am meisten?**





## Studie über die Bedürfnisse blinder Menschen

### Was Verwaltungsmitarbeiter/innen annehmen, was blinde Menschen brauchen:

- 1) Informationen über öffentliche Leistungsangebote für blinde Menschen (64%)
- 2) Hilfsgeräte (54%)
- 3) Menschen kennenlernen und Freundschaften schließen (36%)
- 4) Jemanden um über persönliche Dinge zu sprechen (18%)

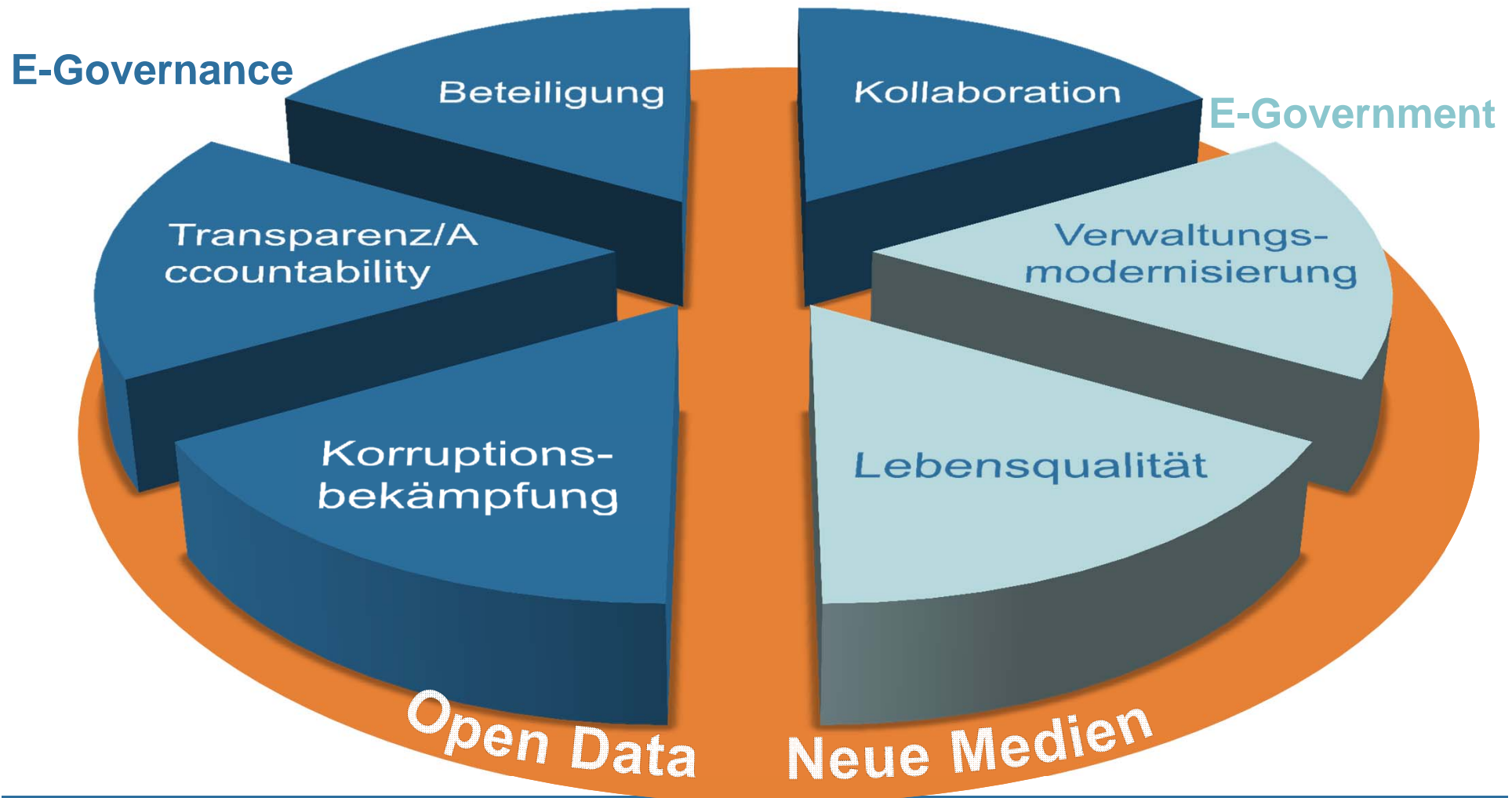
### Was blinde Menschen wirklich wollen:

- 1) Menschen kennenlernen und Freundschaften schließen (91%)
- 2) Jemanden um über persönliche Dinge zu sprechen (62%)
- 3) Informationen über öffentliche Leistungsangebote für blinde Menschen (53%)
- 4) Hilfsgeräte(47%)

Quelle: *Martin Willis und Eileen Dunstan, Universität Birmingham, 2009*



## Was heißt „Government 2.0“?





## E-Partizipation im internationalen Vergleich

Ranking 2012	Land	Index
1	Niederlande	1.0000
1	Korea	1.0000
2	Kasachstan	0.9474
2	Singapur	0.9474
3	Vereinigtes Königreich	0.9211
3	USA	0.9211
4	Israel	0.8947
5	Australien	0.7632
5	Estland	0.7632
5	Deutschland	0.7632

Quelle: UNO E-Government Umfrage 2012, S.43.

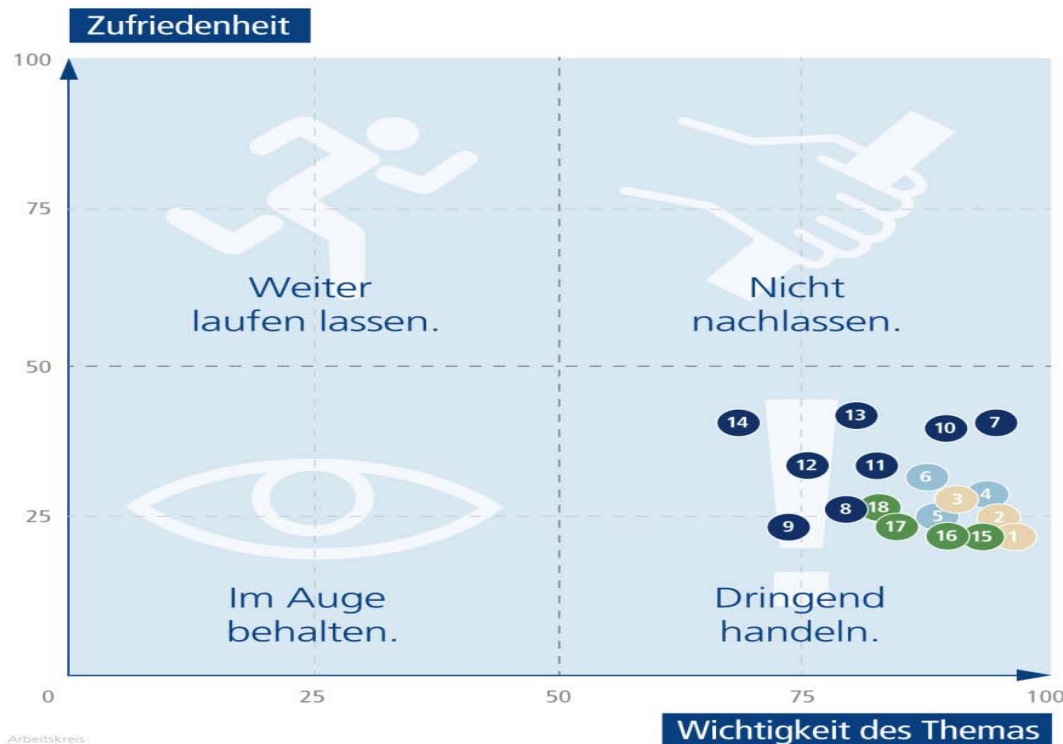




# Open Government in Deutschland: Dringender Handlungsbedarf in allen Teilbereichen

Wie wichtig sind Ihnen folgende Dinge? Und wie zufrieden sind Sie mit diesen Dingen?

Erhebungszeitraum: 31.01.-01.02.2012 | Stichprobe: 1.007 Personen | Angaben in Prozent | wichtig = sehr wichtig + eher wichtig | zufrieden = sehr zufrieden + eher zufrieden



## Korruptionsbekämpfung

- 1 Strafrechtliche Konsequenzen für Amtsträger, die ihre Positionen missbrauchen
- 2 Regelungen und Maßnahmen zur Korruptionsbekämpfung in Politik und Verwaltung
- 3 Informationen über das Ausmaß von Korruption, Amtsmissbrauch und persönlicher Vorteilsnahme

## Partizipation

- 4 Berücksichtigung von Vorschlägen der Bürgerinnen und Bürger bei politischen Entscheidungen
- 5 Möglichkeiten, frühzeitig auf politische Entscheidungen Einfluss zu nehmen
- 6 Informationen darüber, wie man sich an politischen Entscheidungen beteiligen kann

## Transparenz von Politik und Verwaltung

- 7 Veröffentlichung der Ergebnisse von amtlichen Lebensmittel- und Hygienekontrollen
- 8 Veröffentlichung aller Einnahmen und Ausgaben der Parteien
- 9 Veröffentlichung aller Nebeneinkünfte der Politiker
- 10 Veröffentlichung von Daten zur Belastung der Umwelt
- 11 Veröffentlichung aller Einnahmen und Ausgaben der Verwaltung unter Nennung des Auftragnehmers und der Auftragssumme
- 12 Veröffentlichung der Vergabe von öffentlichen Aufträgen
- 13 Veröffentlichung aller Gesetzentwürfe und Zeitpläne der Vorhaben
- 14 Veröffentlichung aller Dokumente, die in Parlamenten beraten werden

## Rechenschaftslegung

- 15 Formulierung von Zielen so, dass sie überprüfbar sind
- 16 Möglichkeiten, die Einhaltung von Wahlversprechen der Politiker zu überprüfen
- 17 Unabhängige Erfolgskontrollen von politischen Maßnahmen
- 18 Möglichkeiten, die Leistungen der Verwaltungen zu überprüfen und mit den Leistungen anderer Verwaltungen zu vergleichen

Arbeitskreis:  
Open  
Government  
Partnership Deutschland

Quelle: Arbeitskreis Open Government Partnership Deutschland / TNS Emnid.

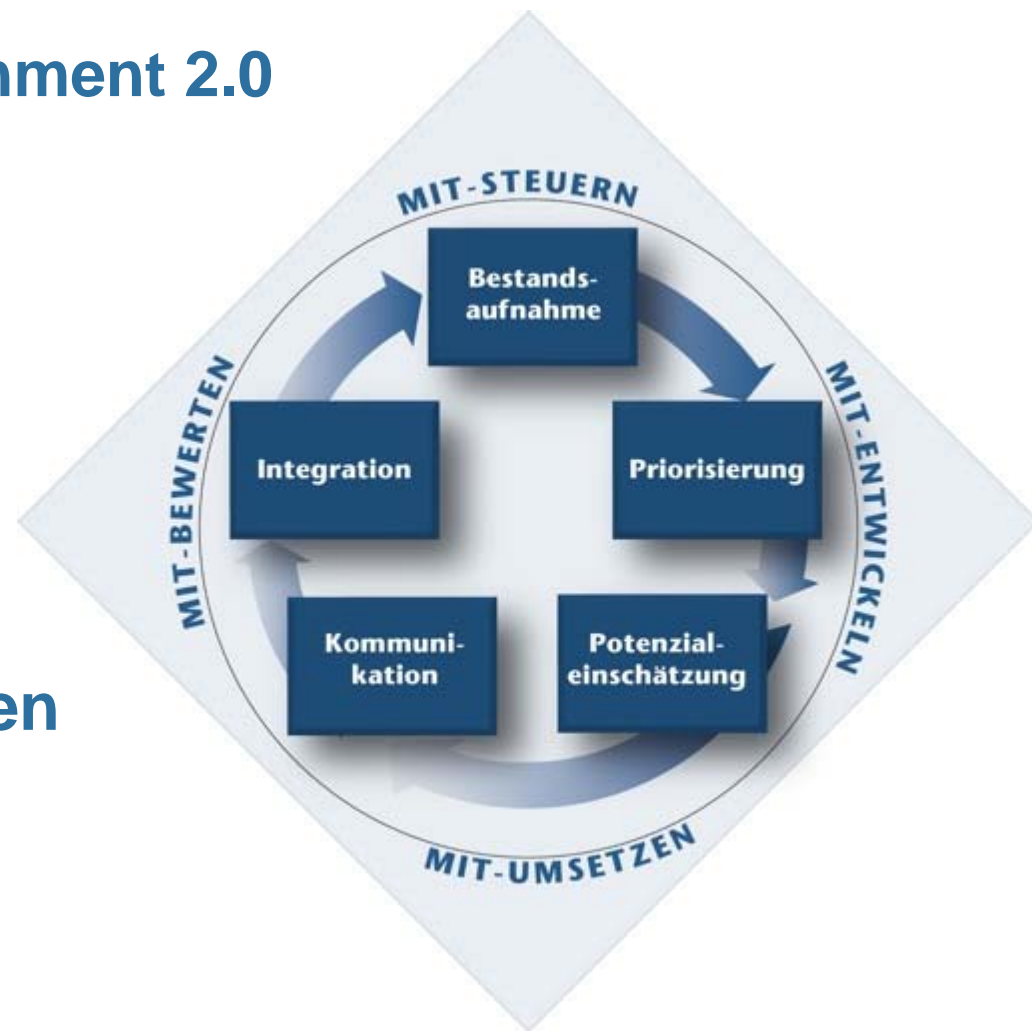
Quelle: Arbeitskreis Open Government Partnership Deutschland



## Wie funktioniert Government 2.0 in der Praxis?

**Mit-Steuern**  
**Mit-Entwickeln**  
**Mit-Umsetzen**  
**Mit-Bewerten**

bei öffentlichen Anliegen





## Fallstudie: Mit-Steuern Quartiersmanagement in der Cyberstadt Issy-les-Moulineaux

- **Ziel: Verbesserung der Bürgernähe und Zusammenarbeit zwischen der Kommune und Bürger/innen**
- **Insgesamt vier Stadtteilräte („conseils de quartier“) mit Mitgliedern aus dem Gemeinderat, Bürgerschaft, örtlichem Gewerbe und Vereinen**
- **Priorisierung von insgesamt 10 % des kommunalen Investitionshaushalts**
- **Priorisierung von Projektmitteln (ca. 14.000 Euro pro Jahr)**
- **Zusammenarbeit mit den acht Stadtteilkomitees („villages d’Issy“)**

[www.issy.com](http://www.issy.com)



Wahl von  
Bürgervertreter/innen  
der Stadtteilräte per  
Internet





## Fallstudie: Mit-Entwickeln Co-Creation der Website des Sozialamts der Stadt Stockport

- Ziel: Bedarfsgerechte Information der Zielgruppe (oft mit persönlichen Budgets) und Einrichtung einer Plattform für sämtliche Leistungsanbieter
- Ethnographische Beobachtung der Verwaltungskunden in ihrem Umfeld („customer journey mapping“)
- Mystery shopping mit Verwaltungskunden auf der alten Website
- Ergebnisse der neuen Website:
  - 100.000+ Besucher/innen der Website
  - Weniger Anrufe im Callcenter
  - Geschätzte Einsparungen ca. £ 300.000 pro Jahr



Fallstudie:  
Governance International  
[www.mycaremychoice.org.uk/](http://www.mycaremychoice.org.uk/)

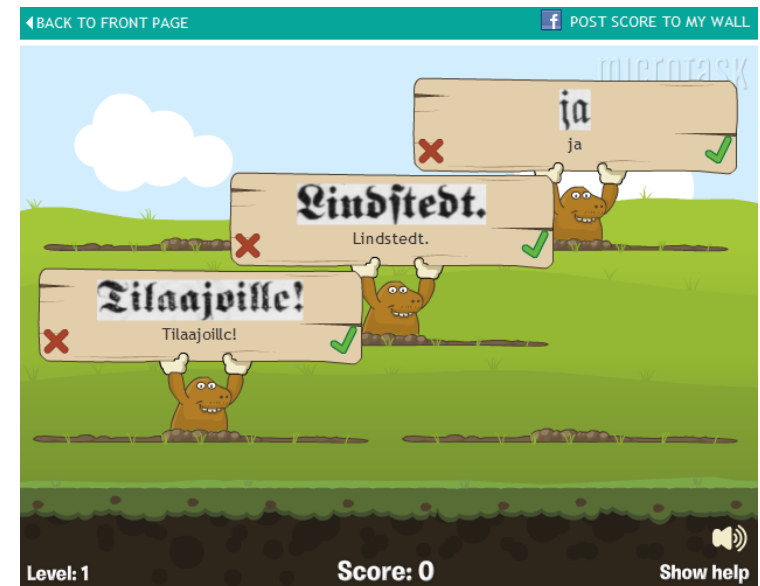
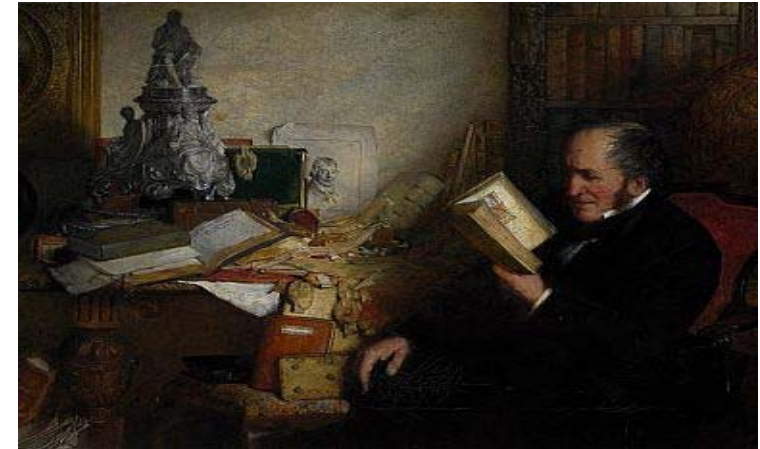


## Fallstudie: Mit-Umsetzen Digitalisierung der Nationalbibliothek in Finnland

- Ziel: Digitalisierung des gesamten Bibliotheksbestands (4 Mio. Seiten) erfordert manuelles Korrekturlesen
- Bibliothek setzt zwei Videospiele ein um Verwaltungskunden zum Mitmachen zu animieren (Crowdsourcing):
  - Maulwurfjagd
  - Maulwurfbrücke
- Ergebnisse:
  - 100,500 Besucher/innen
  - Beitrag des ehrenamtlichen Engagements: 309,384 Minutes (6,216,779 Ausgaben).

Weitere Informationen: YouTube Video

<http://www.youtube.com/watch?v=9-W9cf9u9Qw>





## Fallstudie: Mitbewerten Beschwerdemanagement, Camden



### Interview: Governance International



The image shows a screenshot of a Twitter post. The top navigation bar includes the Twitter logo and links for Home, Profile, Find People, Settings, Help, and Sign out. The post is from the account 'camdentalking' (Camden Talking), which has a green recycling logo. The text of the tweet reads: '@simon\_redfern Parks were locked due to staff shortages. We expect them open tomorrow, pls check here for updates: [www.camden.gov.uk/snow](http://www.camden.gov.uk/snow)'. The tweet is timestamped '4:58 PM Feb 2nd from web in reply to simon\_redfern'. To the left of the tweet, a partial view of another tweet is visible, starting with 'Why spirit http' and a timestamp of '3:21 PM'.



The image shows a screenshot of a Twitter post. The top navigation bar includes the Twitter logo and links for Home, Profile, Find People, Settings, Help, and Sign out. The post is from the account @camdentalking, which has a profile picture of a green recycling symbol and the name 'Camden Talking'. The tweet text reads: '@simon\_redfern Hi, all Camden parks are open today. Sorry for any inconvenience'. The tweet is timestamped '9:54 AM Feb 3rd from web in reply to simon\_redfern'. To the left of the tweet, there is a partial view of another tweet with a profile picture of a man and the text 'Why spirit http 3:21 PM'.





twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

twitter Home Profile Find People Settings Help Sig

twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

Why  
spir  
http  
3:21 PM

@si  
staf  
tom  
WW  
4:58 PM

@  
op  
9:5

**@camdentalking** hello I am super  
impressed with this. Am going to blog  
about how brilliant you are! ★

2:06 PM Feb 4th from TweetDeck in reply to camdentalking

 **simon\_redfern**  
Simon Redfern



## Viele Government-2.0-Beispiele in der öffentlichen Verwaltung in Deutschland

- [www.maerker.brandenburg.de/](http://www.maerker.brandenburg.de/)
- [www.myemsdetten.de](http://www.myemsdetten.de)
- [www.berlin.de/ba-marzahn-hellersdorf/aemterbewertung](http://www.berlin.de/ba-marzahn-hellersdorf/aemterbewertung)
- Kostenlose Apps vieler Städte als Service für Bürger/innen, Touristen und Geschäftsleute
- <https://fragdenstaat.de>
- ...



## Herausforderungen von Government 2.0 für die öffentliche Verwaltung und Politik in Deutschland

### Risiken:

- **Angst vor Kontrollverlust**
- **Ungewollte Transparenz (Wikileaks)**
- **Daten- und Informationsmissbrauch**



### Konsequenzen:

- **Neudefinition von Risikomanagement**
- **Neue Anforderungen an die Personalführung**
- **Neue Anforderungen an die Ablauforganisation**
- **Notwendigkeit eines Kulturwandels**

Quelle: Zukunftsreport Moderner Staat 2011 – Innovative Verwaltung Special 2/2011, S. 14.



## Chancen von Government 2.0 für die öffentliche Verwaltung und Politik in Deutschland

- **Einbringung des Wissens von Verwaltungsmitarbeiter/innen und Alltagsexperten**
- **Ausbau des zivilgesellschaftlichen Engagements**
- **Revitalisierung der Demokratie**
- **Von und mit europäischen Nachbarn lernen**





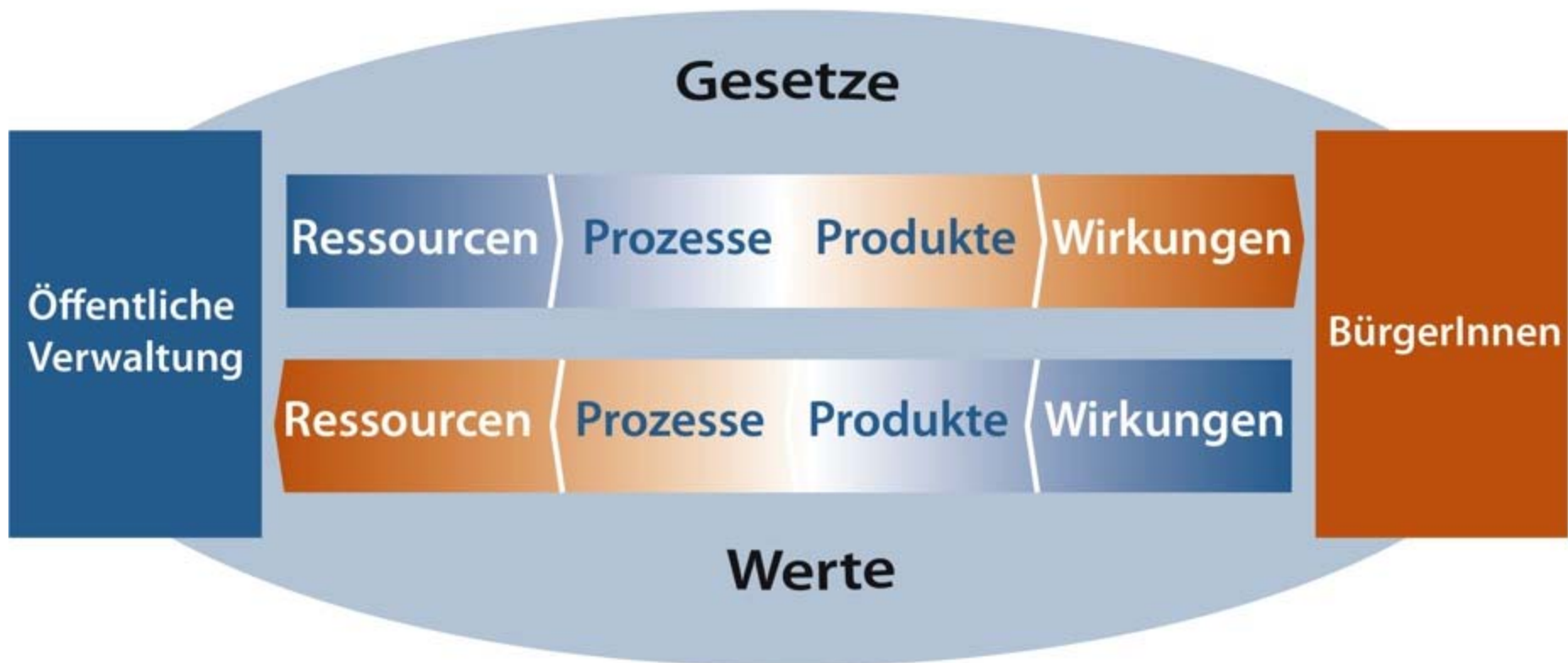
## Government 2.0 erfordert einen Perspektivenwechsel

# Zählt das Ergebnis?



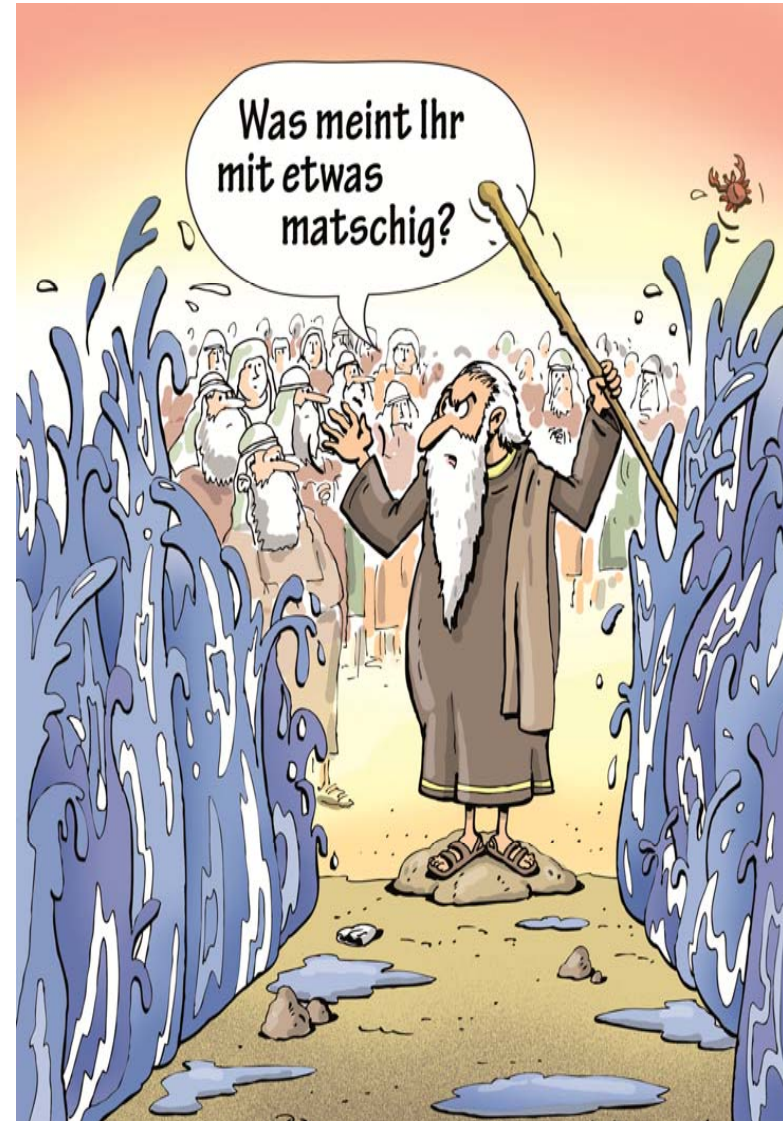


## ... hin zu wirkungsorientierter Verwaltungsführung





**Und was jetzt?  
„Fangen Sie an!“**





**Vielen Dank für Ihre MIT-Wirkung!**

**Newsletter, Fallstudien, Interviews, Blogs,  
Publikationen, Kollaborations-Toolkit:**

**Governance International**

**[www.govint.org](http://www.govint.org)**

**@govint\_org**

**Ideen, Kritik, Anregungen, Beispiele und  
Anwendungsfälle, Lernen von und mit Peers:**

**[elke.loeffler@govint.org](mailto:elke.loeffler@govint.org)**