



BUSINESS SOLUTIONS
TECHNOLOGY
OUTSOURCING



GOVERNMENT 2.0 IN DER BETAPHASE

EINE ANALYSE VON ePARTIZIPATION
UND WEB 2.0 ANWENDUNGEN DER
50 GRÖßTEN STÄDTE UND BUNDES-
LÄNDER IN DEUTSCHLAND

GOVERNMENT 2.0 IN DER BETAPHASE

Eine Analyse von ePartizipation und Web 2.0 Anwendungen der 50 größten Städte und 16 Bundesländer in Deutschland

Alexander Schellong

Philipp Girrger

Nach anfänglichen Umsetzungsschwierigkeiten wird elektronische Bürgerbeteiligung in Deutschland und auf internationaler Ebene von Politik und Verwaltung zunehmend priorisiert. Die Verwendung von Web 2.0 Anwendungen wird dabei als förderlich betrachtet. Die vorliegende Studie untersucht die ePartizipationsangebote der 50 größten Städte und 16 Bundesländer in Deutschland in den Bereichen Stadtplanung, Finanzplanung, Beschwerde/Vorschläge und Bürgerdienste im Rahmen eines vierstufigen Policyzyklus. Die Ergebnisse zeigen, dass die informative Einbindung der Bürger im Sinne von Transparenz gegenüber der aktiven Einbindung durch Konsultation oder Entscheidungsdelegation überwiegt. Web 2.0 Anwendungen finden insgesamt wenig Verwendung. Für die untersuchten Fälle bleibt daher der Eindruck, dass sich Government 2.0 in Deutschland noch in der Betaphase befindet.

Einleitung

Die Möglichkeiten der elektronischen Bürgerbeteiligung werden seit fast zwei Dekaden unter dem Begriff „eDemocracy“ skizziert.¹ Bisher glichen die Umsetzungsbemühungen staatlicher Institutionen jedoch mehr einem rhetorischen Versprechen denn als ernsthafter Versuch eine Demokratie von neuer, partizipativer Dimension Wirklichkeit werden zu lassen.²

In den letzten Jahren ist gerade auf der Policyebene eine neue Dynamik zu beobachten. Die Open Government Agenda³ der Obama Administration, die von den EU Mitgliedsstaaten⁴ ratifizierte Malmö Deklaration⁵ zur gemeinsamen eGovernment Strategie bis 2015 oder das deutsche Regierungsprogramm E-Government 2.0⁶ priorisieren die Beteiligung der Bevölkerung an Prozessen in Politik und Verwaltung. Partizipation wird als ein grundlegendes Element zur Legitimation staatlichen Handelns und Stärkung der Bürgergesellschaft in einer vernetzten Welt verstanden.

In diesem Zusammenhang fallen zwei Begriffe: *Government 2.0* und *Web 2.0 (Anwendungen)*. Der Begriff *Government 2.0* wird derzeit entweder verwendet, um die Vision einer neuen Staatlichkeit⁷ und Beziehung zwischen Politik, Verwaltung und Bürgern

Die Autoren Dr. Alexander Schellong und Philipp Girrger bedanken sich bei ihren Kollegen Marion Koch, Dominique Abessouguie, Stephan Bauers, Andreas Messler, Nebojsa Radojevic und Ralf Ziegler für die tatkräftige Unterstützung.

¹ Peri 6 (2001); Grönlund (2002); OECD (2003)

² Mahrer & Krimmer (2005); United Nations (2005)

³ www.whitehouse.gov/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf

⁴ European Commission (2009): 25; Die Anzahl der EU Mitgliedsstaaten mit einer ePartizipations Policy stieg zwischen 2005 und 2009 von 5 auf über 25

⁵ www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf

⁶ Bundesministerium des Innern (2009); ebd. (2008)

⁷ Müller (2010)

zu beschreiben oder aber den Einsatz von Web 2.0 Anwendungen⁸ in der Verwaltung. Letztere sind etwa Blogs, Microblogs, Wikis oder soziale Netzwerke. Da sie neue Formen der Kommunikation und des Zusammenwirkens der Nutzer ermöglichen, also eine soziale Komponente besteht, werden sie zudem als *Social Media*⁹ bezeichnet. Die Konsequenzen und Gestaltungsmöglichkeiten des Einsatzes von Web 2.0 Anwendungen zeichnen sich heute erst ansatzweise ab. Ihr Einsatzpotential für den Bereich der elektronischen Bürgerbeteiligung wird als hoch angesehen.¹⁰

Trotz einer Vielzahl von Aktivitäten, die von Parteien, der Verwaltung und der Öffentlichkeit initiiert wurden, schloss eine Studie im Auftrag des Bundesministerium des Innern in 2008 mit dem Fazit, dass ePartizipation in Deutschland noch stark verbesserungsbedürftig sei.¹¹ Die diesjährige Verbesserung der deutschen Position im Bereich ePartizipation des internationalen eGovernment Benchmark der UN um 60 Plätze auf Platz 14¹² und der rege Government 2.0 Diskurs ist daher Anlass, die aktuelle Situation genauer zu betrachten.

Ziel der Studie

CSC untersucht den über das Internet erkennbaren Stand von ePartizipation und Web 2.0 Anwendungen der 50 größten Städte Deutschlands sowie der 16 Bundesländer in den Bereichen Stadtplanung, Finanzplanung, Beschwerden/Vorschläge und Bürgerdienste.

Web 2.0 und ePartizipation in Deutschland

Es existieren bereits einige Veröffentlichungen zum Thema ePartizipation und Web 2.0 in der deutschen Verwaltung, jedoch überwiegt derzeit die Einzelfallbetrachtung oder die allgemeine Darstellung¹³ von Web 2.0 Anwendungen und ihrer potentiellen Einsatzgebiete in der Verwaltung und Bürgerbeteiligung. Empirische Erhebungen bilden die Ausnahme.

Das Papier der BITKOM versucht die Debatte um Web 2.0 in der öffentlichen Verwaltung zu stimulieren.¹⁴ Hierzu werden zunächst wesentliche Elemente von Web 2.0 und die wichtigsten und bekanntesten Anwendungen vorgestellt. Aus Sicht der Autoren bieten Web 2.0 Anwendungen der Verwaltung die Möglichkeit, den Bürger aktiv einzubinden und dadurch auch dem veränderten Kommunikationsverhalten der Gesellschaft Rechnung zu tragen. Das Papier geht darüber hinaus auf die Umsetzungsbarrieren für Web 2.0 in der Verwaltung ein (z.B. rechtlichen Rahmenbedingungen; Verwaltungspraxis).

Die seitens des Bundesministerium des Innern in Auftrag gegebenen Studien¹⁵ zu ePartizipation erfassen den Stand und die Chancen von elektronischer Partizipation in Deutschland und stellen verschiedene Maßnahmen dar. Die dabei durchgeführte Befragung der Bürger macht deutlich, dass es unterschiedliche Beweggründe für die Nutzung der

⁸ Osimo, D. (2008); Nabatchi, T./Mergel, I. (2010)

⁹ Mergel/Schweik/Fountain (2009)

¹⁰ United Nations (2010)

¹¹ Albrecht et al. (2008): 8; „Somit lässt sich festhalten, 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. Selten wird eine Verstetigung der Nutzung von IKT erreicht. Zudem mangelt es an Transparenz und Responsivität, da oft nicht kommuniziert wird, zu welchem Zweck beteiligt wird, was mit Ergebnissen geschieht und ob mit einer Reaktion von Politik und Verwaltung gerechnet werden kann.“

¹² United Nations (2010): 84ff.

¹³ Habbel/Hubert (2008); BITKOM (2008); Osimo (2008); Fages/Sangüesa (2007)

¹⁴ BITKOM (2008)

¹⁵ Bundesministerium des Innern (2008); Albrecht et. al. (2008)

ePartizipationsangebote von Kommunen und Bund gibt. Auf kommunaler Ebene sind die Betroffenheit und erwartete Wirksamkeit des eigenen Engagements am wichtigsten. Auf Bundesebene steht das persönliche Interesse am Thema im Vordergrund. Hier wird der Einfluss des individuellen Engagements jedoch als gering eingeschätzt. Generell ist in Deutschland ein hoher Standard in der Grundstufe von ePartizipation – Informationsbereitstellung – erreicht. Den Konsultationsangeboten auf regionaler und kommunaler Ebene mangelt es jedoch an Sichtbarkeit, was die Wahrnehmung und letztendlich auch rege Teilnahme der Bürger erschwert.

Schoppé, Parasia und Veeit untersuchten die Einflussfaktoren, die eine Nutzungswahrscheinlichkeit von ePartizipation verbessern.¹⁶ Laut der Studie hat die gefühlte Einfachheit und Nutzbarkeit („Usability“) eines ePartizipationsangebot einen positiven Einfluss auf die Nutzungswahrscheinlichkeit der Bürger. Auch das Vertrauen in die Wahrung des Datenschutzes ist von Bedeutung. Zudem wird deutlich, dass Personen, die bereits Erfahrung mit ePartizipation gesammelt haben, eher aktiv werden, als solche, die noch keine ePartizipationsangebote genutzt haben.

Eine von Amt 24 e.V.¹⁷ durchgeführte Studie gibt Einblick in den Einsatz von und die Sicht der Verwaltung auf Web 2.0 Anwendungen in Berlin und Brandenburg. Dazu wurden 227 Verwaltungen in den beiden Bundesländern zu den folgenden Themen befragt: Bekanntheit von Web 2.0, Möglichkeiten, aktueller Einsatz, Erfahrungen, Chancen und Barrieren. Aufgrund einer geringen Rücklaufquote konnte keine Repräsentativität hergestellt werden. Die teilnehmenden Verwaltungen nutzen mindestens eine Web 2.0 Anwendung und planen weitere Aktivitäten. Der Begriff „Web 2.0“ ist den meisten Verwaltungen bekannt und wird dementsprechend thematisiert. Der Fokus liegt dabei auf der Interaktion mit dem Bürger. Am häufigsten werden Beteiligungsportale, Tagging sowie Empfehlungs- und Bewertungsverfahren eingesetzt. Verwaltungsintern dienen Web 2.0 Anwendungen dem Wissensmanagement und der Kommunikation. Die Chancen werden neben der Verbesserung der Dienstleistungsqualität und Wissensmanagement, im Imagegewinn und engeren Zusammenarbeit mit den Bürgern gesehen. Als Barrieren gelten mangelndes Budget, hoher Aufwand sowie fehlende Akzeptanz und Wissen der Mitarbeiter.

¹⁶ Schoppé/Parasia/Veeit (2009)

¹⁷ Amt 24 e.V. (2010)

Methode

Für die Datenerfassung, wurde eine fragebogengestützte¹⁸ Untersuchung der Internetinhalte durch ein Studienteam von CSC gewählt. Neben der Durchführbarkeit sprach hierfür die seitens verschiedener Studien¹⁹ unterstützte Hypothese, dass die Bürger sich zunächst im Internet über den Besuch der jeweiligen Seite oder durch Einsatz einer Suchmaschine informieren.

	Vorschlagen	Ausarbeiten	Abstimmen	Umsetzen
Information (I)	Einblick in Vorschläge die in Politik und Verwaltung diskutiert werden.	Einblick in konkrete Ausarbeitungen zur Planung oder Entscheidungshilfen	Überblick über Abstimmungsergebnisse, -verhalten und/oder Beweggründe	Einblick in die Aktivitäten der Umsetzung und Auswirkungen einer Entscheidung.
Konsultation/ Mitentscheiden (K&M)	Kommentierung und ggf. Abstimmung von/zu Vorschlägen aus Politik und Verwaltung. Einholen von Vorschlägen der Bürger. Überblick und Abstimmung über Vorschläge anderer Bürger.	Kommentierung oder Entscheidung über Ausarbeitungen der Verwaltung. Mitarbeit oder kompletter Übertrag einer Ausarbeitung. Überblick über die Meinungen anderer Bürger.	Kommentierung von Abstimmungsergebnissen. Durchführung von Testabstimmungen. Teilnahme an einer Abstimmung. Überblick über die Meinungen anderer Bürger.	<i>Nicht betrachtet</i>

< Werden jeweils Web 2.0 Anwendungen verwendet? >

Tabelle 1: Ansatz zur Analyse von ePartizipation im Policyzyklus von Stadt- und Finanzplanung

Die Studie untersucht vier Bereiche²⁰ in den 50 bevölkerungsreichsten Städten²¹ Deutschlands und 16 Bundesländern: Stadtplanung, Finanzplanung, Beschwerden/Vorschläge und Bürgerdienste. Für die Wahl von Stadt- und Finanzplanung sprach die zunehmende Verbreitung von Formen der ePartizipation²² gegenüber anderen Policyfeldern. Für die 16 Bundesländer fiel Bereich Stadtplanung weg. Daneben stellt die Beschwerde- und Vorschlagsübermittlung eine grundlegende Partizipationsmöglichkeit dar, die neben der allgemeinen Verwendung von Web 2.0 Anwendungen²³ in den online verfügbaren Bürgerdiensten der Städte und Bundesländer erfasst werden sollte. Für die Policybereiche Stadt- und Finanzplanung wurde eine gesonderte Differenzierung von Partizipation (Tabelle 1) im

¹⁸ Anzahl an Fragen (offen; halb-offen; geschlossen): 41 in Stadtplanung; 43 in Finanzplanung; 16 Beschwerden/Ideen; 17 Bürgerdienste

¹⁹ Deutsche Bank Research (2005); TNS EMNID (2009); BITKOM (2009)

²⁰ Vom Versuch, sämtliche Bürgerbeteiligungsangebote und Web 2.0 Anwendungen in allen Policybereichen zu erfassen, wurde aufgrund der verfügbaren Ressourcen abgesehen. Zudem hätte so relativ gesehen weniger Zeit je Policybereich für die Datenerfassung zur Verfügung gestanden.

²¹ de.wikipedia.org/wiki/Liste_der_Gro%C3%9Fst%C3%A4dte_in_Deutschland (Liste siehe Anhang)

²² www.buergerhaushalt.org/ Ein Bürgerhaushalt ist in 140 Kommunen zu finden

²³ Um die Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu erhöhen, wurde eine Vorauswahl an 14 Web 2.0 Anwendungen getroffen: Kommentare, Forum, Chat, RSS, Voting, Blog, Microblog (z.B. Twitter), Social Network (intern/extern), Social Bookmarking, Tagging, Mashups, Video, Podcast und Wikis. Darüber hinaus gehende Anwendungen wurden zusätzlich erfasst.

Kontext des Policyzyklus vorgenommen. Die Information der Bürger wird in dieser Studie als Grundstufe von Partizipation verstanden. Denn die Transparenz über Prozesse in Politik und Verwaltung und der einfache Zugang zu entsprechenden Informationen ist Grundlage jeder Demokratie und für die zweite Partizipationsstufe: der Konsultation der Bürger und der Übertragung von Entscheidungsbefugnissen.²⁴ Dies ist jeweils in den vier Schritten eines Policyzyklus möglich: Vorschlagen, Ausarbeiten, Abstimmen und Umsetzen.

In der ersten Phase des Policyzyklus erfolgt die Identifikation und Diskussion von Ideen und Problemfeldern. Danach erfolgt eine Konkretisierung von Ideen oder Lösungsansätzen in der Ausarbeitungsphase. Die Ausarbeitung kann durch Politik, Verwaltung, Wirtschaft oder Bürger erfolgen. In der dritten Phase erfolgt die Abstimmung über ein gewähltes Vorgehen, auf Basis der Ergebnisse der Ausarbeitungsphase. Der Policyzyklus schließt mit der Umsetzung eines Vorhabens ab. Im Bereich Stadtplanung würde man etwa mit einer öffentlichen Ausschreibung beginnen.

Die Datenerhebung wurde im Zeitraum April bis Mai 2010 durchgeführt. Als Einstiegspunkt der fragebogengestützten Erhebung wurden die offiziellen Webseiten (z.B. www.koeln.de) und Landesportale (www.hessen.de) gewählt – Subdomains waren zulässig. Partizipationsangebote in anderen Policybereichen wurden ausgeschlossen aber registriert um neuartige Ansätze zu identifizieren. Dies wurde insbesondere für die Bundesländer versucht, nachdem die schwache Datenlage im Bereich von Finanzplanung und Vorschläge/ Beschwerden auf der Ebene der Bundesländer deutlich wurde. Soweit möglich wurden auch nicht onlinebasierte Bürgerbeteiligungsformen erfasst.

Für die Beantwortung der Einzelfragen standen bis zu anderthalb Minuten an Suchzeit über die Navigation, lokale Suchfunktion oder eine Internetsuchmaschine zur Verfügung. Der Zeitrahmen lag damit leicht über den in einigen Studien beobachteten Suchzeiten von 2-60 Sekunden auf Internetseiten.²⁵ Verschiedene Maßnahmen dienten der Verbesserung der Reliabilität der Erhebung. Dazu gehörten u.a. ein Pretest, umfangreiche Instruktionen des Studienteams inklusive Testerhebung²⁶, die Mehrfacherhebung von Fällen oder die stichprobenartige Zweitvalidierung der Daten. Die Auswertung der qualitativen und quantitativen Daten erfolgte in PASW (SPSS) und Excel.

Dem Studiendesign entsprechend, können keine Aussagen über die Gründe für die Ausgestaltung des jeweiligen Partizipationsangebots, den internen Umgang mit Bürgerbeteiligung oder die Nutzerfahrung mit dem Partizipationsprozess gemacht werden. Zudem wird durch das gewählte Design (z.B. spezifische Fragen, Policybereiche) indirekt ein Lösungsraum dargestellt, der nur als Option, nicht aber als Optimum verstanden werden muss. Sollten Angebote zur Partizipation und Web 2.0 Anwendungen in den vier Bereichen übersehen worden sein, so kann dies entweder als eine Schwäche der Erhebung bewertet werden oder aber der schwach ausgeprägten Usability (z.B. Navigationsstruktur, Suchfunktionen) der jeweiligen Webseiten von Städten und Bundesländern geschuldet sein.

²⁴ De Jong/Rizbi (2008)

²⁵ Hofgesang (2006)

²⁶ U.a. mussten alle Mitglieder des Erhebungsteams die gleiche Stadt analysieren. Durch den Vergleich der Daten konnten Abweichungen und so Klärungs- und Änderungsbedarfe für das Team und im Fragebogen festgestellt werden.

Ergebnisse

Partizipationsangebote in der Stadtplanung

Die Zusammenfassung aller Einzelergebnisse der 50 Städte zeigt, dass Bürger eher als passive Informationsempfänger an Stadtplanungsprozessen beteiligt werden. Insbesondere bei Großprojekten (z.B. Hamburger Elbphilharmonie; Berlin Gleisdreieck) findet eine kontinuierliche Information der Bürger im gesamten Policyzyklus statt. Ein genauer Einblick in die Projekte ist teilweise nur durch den Amtsbesuch möglich. Relevante Abstimmungen auf politischer Ebene werden nicht an der Stelle des Stadtplanungsprojekts veröffentlicht, sondern finden sich nur in den Ratsinformationssystemen. In 58% der Fälle können die Bürger zu Vorlagen und Konzepten über das Internet eine Meinung abgeben. Virtuelle Abstimmungen über Stadtplanungsprojekte gibt es dagegen in 6% aller Städte. Web 2.0 Anwendungen finden auf beiden Partizipationsstufen in der Stadtplanung kaum Verwendung. In den Fällen, in denen Web 2.0 Anwendungen identifiziert werden konnten, dominierten Mashups (Karte + Geoinformationen).

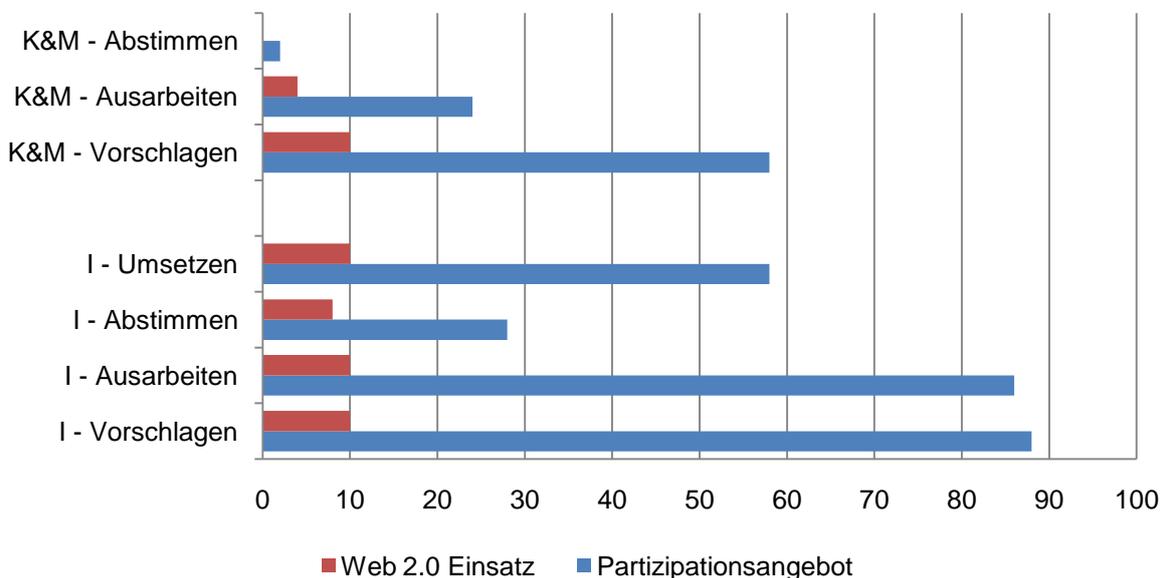


Abbildung 1: % der Partizipationsangebots und Web 2.0 Anwendungen in 50 Städten zur Stadtplanung

Die Stadt Freiburg im Breisgau zeigt, wie umfänglich ePartizipation im Bereich Stadtplanung umgesetzt werden kann. Mit rund 220.000 Einwohnern – im vorliegenden Städtevergleich ein kleinerer Vertreter –, zeigt das ansässige Rathaus, wie vorhandene Informationen für den Bürger umfassend und verknüpft aufbereitet werden können. Die Navigation zu den gesuchten Informationen überschreitet dabei nie vier Ebenen, so dass die Informationen schnell auffindbar sind. Auf der Übersichtsseite der Bebauungspläne werden dem Bürger mehrere Varianten der Navigation angeboten. Er kann über eine interaktive Stadtkarte gezielt zu Projekten gelangen, oder über eine Liste am unteren Bildschirmrand. Je nach Bearbeitungsstand eines Bebauungsplans, findet der Nutzer Informationen über Planungskonzepte, Ziele und Zwecke des Plans, Flächennutzungspläne, Umweltgutachten und Beschlüsse. Auch die Ergebnisse und Termine der frühzeitigen Öffentlichkeitsbeteiligung werden hier zusammengestellt. Die Seiten können desweiteren per Social Bookmarking leicht an interessierte Mitbürger verteilt werden. Darüber hinaus stellt die Gemeinde umfassende Dokumentationen zu abgeschlossenen Projekten zur Verfügung.

Als Rückkanäle zur Verwaltung der Stadt Freiburg im Breisgau stehen der Kontakt via E-Mail oder Kontaktformular zur Verfügung. Letzteres bietet eine Auswahl darüber, ob die Bürger eine Auskunft zu einem bestimmten Thema suchen, eine Anregung oder Beschwerde haben oder Lob an die Verwaltung richten möchten. Das Angebot an sozialen Medien und Netzwerken, wie Twitter, netwibes oder YouTube bietet über den Policybereich der Stadtplanung hinaus zusätzliche Rückkanäle.

Partizipationsangebote in der Finanzplanung

Die Zusammenfassung aller Einzelergebnisse der 50 Städte zeigt, dass Bürger in etwa 40% der Fälle im gesamten Policyzyklus auf Informationen zurückgreifen können. Über Abstimmungs-verläufe und die Motivationen der abstimmenden Politiker wird abweichend in 30% der Fälle berichtet. 40% der Kommunen und 8% der Länder stellen Informationen über den laufenden Haushalt und realisierte Effekte zur Verfügung. Daneben fällt vor allem die Konsultation der Bürger in der ersten Phase des Finanzplanungspolicyzyklus ins Auge. In 20% der Fälle wurde zudem ein internetbasierter Bürgerhaushalt identifiziert. Virtuelle Abstimmungen über Finanzpläne gibt es nur in einem Fall.

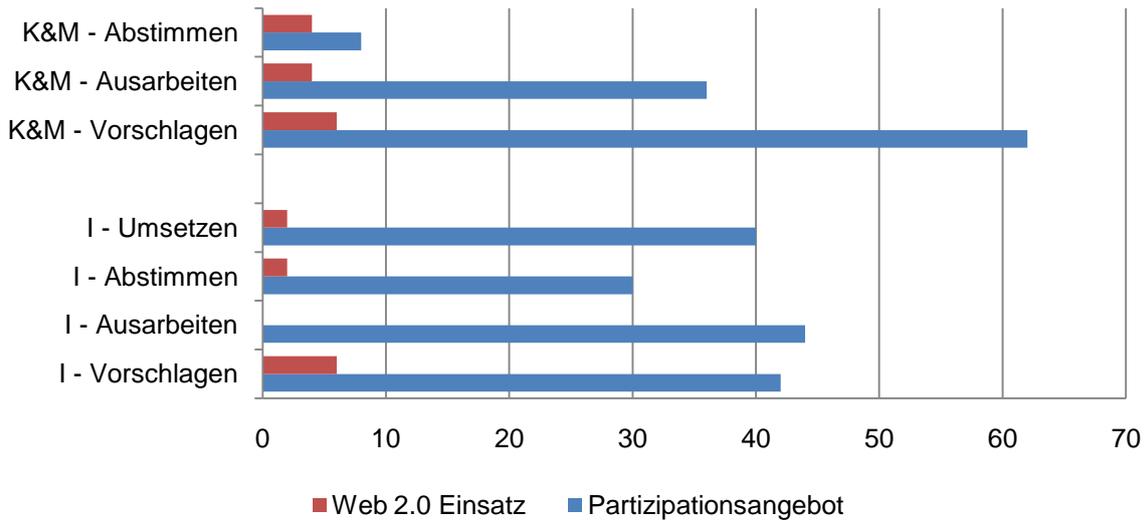


Abbildung 2: % des Partizipationsangebots und Web 2.0 Anwendungen in 50 Städten zur Finanzplanung

In 20-30% der Fälle konnten auf den Portalen der 16 Bundesländer Informationsangebote in den Phasen des Finanzplanungspolicyzyklus identifiziert werden. Bürger haben wie bei 60% der Städte die Möglichkeit ihre Meinungen – meist per E-Mail – zu übermitteln. Einen „Länderbürgerhaushalt“ gibt es, ebenso wie virtuelle Abstimmungen, nicht. Web 2.0 Anwendungen finden in der Finanzplanung in Städten und Bundesländern kaum Verwendung.

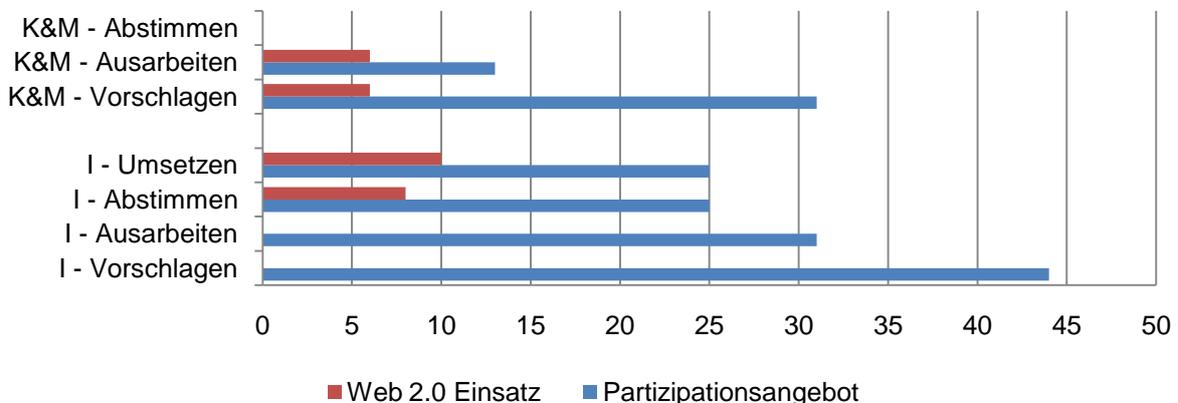


Abbildung 3: % des Partizipationsangebots und Web 2.0 Anwendungen in 16 Bundesländern zur Finanzplanung

Eines der meist erwähnten Projekte im Bereich aktiver Bürgerbeteiligung der letzten Wochen war die kommunale Haushaltsplanung der Stadt Essen. Aufgrund der gewählten Erhebungsmethode wurde der Bürgerhaushalt jedoch nicht für die Bewertung der Partizipationsaktivitäten herangezogen.

Im Projekt „Essen kriegt die Kurve“ beteiligten sich Bürger in der Zeit vom 29. April bis 20. Mai an der Haushaltsplanung. Sie konnten eigene Sparvorschläge machen und durch die Verwaltung eingestellte Sparvorschläge bewerten und kommentieren. An der Diskussion beteiligten sich insgesamt 3.776 registrierte Teilnehmer, in über 113.000 Bewertungen und über 2.700 Kommentaren. Die Verwaltung nahm offen an der Diskussion teil. Neben dem Einsatz der Foren- und Votingfunktionen, konnten die Bürger dem Verlauf der Diskussion per Twitter folgen und verfügten damit über einen zusätzlichen Rückkanal.

Neben der Stadt Essen sei auch auf den Bürgerhaushalt der Stadt Köln²⁷ verwiesen, welcher bereits auf nationaler und internationaler Ebene zahlreiche Auszeichnungen erhalten konnte.

Beschwerden und Vorschläge

60% der Städte und 31% der Bundesländer bieten den Bürgern über ihre Internetseiten die Möglichkeit Beschwerden zu äußern oder Vorschläge zu machen. Über den Bearbeitungsstand und die Auswirkung von Beschwerden und Vorschlägen wird für beide Untersuchungsgruppen in weniger als 10% der Fälle öffentlich informiert. Die Option der Petition bieten 50% der Bundesländer und 30% der Städte. Web 2.0 Anwendungen finden keinen Einsatz.

Auf Landesebene sei auf den „Maerker“²⁸, ein Angebot des Landes Brandenburg, verwiesen, welches den Bürgern und teilnehmenden Kommunen ermöglicht, lokale Infrastrukturprobleme zu melden und deren Lösung zu verfolgen. Vergleichbar erscheint das „Unortkataster“²⁹ der Stadt Köln.

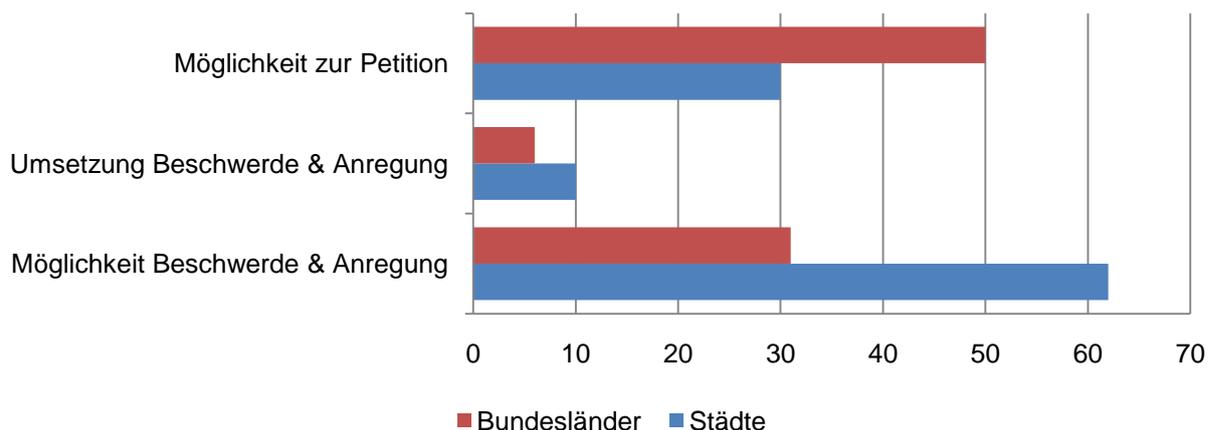


Abbildung 4: % der Fälle der 16 Bundesländer und 50 Städte im Bereich Beschwerden & Anregungen

²⁷ Kahlen 2010

²⁸ maerker.brandenburg.de/lis/list.php?page=maerker

²⁹ unortkataster.de/

Bürgerdienste und Web 2.0 Anwendungen

25% der Bundesländer und 26% aller untersuchten Städte verweisen auf die Behördenrufnummer D115.³⁰ Auf den Startseiten der teilnehmenden Städte ist der Verweis auf die D115 kaum zu finden. Die Stadt Köln verweist klar erkennbar auf ihr Call-Center. Im Vergleich zu anderen Städten kommuniziert sie aber die Nummer 211-0, obwohl sie seit März 2009 am Piloten für D115 teilnimmt.

Ein Großteil der 14 untersuchten Web 2.0 Anwendungen findet sich noch nicht auf den Webseiten von Städten und Bundesländern. RSS wird von 14 der 16 Bundesländer und 28 der 50 Städte eingesetzt. Auch Videofunktionen erfreuen sich reger Beliebtheit. 68% der Bundesländer und 36% der Städte setzten diese Web 2.0 Anwendung ein. Ihr Einsatz beschränkt sich auf die multimediale Aufbereitung und Verteilung von Informationen. Die klare Begriffsabgrenzung zwischen Podcasts und Videofunktionen verschwimmt zudem in einigen Fällen. 36% Städte und 50% der Bundesländer bieten einen offiziellen Microbloggingkanal an. Ein direkter Verweis auf diesen Kommunikationskanal fehlte vielfach, so dass dieser erst durch eine Internetsuche identifiziert werden konnte. Tagging, Voting, Wikis, Blogs und Chats werden von allen untersuchten Web 2.0 Anwendungen am seltensten an der Schnittstelle zwischen Bürger und Verwaltung eingesetzt.

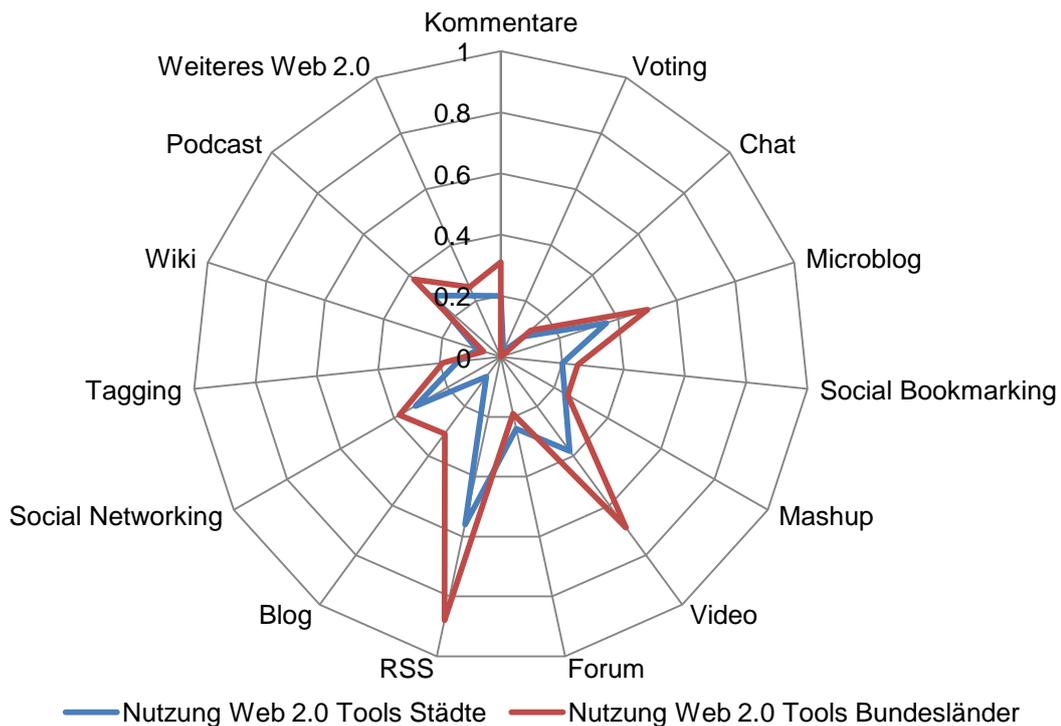


Abbildung 5: % der eingesetzten Web 2.0 Anwendungen in Städten und Bundesländern

³⁰ www.d115.de; siehe auch Lemke/Westerfeld (2010)

Städte Ranking

Etwa 80% der untersuchten Städte nutzen kaum Web 2.0 Anwendungen, daher werden hier nur die Top 5 hervorgehoben (Abbildung 6). Die Stadt Bonn, gefolgt von Freiburg im Breisgau und Braunschweig sind derzeit führend im Einsatz von Web 2.0 Anwendungen auf der kommunalen Ebene. Der Rang ergibt sich aus der Summe der identifizierten Web 2.0 Anwendungen.

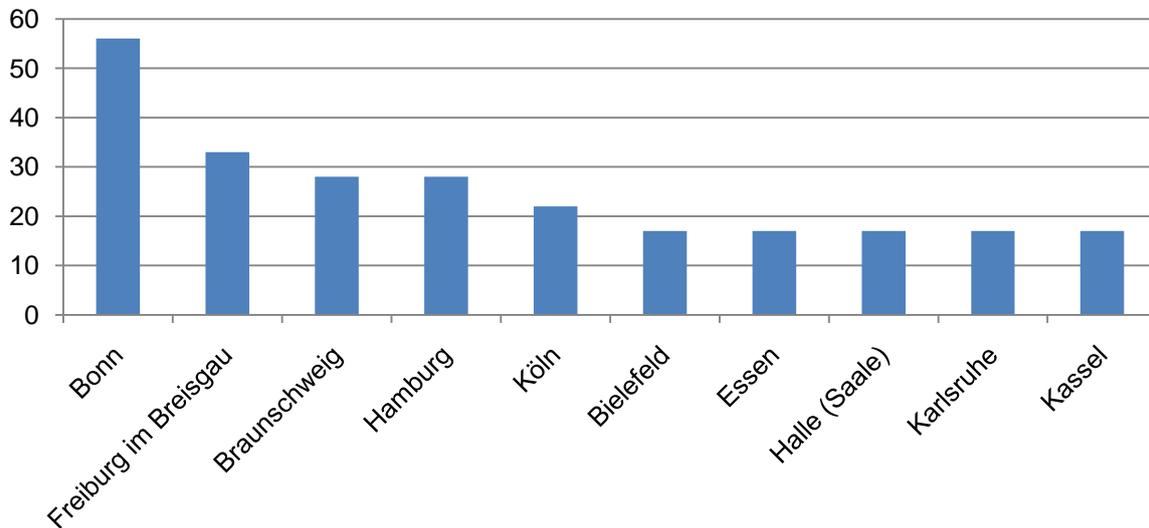


Abbildung 6: Top 5 der Städte nach % Einsatz von Web 2.0 Anwendungen

Tabelle 2 stellt ein Ranking der Städte auf Basis der Summe der identifizierten Partizipationsangebote in den vier Bereichen und auf beiden Stufen von Partizipation dar (siehe Methode). Daraus ergeben sich für die Städte 13 Ränge mit Mehrfachplatzierungen.

Mit direktzu.bonn.de und weiteren Vorhaben des Gesamtkonzepts „Neue Formen der Bürgerbeteiligung in der Bundesstadt Bonn“ bestätigt die Stadt Bonn ihre führende Position im Einsatz von Web 2.0 Anwendungen und den vierten Rang im Gesamt-partizipationsangebot. Jürgen Nimptisch, der amtierende Oberbürgermeister der Stadt Bonn, bietet den Bürgern den regelmäßigen Dialog über eine Plattform.³¹ Nach Anmeldung können Bürger die Fragen ihrer Mitbürger und entsprechende Antworten der Verwaltung einsehen. Abstimmungen werden auch durchgeführt. Die Bürgerbeteiligung wird gut sichtbar auf der Startseite, ebenso wie die zentrale Behördenrufnummer D115, beworben. Letztere Dienstleistung wird durch das Call Center der Stadt Köln erbracht.

Die Bundeshauptstadt Berlin verfügt über ein verhältnismäßig breites Angebot im Bereich der Bürgerbeteiligung, das sie auf einer speziellen Microsite – zusammen mit Themen zum bürgerschaftlichen Engagement – bündelt. Dort finden sich Hinweise auf zahlreiche Bürgerbeteiligungsangebote der einzelnen Bezirksverwaltungen, z.B. die Bürgerhaushalte der Bezirke Friedrichshain-Kreuzberg, Lichtenberg oder Marzahn-Hellersdorf, die Stadtplanungsprojekte der Bezirke oder das Stadtforum – die virtuelle Pinnwand. Ob die Angebote jeweils von Landes- oder Kommunalebene in den Stadtstaaten verantwortet werden wird nicht immer deutlich, welches die Kategorisierung der Daten in der Erhebungsphase erschwert.

³¹ Leinhaas (2010)

Rang	Stadt	%	Rang	Stadt	%
1	Freiburg im Breisgau	0,86	8	Bochum	0,38
2	Herne	0,71		Dresden	
3	Berlin	0,67		Frankfurt am Main	
4	Bonn	0,62		Hamm	
	Erfurt			Mainz	
	Köln			Wiesbaden	
	Mülheim an der Ruhr		9	Essen	0,33
5	Dortmund	0,52		Kiel	
	Halle (Saale)			Lübeck	
	München		10	Augsburg	0,29
	Oldenburg			Gelsenkirchen	
6	Bielefeld	0,48		Hagen	
	Kassel			Karlsruhe	
	Leipzig			Leverkusen	
	Mannheim			Ludwigshafen	am
	Münster			Rhein	
	Wuppertal			Magdeburg	
7	Braunschweig	0,43		Nürnberg	
	Duisburg			Oberhausen	
	Hamburg		11	Saarbrücken	
	Hannover			Düsseldorf	0,19
	Mönchengladbach			Krefeld	
	Osnabrück		12	Rostock	
	Stuttgart			Bremen	0,14
8	Aachen	0,38	13	Solingen	
				Chemnitz	0,1

Tabelle 2: Rangfolge der Städte nach % des identifizierten Gesamtpartizipationsangebots

Auf ein Ranking der Bundesländer wurde aufgrund der schwachen Datenlage verzichtet. Die Datenerhebung machte allerdings deutlich, dass ePartizipationsangebote auf den Länderportalen noch selten anzutreffen sind. Über den Fokus der Studie hinausgehend sei auf folgende Aktivitäten der Länder Bayern und Hessen verwiesen.

Das Land Bayern geht mit der seit 15. Juni 2010 gestarteten Bürgerplattform „Aufbruch Bayern“³² neue Wege im Sinne des Open Innovation Ansatzes³³. Bürger können sich bis zum 31. Juli an der die zukünftige Familien-, Bildungs- und Innovationspolitik des Landes beteiligen. Nach der Anmeldung kann ein Bürger ein eigenes Profil erstellen, eigene Vorschläge in Form von Bildern, Texten oder Dokumenten einreichen und die Vorschläge anderer Bürger bewerten. Der Partizipationsprozess wird moderiert.

Das Land Hessen bietet den Bürgern seit April 2009 die Möglichkeit, an der Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie mitzuwirken.³⁴ Die Themen der Foren reichen dabei von „Klimawandel und zukunftsfähige Energie“, über „Nachhaltige Mobilität“ bis zu „Globalen Herausforderungen“ und „Staat und Verwaltung“. Das Portal zielt vor allem auf die

³² www.aufbruch-bayern.de

³³ Von Hippel (2005); Reichwald et. al. (2009)

³⁴ www.hessen-nachhaltig.de

Aktivierung der Bürger in ihrem Alltag ab. Projekte wie „Hessen aktiv: 100 Schulen für den Klimaschutz“, in dem Schulen sich bei der Einsparung von Energie vernetzen können, zeigen dies exemplarisch. Auch ein Klimarechner steht zur Verfügung.

Government 2.0 in der Betaphase

Die vorliegende Studie bestätigt die Ergebnisse bisheriger Untersuchungen³⁵ über ePartizipation in Deutschland. Die öffentliche Verwaltung setzt bei ePartizipation in den untersuchten Policybereichen Stadt- und Finanzplanung bisher vorrangig auf Informationsübermittlung. Die Beteiligung der Bürger erfordert vielfach den Besuch entsprechender Stellen in der Verwaltung. Der elektronische Kanal wird nur in Einzelfällen genutzt. Kommunen bieten insgesamt mehr Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung als Bundesländer. Sollte es dennoch Angebote geben, dann sind diese so versteckt, dass sie selbst einer intensiven Suche verborgen bleiben.

In der Stadtplanung können die Bürger durch den Einsatz von Mashups, also die Visualisierung von verschiedenen Informationen auf einer Stadtkarte, auf einfachem Wege ein Verständnis für ein geplantes Projekt und dessen Wirkung im Stadtbild entwickeln. Der Gesamtkontext eines Stadtentwicklungsprojekts (z.B. politischer Diskurs) ist allerdings nur durch umfangreiche Suche auf verschiedenen Seiten einer Kommunen erschließbar, da nicht alle Informationen an zentraler Stelle zusammengeführt werden. Zudem mangelt es gerade bei längerfristigen oder abgeschlossenen Vorhaben an aktuellen Informationen zur Wirkung oder Kosten. Generell sind umfangreiche Informationsangebote nur bei existierenden und großen Projekten feststellbar, nur vereinzelt werden Kommentar- oder Socialbookmarkingfunktionen eingesetzt. Einen Stadtplan, der die aktuellen Vorschläge von Bürgern und Politik abbildet, gibt es noch nicht. Im Sinne einer Beschwerde könnte so, neben Vorschlägen für neue Projekte, auch das Angehen von stadtplanerischen Problem-bereichen aus Bürgersicht eingefangen werden.

Während Länder und Kommunen den Bürgern umfangreiche Informationen zu ihren Haushalten zur Verfügung stellen, befindet sich die Verwendung von Web 2.0 Anwendungen noch in der Anfangsphase. Wie es in diesem Bereich umgesetzt werden kann, zeigen Beispiele aus den USA.³⁶ 60% aller untersuchten Kommunen und 30% der Bundesländer erlauben den Bürgern Vorschläge im Bereich Finanzplanung einzubringen. Diese Werte sind jedoch unter Vorbehalt zu verstehen. Aufgrund der Methodik erfolgte auch dann eine positive Bewertung des Sachverhalts, wenn die Bürger im Text darauf hingewiesen wurden, dass sie Ihre Meinung per E-Mail an die örtliche Kämmerei oder das Finanzministerium senden können. Eine konkrete Aktivierung oder Aufforderung – vergleichbar mit einem Bürgerhaushalt – fehlte in weiten Teilen. Ein Blick auf die Zahlen lässt auch beim Umsetzungsstand von Bürgerhaushalten eine gewisse Ernüchterung einkehren. Laut Angaben von buergerhaushalt.org gibt es derzeit ca. 180³⁷ Bürgerhaushalte auf kommunaler Ebene. Davon werden ca. 67 Bürgerhaushalte als aktiv angesehen. Dies sind erst 0,5% aller ca. 14.000 Städte und Gemeinden.³⁸ Auch von den in dieser Studie betrachteten

³⁵ Bundesministerium des Innern (2008, 2009); Albrecht et. al. (2008)

³⁶ www.nebraskaspending.gov oder www.usaspending.gov

³⁷ Stand März 2010; buergerhaushalt.org

³⁸ Ob es auch für Kommunen von geringer Größe und im Raum mit geringer Internetanbindung sinnvoll ist, einen Bürgerhaushalt umzusetzen sei an anderer Stelle diskutiert.

bevölkerungsreichen Städten nutzen erst 20% einen Bürgerhaushalt. Das Instrument konnte sich also noch nicht durchsetzen.

Virtuelle Abstimmungen sind in beiden Policybereichen noch ein Novum – insbesondere für die Bundesländer. Die Stimmung der Bürger bleibt daher eine Unbekannte. Der Dialog der Bürger untereinander und mit Verwaltung und Politik ist derzeit auf den Webseiten von Kommunen und Ländern fast ausgeschlossen. Politik und Verwaltung bleiben damit viele Chancen verschlossen. Zum einen das Generieren eines tieferen Verständnisses für die Meinungen der Bürger. Zum anderen die gezielte Information der Bürger und die Förderung des Dialogs zwischen Bürgern, Verwaltung und Politik. Gerade dieser Dialog hat positive Effekte:³⁹

- Verstärktes Interesse an Politik, und Bürgerbeteiligung
- Ausweitung der Teilnehmergruppen
- Unterstützung einer Position / eines Vorhabens
- Partizipation schafft Identifikation und Vertrauen.

Bürger können in 60% der Städte und 31% der Länder Beschwerden einreichen. Über deren Umsetzung oder Wirkung informieren weniger als 10% der Länder und Kommunen. So kann es sein, dass sich Beschwerden zu einem Themengebiet häufen, ohne dass der Bürger erkennen könnte, dass andere Bürger die gleichen Probleme melden. Selbst wenn die Entscheidungen aus Politik und Verwaltung nicht im Sinne des Bürgers erfolgen sollten, wird eine ernsthafte und transparente Auseinandersetzung mit Beschwerden oder Vorschlägen das Vertrauen der Bürger in die öffentlichen Institutionen stärken. Die Möglichkeiten, die sich hier durch den Einsatz einer Web 2.0 Anwendung für die Verwaltung und auch für politische Verantwortliche auf Kommunal- und Länderebene bieten, zeigt das bereits dargestellte Beispiel der Stadt Bonn.

Das größte Potential der Behördenrufnummer D115 für die Bürgerbeteiligung bleibt weiterhin ungenutzt. Die untersuchten Städte nutzen den telefonischen Kanal für die Informationsvermittlung und kommunizieren dies vorrangig auf den kommunalen Internetseiten. In den USA wird die behördeneinheitliche Nummer 311 neben der Informationsvermittlung gerade auch dazu genutzt, um kontinuierlich über Anregungen, Ideen und Beschwerden der Bürger informiert zu sein. In verschiedenen Situationen werden die Bürger proaktiv von Politik und Verwaltung über verschiedene Medien zur Meinungsabgabe aufgefordert.⁴⁰ So gewonnene Informationen werden dann verwendet um mehr Transparenz über Verwaltungsprozesse zu erlangen, bürgerorientiert zu handeln oder politisches Handeln zu legitimieren.

Das Auffinden von Bürgerbeteiligungsangeboten ist keine Selbstverständlichkeit. Trotz gezielter Suche des Teams, waren die Informationen über verschiedene Formen der Online- und Offline-Bürgerbeteiligung über die bestehende Such- und Navigationsmechanismen der Landes- und Kommunalportale nicht zu finden. Selbst die Verwendung von Fachbegriffen wie „Ratsinformationssystem“, „Bürgerhaushalt“, „Bürgerbeteiligung“, „ePartizipation“, „Twitter“ oder „Wiki“ führten nicht immer zum Erfolg. Vielfach half nur eine externe Suchmaschine. Die Fülle an Informationen zur politischen Entscheidungsfindung bleiben in

³⁹ Lazer et. al. (2009)

⁴⁰ Westerfeld/Lemke (2008); Schellong (2008)

den Ratsinformationssystemen der Städte oder den Parlamentsdatenbanken der Länder verborgen. Die geringe Dichte der Taggingfunktion auf Webseiten von Städten (14%) und Bundesländern (19%) unterstreicht, dass man bisher noch nicht auf die Beteiligung der Bürger bei der Erschließung der Webseiteneinhalte und Verbesserung der Suchfunktion setzt. Der Dienst taggaTo der Stadt Turin zeigt, wie es gehen kann.⁴¹ Zudem liegt die Vermutung nahe, dass geringe Teilnehmerzahlen der ePartizipationsangebote im Vergleich zur jeweiligen Gesamtbevölkerung einer Stadt, auch in fehlender Kommunikation und Auffindbarkeit zu begründen sind.

Unabhängig der betrachteten Policybereiche, nutzen weniger als 20% der untersuchten Städte Web 2.0 Anwendungen in größerem Umfang. Im Einsatz decken sie nur wenige der möglichen Dimensionen ab. Videofunktionen sind wie Microbloggingdienste ein beliebtes Mittel, um Informationen von Kommunen oder Staatskanzleien an die Bürger zu verteilen. Ob der Rückkanal genutzt und ausgewertet wird und wie er in die Handlungen der Verantwortlichen beeinflusst, bleibt offen.

Die vorliegenden Ergebnisse unterstreichen, dass der Wille zur ePartizipation in Ländern und Kommunen vorhanden ist. Er wird jedoch noch nicht konsequent zu Ende gegangen. Zumindest für die untersuchten Fälle bleibt daher der Eindruck, dass sich Government 2.0 in Deutschland noch in der Betaphase befindet. Der Ausbau des Wissens über die Möglichkeiten, Grenzen und Umsetzung von ePartizipation und Web 2.0 Anwendungen in Politik und Verwaltung ist ebenso wichtig, wie der Mut, Ansätze einfach in der Praxis zu testen. Im internationalen Vergleich könnte Deutschland so rasch eine führende Rolle einnehmen.

⁴¹ Mit dem Dienst taggaTO erlaubt die Stadt Turin angemeldeten Nutzern Lesezeichen auf den einzelnen Internetseiten der Stadt zu verteilen und diese zu verschlagworten. Durch diesen Tagging-Dienst werden die Seiten der Stadt detaillierter beschrieben und das auch in Umgangssprache.

Anhang

Fragenkatalog: Stadtplanung

	Vorschlagen	Ausarbeiten	Abstimmen	Umsetzen
Information (I)	Ist der aktuelle Vorlagenstand für Stadtplanungsprojekte einsehbar?	Sind Planungsstände / Planungskonzepte online einsehbar?	Werden Bürger automatisch/direkt über Abstimmungsergebnisse informiert?	Wird über die Umsetzung von beschlossenen Bauvorhaben (Umsetzungsstände/endlgültige Umsetzung) informiert?
Konsultation/ Mitentscheiden (K&M)	Besteht für Bürger während des Stadtplanungsprozesses die Möglichkeit zu Vorlagen / Konzepten online Stellung zu nehmen?	Können sich Bürger in den Planungsprozess einbringen, bspw. über Optionen abstimmen?	Können Bürger Abstimmungsergebnisse kommentieren und Kommentare anderer Bürger einsehen?/ Sind evtl. virtuelle Abstimmungen über Stadtplanungsprojekte möglich – "Stimmungstests"?	<i>Nicht betrachtet</i>
	< Werden jeweils Web 2.0 Anwendungen verwendet? >			

Fragenkatalog: Finanzplanung

	Vorschlagen	Ausarbeiten	Abstimmen	Umsetzen
Information (I)	Sind Ideen und Vorschläge wie der (kommunale/Länder-) Haushalt priorisiert / generiert / allokiert werden soll oder auch Streichungen einsehbar?	Werden Bearbeitungsstände des (kommunalen/Länder-) Haushaltsplans für den Bürger zur Verfügung gestellt, die Motivation und geplante Effekte für den Haushalt kenntlich machen?	Wird über die Abstimmungsverläufe und Motivationen der Abstimmenden zum (kommunalen / Länder-) Haushalt berichtet?	Wird über den Stand des laufenden (kommunalen/Länder-) Haushalts und realisierte Effekte berichtet?
Konsultation/ Mitentscheiden (K&M)	Können Bürger Ideen und Vorschläge zur Verwendung von (kommunalen/Länder-) Haushaltsmitteln an entsprechende Verantwortliche herantragen?	Wird Bürgern die Möglichkeit der Einbringung in den Beratungsprozess gegeben, durch bspw. offen gelegte Haushaltsmitteleinsatzplanungen?	Können Bürger Abstimmungsergebnisse kommentieren und Kommentare anderer Bürger einsehen? Sind virtuelle Abstimmungen über den (kommunalen/Länder-) Haushaltsplan möglich – "Stimmungstests"?	<i>Nicht betrachtet</i>
	< Werden jeweils Web 2.0 Anwendungen verwendet? >			

50 größten Städte in Deutschland

Aachen	Kassel
Augsburg	Kiel
Berlin	Köln
Bielefeld	Krefeld
Bochum	Leipzig
Bonn	Leverkusen
Braunschweig	Lübeck
Bremen	Ludwigshafen am Rhein
Chemnitz	Magdeburg
Dortmund	Mainz
Dresden	Mannheim
Duisburg	Mönchengladbach
Düsseldorf	Mülheim an der Ruhr
Erfurt	München
Essen	Münster
Frankfurt am Main	Nürnberg
Freiburg im Breisgau	Oberhausen
Gelsenkirchen	Oldenburg
Hagen	Osnabrück
Halle (Saale)	Rostock
Hamburg	Saarbrücken
Hamm	Solingen
Hannover	Stuttgart
Herne	Wiesbaden
Karlsruhe	Wuppertal

Referenzen

Amt 24 e.V. (2010) "Web 2.0 in der öffentlichen Verwaltung – Studie am Beispiel von Berlin und Brandenburg", Berlin.

Albrecht, S.; Kohlrausch, N.; Kubiceck, H.; Lippa, B; Märker, O; Trenel, M.; Vorwerk, V; Westholm, H.; Wiedwald, C. (2008) "E-Partizipation – Elektronische Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft am E-Government", Studie im Auftrag des Bundesministerium des Innern, Ref. 1; Bremen.

BITKOM (2009) "Web 2.0 für die öffentliche Verwaltung", Berlin.

Bundesministerium des Innern (2008) "Elektronische Bürgerbeteiligung in Deutschland", Berlin.

_____ (2009) "Umsetzungsplan 2009. E-Government 2.0", Berlin.

Hrdinova, J.; Helbig, N.; Peters, C. S. (2010) "Designing Social Media Policy for Government: Eight Essential Elements", Center for Technology in Government, Albany, NY.

Deutsche Bank Research (2005) "E-Government in Deutschland: viel erreicht – noch viel zu tun!", Frankfurt am Main.

De Jong, J.; Rizvi, G. (2008) "The State of Access", Brookings, Washington, D.C.

European Commission (2009) "i2010 eGovernment Action Plan Progress Report", DG INFSO, Brussels.

Fages, R.; Sangüesa, R. (2007) "State-of-the-art in Good Practice Exchange and Web 2.0", epractice.eu.

Grönlund, A. (Ed.) (2002) "Electronic Government: Design, Applications and Management", Idea Group Publishing, London.

Habbel, F-R.; Huber, A. (Ed.) (2008) "Web 2.0 für Kommunen und Kommunalpolitik", vwh, Boizenburg.

Hofgesang (2006) "Relevance of Time Spent on Webpages", conference paper, WEBKDDD, 20.08.2006, Philadelphia.

Kahlen, G. (2010) "E-Partizipation am Beispiel des Kölner Bürgerhaushalts", Präsentation, Tagung „Gute Verwaltung begeistert – mit Qualität und Erfolg“, 27.04.2010, Köln.

Lazer, D.; Nebolo, M.; Esterling, K., Goldschmidt; K. (2009) "Online Town Hall Meetings", Congressional Management Foundation, Washington, D.C..

Leinhaas, A. (2010) "Bonner im Dialog", Kommune 21, 4, 12-13.

Lemke, H.; Westerfeld, H. (Ed.) (2010) "Strategie 115", ISPRAT, ibidem, Stuttgart.

Mahrer, H.; Krimmer, R. (2005) "Towards the enhancement of e-democracy: identifying the notion of the „middleman paradox“", Info Systems Journal, 15, 27-42.

Mergel, I.; Schweik, C.; Fountain, J. (2009) "The Transformational Effect of Web 2.0 Technologies on Government" SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1412796>.

Müller, P. (2010), "Government 2.0: Eine Logik für Politik und Verwaltungshandeln", Keynote, Messe Effizienter Staat, Berlin, 28.04.2010. URL: <http://www.daten.effizienterstaat.eu/2010/mueller.pdf>

Nabatchi, T.; Mergel, I. (2010) "Participation 2.0: Using Internet and Social Media Technologies to Promote Distributed Democracy and Create Digital Neighborhoods" in: Svara, J.H.; Denhardt, J. V. (eds.), White Paper: Promoting Citizen Engagement and Community Building. Phoenix, AZ: Alliance for Innovation.

Perri 6 (2001) "E-governance. Do Digital Aids make a difference in policy making?" in: Prins, J. E. J. (Ed.), "Designing E-Government. On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change", Kluwer, The Hague, 7-27

Reichwald, R.; Piller, F.; Ihl, C.; Seifert, S. (2009) "Interaktive Wertschöpfung – Open Innovation, Individualisierung und neue Formen der Arbeitsteilung", Gabler, Wiesbaden.

Schellong, A. (2008) "Citizen Relationship Management", Peter Lang, Frankfurt.

Schoppé, F.; Parasie, N.; Veit, D. (2009) „Empirische Untersuchung von Einflussfaktoren auf die Akzeptanz von innovativen E-Participation-Anwendungen“, Fachbericht 20090818, Universität Mannheim, Mannheim.

TNS EMNID (2009) "Das Online Amt – Wunsch oder Wirklichkeit?", Bielefeld.

OECD (2003) "Promise and problems of E-Democracy", Paris.

Osimo, D. (2008) "Web 2.0 in Government - Why and How?", JRC Scientific Technical Reports, Seville.

United Nations (2005) "UN Global E-Government Readiness Report 2005", UNPAN/2005/14, New York.

_____ (2010) "UN E-Government Survey 2010", ST/ESA/PAD/SER.E/131, New York.

von Hippel, E. A. (2005) „Democratizing Innovation“, MIT Press, Cambridge, MA.

The views expressed in this publication are those of the authors and do not necessarily reflect the views of CSC.

CSC

Abraham-Lincoln-Park 1
65189 Wiesbaden
Telefon: +49.611.142.2222
E-Mail: deutschland@csc.com

www.csc.com/de

Worldwide CSC Headquarters**The Americas**

3170 Fairview Park Drive
Falls Church, Virginia 22042
United States
+1.703.876.1000

Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion
Wellesley Road
Aldershot, Hampshire GU11 1PZ
United Kingdom
+44(0)1252.534000

Australia

26 Talavera Road
Macquarie Park, NSW 2113
Australia
+61(0)29034.3000

Asia

139 Cecil Street
#08-00 Cecil House
Singapore 069539
Republic of Singapore
+65.6221.9095

About CSC

The mission of CSC is to be a global leader in providing technology-enabled business solutions and services.

With the broadest range of capabilities, CSC offers clients the solutions they need to manage complexity, focus on core businesses, collaborate with partners and clients, and improve operations.

CSC makes a special point of understanding its clients and provides experts with real-world experience to work with them. CSC is vendor-independent, delivering solutions that best meet each client's unique requirements.

For 50 years, clients in industries and governments worldwide have trusted CSC with their business process and information systems outsourcing, systems integration and consulting needs.

The company trades on the New York Stock Exchange under the symbol "CSC".

www.csc.com