

# *manage* **it**

[[ IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n ]]

## **Identity Management**

Strategische IT-Komponente

## **Server- konsolidierung**

IT-Kosten sparen

## **Enterprise Application Integration**

Auf dem Prüfstand

## **Rundumschutz**

# **IT-Sicherheit**

Nutzen Sie unser Angebot für  
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien  
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543

 **D·A·CH Security**

Universität Basel | 30. und 31. März 2004

E-Government von Fraunhofer

# Schon lange mehr als eine Vision

In sensiblen und umstrittenen Fragen muss der Bürger nicht nur in einen produktiven Beratungsprozess eingebunden werden, sondern es muss eine konsensorientierte Lösung zwischen Konfliktparteien mit Hilfe professioneller Moderatoren erarbeitet werden. Dazu braucht man moderne (Software-) Werkzeuge.

Es herrscht eine allgemeine Sprachverwirrung, was den Begriff E-Government angeht. Je größer der Wettbewerb unter den IT-Unternehmen wird, desto kreativer fallen deren Hochglanzbroschüren aus, um das eigene Profil gegenüber Entscheidern aus der öffentlichen Verwaltung möglichst verwaltungsnah erscheinen zu lassen. Betrachtet man die konkreten Lösungen, reduzieren sich die meisten Versprechungen aber auf die Digitalisierung einer Behörde. Alte Vorurteile vom wiehernden Amtsschimmel, der von meterhohen Akten eingezäunt ist, hindern so manchen IT-Consultant nach neuen Wegen für die öffentliche Verwaltung zu forschen. Inzwischen stehen die meisten Beamtinnen und Beamten gewaltigen Veränderungen gegenüber, für die man weder neue Wortkreationen noch überdimensionierte Konzeptionen benötigt. Government steht vielmehr für eine werthaltige, prozessorientierte Verknüpfung unterschiedlichster Akteure und deren Aktivitäten mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationsmittel. Die Ziele des E-Government für die Verwaltung wie auch die Bürger und Bürgerinnen müssen in den Bereichen Zeit, Kosten und Qualität messbar sein.

**Die Suche nach dem richtigen Einstieg.** In der Praxis wird E-Government häufig als »E-Business des Staates« bezeichnet. Auch hier bedarf es einer differenzierteren Sicht der IT-

Dienstleister als bisher. Wesentliche Unterschiede finden sich in den Bereichen »Produkte« und »Kunden«. Im Gegensatz zu einem Unternehmen, muss der Staat mit einem sehr heterogenen Produktsortiment eine äußerst vielschichtige Kundschaft befriedigen. Er kann sich somit nicht auf einzelne Gruppen spezialisieren und deren Interessen vorrangig zufrieden stellen, sondern er muss Mittel und Wege finden, eine möglichst hohe Gesamtak-

zeptanz seiner Leistungen zu erreichen. Daraus leitet sich die Forderung ab, E-Government in einem ersten Schritt in einer Optimierung der Kommunikations- und Entscheidungsabläufe zu beginnen. Für einen umfassenden und zeitnahen Dialog zwischen Verwaltung, Politik, Wirtschaft und Wissenschaft reichen die klassischen Kommunikationsmittel bei weitem nicht aus. Die hierzu nötigen Strukturen bietet erst das World Wide

Web, da Erfahrungen, Informationen, Anregungen und Kritik sich auf diese Weise schnell und unkompliziert zwischen den einzelnen Akteuren austauschen lassen. In sensiblen und umstrittenen Fragen muss der Bürger nicht nur in einen produktiven Beratungsprozess eingebunden werden, sondern es muss eine konsensorientierte Lösung zwischen Konfliktparteien mit Hilfe professioneller Moderatoren erarbeitet werden. Ist dies gewährleistet, sind die Einsatzmöglichkeiten für E-Government nahezu unbegrenzt. Kommunale Haushaltsaufstellungen, Haushaltsfragen, Umweltschutzmaßnahmen oder aktiv gestaltete Parteiprogramme sind nur einige Beispiele für eine so genannte E-Partizipation.

Offen diskutierte Bürgerhaushalte, Bebauungspläne etc. können als echte Standortvorteile angesehen werden. Bauvorhaben, bei denen schon in einer frühen Phase Probleme, Bedenken und Wünsche diskutiert und damit rechtzeitig eingearbeitet werden können ersparen Zeit und Kosten. Ebenso führt ein breiter Konsens bei der Verteilung der Mittel von Städten und Kommunen nicht nur zu mehr Akzeptanz auf Seiten der Bürger, sondern es können auch gemeinsame Lösungen in Zeiten knapper Kassen gefunden werden.

**Strategische und technische Voraussetzungen.** Am Anfang eines jeden Beteiligungsverfahrens steht die

**Nutzen Sie unser  
Angebot für  
Sonderdrucke oder  
E-Publishing-Dateien  
von Artikeln aus**

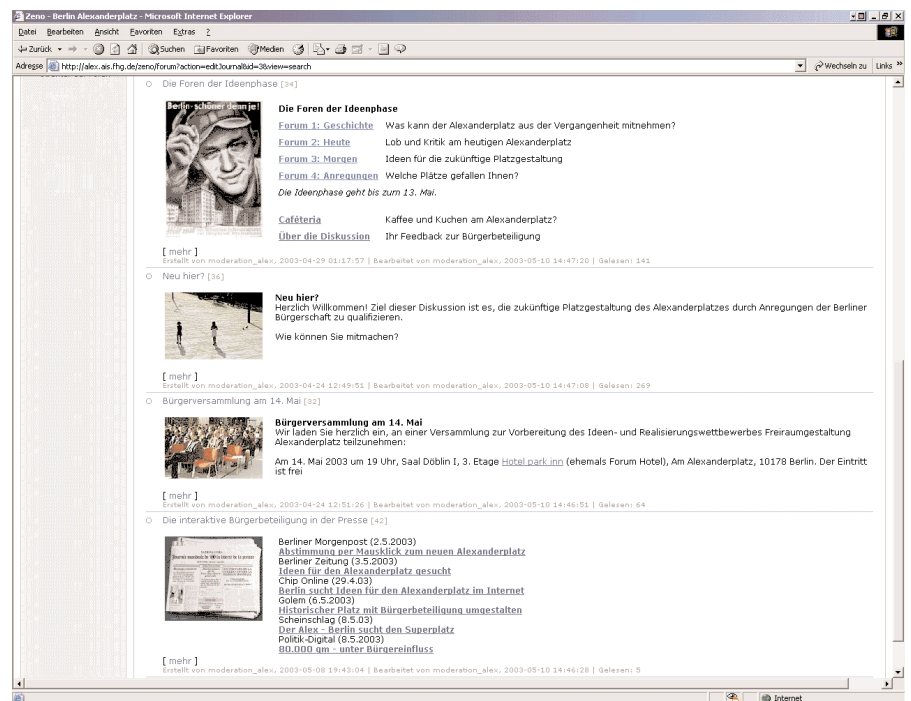
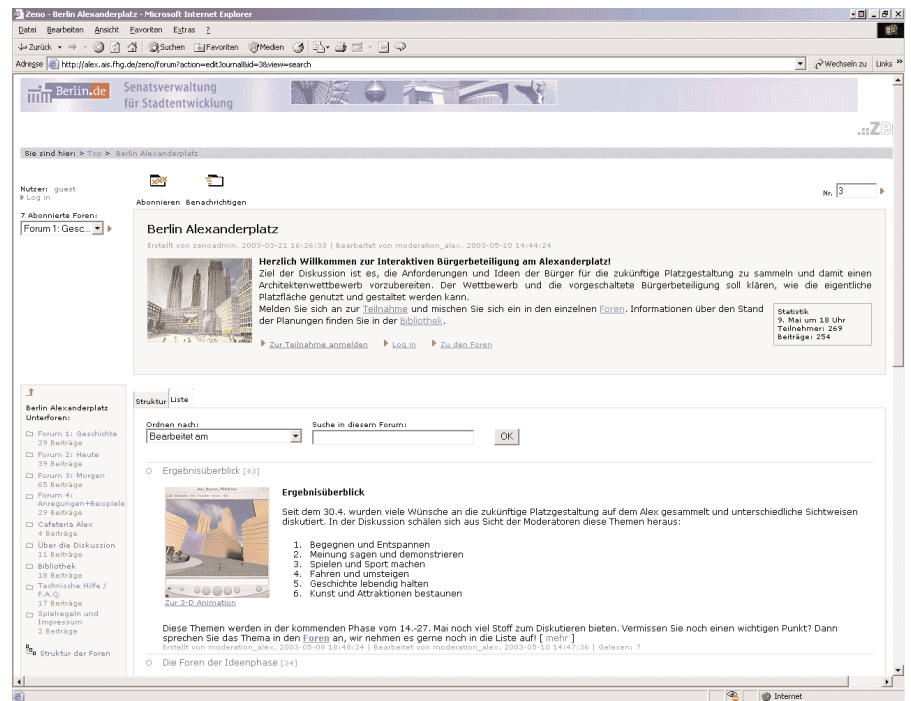
***manage it***  
[IT-Strategien und Lösungen]

**Tel.: +49 8092 87543**

genaue Definition des Ergebnisrahmens. Die befragende Institution muss sich im Klaren darüber sein, was durch ein Beteiligungsverfahren erreichbar ist und was nicht. Dabei muss besonders im Auge behalten werden, dass den Teilnehmern eine wirkliche Aufgabe, beziehungsweise eine wirkliche Einflussmöglichkeit eingeräumt wird. Nur wenn für jedermann erkennbar ist, dass seine Ideen, Anregungen und Kritikpunkte auch Gehör finden, wird sich ein E-Partizipation-Verfahren einer lebendigen und gehaltvollen Teilnahme erfreuen.

Das Herzstück des eigentlichen Verfahrens ist eine praxisorientierte Partizipations- und Analysesoftware, die genau nach den jeweiligen Bedürfnissen konzipiert ist. Qualitativ wird der Prozess durch den Einsatz professioneller Moderatoren gesteuert. Sie übernehmen die Aufgabe das Verfahren interessant und konstruktiv zu gestalten und sorgen dafür, dass es zielgerichtet bleibt und zu sinnvollen Ergebnissen führt. Um dies zu gewährleisten muss der Funktionskatalog der Software die Moderatoren in die Lage versetzen, den Prozess individuell strukturieren zu können, statt chronologischer Diskussionsäste müssen inhaltsbezogene Diskursnetze entstehen: wie viele Beiträge oder Meinungen gibt es zu einem Thema?, wer bezieht sich in seinen Beiträgen auf wen?, wie viele neue Beiträge und zu welchen Themen sind in den letzten 30 Minuten eingegangen?

Das Fraunhofer Institut für Autonome Intelligente Systeme (AIS) stellt mit Dito und Digalo ein europaweit bisher einzigartiges Werkzeug zur Verfügung, das es den Moderatoren ermöglicht komplexe Sachanalysen, strukturierte und eingebettete Diskurse, hochgradig vernetzte Dokumentationen sowie Auswertungen mit geringem Aufwand in kürzester Zeit umzusetzen. Dito ist ein äußerst leistungsfähiges Dokumentationsinstrument für komplexe, textbasierte Diskussionen, das sowohl für selbstgesteuerte als auch moderierte Formen der Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen räumlich und zeitlich verteilt



ten Personen eingesetzt werden kann. Die von Fraunhofer AIS entwickelte Software ermöglicht es für jedes Online-Forum spezifische Bereiche zu konfigurieren. Es lassen sich Kategorien und Verknüpfungen ebenso vorgeben, wie unterschiedliche Kommunikationsmittel integrierbar sind. Neben der Verwendung von E-Mails als Medium der Online-Beteiligung, lassen

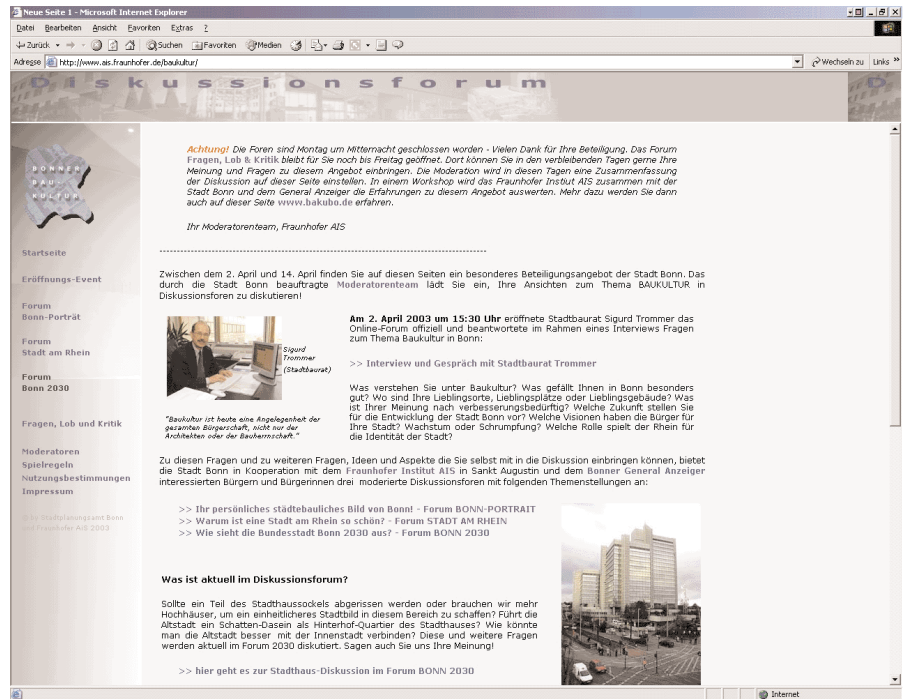
sich auch Chat oder Umfragen problemlos in die Diskussionsstruktur eingliedern. Die eingehenden Beiträge der Teilnehmer können durch Dito auf vielfältige Art und Weise mit zusätzlichen Etiketten versehen, kategorisiert und sinnvoll verknüpft werden. Auf diese Weise können Diskussionsverläufe, Nachrichten- oder Kausalketten, Konzept-, Begründungs- oder Ereignis-

nisnetze dargestellt werden. Durch die Präsentation in geschützten Bereichen im Web, im Intra- oder im Extranet, steht allen Beteiligten zu jeder Zeit der gleiche Informationsstand zur Verfügung.

Die Web-Applikation Digalo ermöglicht, über die textbasierte Dokumentation mit Dito hinaus, den Diskussionsverlauf auch visuell wiederzugeben. Mit Hilfe von grafischen Darstellungen lassen sich Informationszusammenhänge oftmals effektiver darstellen als in einer rein textlichen Präsentation. Digalo stellt hierzu unterschiedliche Grafikobjekte mit Texten zur Verfügung, die sich sinngemäß vernetzen lassen. Zur Erläuterung können die Titel auf Karten durch Texte, Dokumente und Links ins Web ergänzt werden. Auf diese Weise entstehen Abbildungen der Vernetzung, die ein gemeinsam entwickeltes Verständnis und Wissen visualisieren. Digalo erlaubt zudem den Export der Karten als Grafiken (JPEG, GIF, PNG, GXL) in Textverarbeitungs- und Präsentationsprogramme. Die Netzbilder lassen sich ohne Probleme nach Dito transportieren, wo ihre Inhalte weiter diskutiert und wieder in Digalo zurück übertragen werden können.

E-Partizipationsprozesse können sehr sensibler Natur sein, weshalb für eine intelligente Gesamtlösung Moderatoren, die die Prozessführung übernehmen, unbedingt erforderlich sind. Sie sind für die Planung, Durchführung und Auswertung des Prozesses verantwortlich und müssen die verschiedenen Methoden und Medien auswählen und adäquat einsetzen. Ferner liegt es in ihren Händen die Diskussion lebendig zu gestalten, indem sie die Teilnehmer gezielt zu Argumentationen herausfordern. Ist das Verfahren abgeschlossen, werden von ihnen die Ergebnisse in Entscheidungsgrundlagen verwandelt.

**Bürgerbeteiligungen im Einsatz.** Das Fraunhofer Institut AIS hat mit seiner Software und seinem Moderatorenteam zahlreiche E-Partizipation Projekte in Hamburg, Berlin, Bonn und Esslingen durchgeführt.



Im Rahmen des EU-Projekts DEMOS wurde in Hamburg ein Ideenwettbewerb zur zukünftigen Stadtentwicklung durchgeführt. Die Bürger waren dazu eingeladen, Ideen zum Thema »Wachsende Stadt Hamburg« zu entwickeln und zu diskutieren. Unter den 4000 eingegangenen Beiträgen wurden 57 konkrete Ideen entwickelt von denen fünf prämiert wurden und auch von der Stadt verwirklicht werden sollen. Ähnlich wurde in Bonn verfahren. Zusammen mit der dortigen Lokalzeitung »Generalanzeiger« bot Fraunhofer AIS eine Online-Diskussion zum Thema Baukultur an. Ziel der Diskussion war, auf Grundlage einiger vorgegebener Themen, eine möglichst breite Ideensammlung zur baulichen Entwicklung von Bonn zu erhalten.

Im Verlauf des Sommers 2003 hat Fraunhofer AIS zwei weitere Projekte in Esslingen und Berlin durch seine Software und Beratungs- und Moderationsleistungen unterstützt.

**Berliner Alexanderplatz vor der Umgestaltung.** Die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung Berlin hat, in einem für die Stadt bisher einzigartigen Projekt, die Bürger an den Planungen zur Umgestaltung des Alexanderplatzes beteiligt. Die Bürger hatten die

Möglichkeit ihre Anregungen und Vorstellungen für die künftige Gestaltung und Nutzung des Alexanderplatzes einzubringen und den Planern »mit auf den Weg zu geben«. Als Vertragspartner des Berliner Software- und Beratungsunternehmens City & Bits hat das Fraunhofer Institut für Autonome Intelligente Systeme für dieses Verfahren ein Online-Forum eingerichtet. Die Öffentlichkeit konnte sich über den Stand der Planung informieren und im offenen Dialog eigene Vorschläge einreichen. Die Ergebnisse des Forums wurden in einem ausgeschriebenen Architektenwettbewerb berücksichtigt.

In Berlin hat man sich für ein mehrstufiges Verfahren entschieden, zunächst wurden die Beiträge gesammelt und anschließend mit den Vorbereitungen der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung in einer öffentlichen Veranstaltung präsentiert. In einer zweiten Phase wurde bis zum 27. Mai 2003 die Diskussion im Online-Forum fortgesetzt. Das Angebot ist sehr gut angenommen worden, innerhalb von vier Wochen sind die Seiten des Diskussionsforums 56.755mal abgerufen worden. Anhand der durchschnittlichen Lesezahlen der registrierten Nutzer kann die Zahl der Lesenden auf

rund 3000 geschätzt werden. 468 Artikel wurden von unterschiedlichen Autoren eingereicht. Die Qualität der Artikel zeugt von hoher Motivation und einer wohlüberlegten Auseinandersetzung mit dem Thema. Nur selten fordern die Aussagen eine bestimmte gestalterische Detaillösung, vielmehr erklärten sie, was der Alexanderplatz den Menschen bedeutet. Das gesamte Verfahren wurde dabei von Dito dokumentiert und ausgewertet. Den teilnehmenden Architektenbüros ist damit ein wertvoller Fundus an die Hand gegeben, den sie in ihren Entwürfen aufgreifen und umsetzen können. Die Ideen aus der Bürgerbeteiligung sind damit in die Ausschreibungsunterlagen für den Wettbewerb eingeflossen und stellen offiziell eine geforderte Leistung für die teilnehmenden Büros dar. Mittlerweile wurde eine Vorauswahl von 30 Architekturbüros getroffen, die nun Entwürfe und Konzeptionen für den Alexanderplatz entwickeln.

### Der Esslinger »Haushalt im Dialog«.

In Esslingen entwickelte Fraunhofer AIS ein internetgestütztes Verfahren zur Beteiligung der Bürger bei der Aufstellung des kommunalen Haushalts. Damit führt Esslingen als erste Kommune partizipative Diskussionen zur Verteilung der kommunalen Finanzen online durch. Das Gesamtverfahren findet bis November 2003 statt. Die Bürger haben die Möglichkeit, sich über die Haushaltssituation zu infor-

mieren und selber Vorschläge für einen sinnvollen Einsatz der Mittel einzureichen und zu diskutieren. Ziel des Projekts ist es, über die aktuelle Haushaltslage zu informieren und zusammen mit den Einwohnern von Esslingen eine

**Nutzen Sie unser  
Angebot für  
Sonderdrucke oder  
E-Publishing-Dateien  
von Artikeln aus**

***manage it***  
[[ IT-Strategien und Lösungen ]]

**Tel.: +49 8092 87543**

Liste von Anregungen zur Aufstellung des Doppelhaushalts 2004/2005 zu entwickeln.

Mit Hilfe eines eigens von Fraunhofer AIS für dieses Verfahren eingerichteten Online-Forums wird die Öffentlichkeit in einem zweistufigen Verfahren über die Haushaltssituation informiert und kann im Dialog mit der Stadtkämmerei und verschiedenen Ämtern über zukünftige Anforderungen diskutieren. Am Ende des Projekts wird dem Gemeinderat ein umfangreiches und differenziertes Meinungsbild zur Aufstellung des Doppelhaushalts 2004/2005 übergeben.

Die erste Phase des Online-Forums hatte vor allem die Aufgabe, den Bürgerinnen und Bürgern einen Einblick

in die finanzielle Situation und die Ausgabenstruktur ihrer Kommune zu geben. Aber es wurden auch schon viele konkrete Anregungen und Vorschläge gemacht. Im September wurde dann diese Mischung verzahnter Themen und Vorschläge noch mal diskutiert. Nach der anschließenden Auswertung des Online-Forums wird die Dokumentation und Auswertung der Diskussionsergebnisse den politischen Entscheidern und der Verwaltung übergeben. Im Frühjahr 2004 erfolgt schließlich der Beschluss des Rates über den Etat 2004/2005.

**Resümee.** Ist erst einmal die Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern geschaffen worden, können auch komplexere E-Government-Lösungen nachgezogen werden. Der Ideenreichtum und die Kreativität der Bevölkerung einer Kommune zählen zu den bislang unentdeckten Schätzen. Hier wird sich der Wettbewerb der Zukunft zwischen den Ländern, Städten und Gemeinden entscheiden.

*Markus Lempa*

---

Fraunhofer Institut AIS  
Markus Lempa  
Marketingleiter  
Schloss Birlinghoven  
53754 Sankt Augustin  
Tel. +49(0)2241/14 24 45  
Fax +49(0)2241/ 14 2324  
Markus.Lempa@ais.fraunhofer.de

Weitere Informationen unter:  
[www.ais.fraunhofer.de](http://www.ais.fraunhofer.de)



3 Monate lang

# Einblick

# Durchblick

# Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

[ ] **Ja**, ich bestelle » *manage it* « für drei Monate zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

**ap verlag GmbH**  
**Postfach 1380**  
**85554 Ebersberg**

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

**+49 8092 87544**

Titel: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Nachname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_