

## Bürger optimieren Behördendienste

EU-Projekt COCKPIT erforscht bedarfsgerechte und kosteneffiziente öffentliche Dienstleistungen durch Mitgestaltung der Bürger



(Logo: Karlsruher Institut für Technologie)

Öffentlich erbrachte Dienstleistungen sollen funktional, kosteneffizient und bürgergerecht sein. Meinungsanalyse, Simulation und Diskussionsforen können den Entscheidungsprozess von Behörden bei der Gestaltung und Erbringung öffentlicher Services unterstützen. KIT-Wissenschaftler arbeiten derzeit mit zwölf Partnern an der Nutzung des Internets, um die Kollaboration und Mitwirkung von Bürgern voranzubringen. Die EU fördert das Projekt COCKPIT im 7. Rahmenprogramm mit insgesamt 2,5 Millionen Euro.

Ziel des Projekts COCKPIT (Citizens Collaboration and Co-Creation in Public Service Delivery) sind organisatorisch, technisch und vor allem praktisch verbesserte Dienstleistungen von Behörden, die zudem mit Bürgern abgestimmt sind. Dazu werden automatisch Bürgermeinungen aus dem Internet herausgefiltert, die dann mittels webbasierter Werkzeuge in die eigentliche Entwicklung der Dienstleistung einfließen. Über ein Präsentationsforum beurteilen wiederum die Betroffenen das Dienstleistungsvorhaben.

„Die öffentlichen Verwaltungen stehen heute auf lokaler, nationaler und internationaler Ebene unter dem Zwang, die Erbringung von Dienstleistungen auf die Online-Ebene zu übertragen. Und sie stehen unter Kostendruck – sie müssen die bestmögliche Dienstleis-

Dr. Elisabeth Zuber-Knost  
Pressesprecherin

Kaiserstraße 12  
76131 Karlsruhe  
Tel.: +49 721 608-7414  
Fax: +49 721 608-3658

### Weiterer Kontakt:

Monika Landgraf  
Pressestelle  
Tel.: +49 721 608-8126  
Fax: +49 721 608-3658  
E-Mail: [Monika.Landgraf@kit.edu](mailto:Monika.Landgraf@kit.edu)

tung im Rahmen ihres Budgets erbringen“, erklärt Dr. Christian Zirpins, Projektleiter in der Forschungsgruppe eOrganisation von Prof. Stefan Tai am Karlsruhe Service Research Institute (KSRI) und am Institute für Angewandte Informatik und Formale Beschreibungsverfahren (AIFB des KIT).

Um die Zusammenarbeit zwischen Bürgern und öffentlichen Einrichtungen zu intensivieren, greift das COCKPIT-Projekt auf webbasierte soziale Medien des so genannten Web 2.0 zurück: Über "Blogs", "Newsfeeds" und "Communities" sollen die Meinungen und Wünsche von Bürgern über Dienstleistungen erfasst und diskutiert werden. „Der Staat kann den öffentlich geführten Diskurs der Bürger im Internet nutzen, um bessere Services zu entwickeln“, erläutert Zirpins. Bei der IT-gestützten Meinungsanalyse spielt die Menge der verfügbaren Daten eine große Rolle: Je mehr Eingaben in Web-2.0-Medien von der Filtertechnologie bearbeitet werden kann, desto repräsentativer das Ergebnis.

Das neuartige Modell für die Planung, Entwicklung und Erbringung von Dienstleistungen im öffentlichen Sektor beruht auf fünf informationstechnischen Systemen:

- Ein Werkzeug zur Meinungsanalyse, dem so genannten Opinion Mining, filtert die Wünsche und Bedürfnisse der Bürger aus den Massendaten der sozialen Medien wie Blogs oder Internet-Foren heraus.
- Webbasierte Werkzeuge unterstützen die technische Modellierung und Gestaltung von Dienstleistungen. So genannte Dashboards visualisieren dabei aktuelle Kennzahlen für Kosten und Nutzen des späteren Dienstes, die sich so bereits während der Softwareentwicklung berücksichtigen lassen.
- Ein weiteres System gleicht die Entwürfe der Dienstleistungen mit aktuellen Richtlinien und der Gesetzgebung ab.
- Ein Simulationsprogramm mit Visualisierungskomponente rechnet die Szenarien einer Dienstleistung durch und gibt Auskunft über Leistungsfähigkeit, Nutzen und Kostenstruktur.
- Eine Internet-Plattform präsentiert die erarbeiteten Services den Bürgern, die diese im Dialog mit den Entscheidern in den Behörden optimieren.

„Wir integrieren als Eingabe für den Ingenieursprozess die Meinung der Bürger, berücksichtigen die Übereinstimmung mit gesetzlichen Richtlinien und bringen Transparenz in die Geschäftsprozesse hinter

den Dienstleistungen. So kann das Wissen um Kosten und Nutzen in die konkrete Gestaltung einfließen“, führt Service-Engineering-Experte Zirpins aus. „Der eigentliche Planungsprozess für die Dienstleistungsinnovation führt also von den Ingenieuren über das Web zu den Bürgern, deren Meinungen wieder in das Engineering zurückfließen.“ Durch den Software-Werkzeugkasten werden nicht nur Unstimmigkeiten bei der Planung minimiert und die Kosten bei der Dienstleistungserbringung gesenkt: Die Innovationsqualität der Services und ihre Akzeptanz steigen durch die Einbeziehung der Bürger.

Das KIT trägt zum COCKPIT-Projekt die Service-Engineering-Methodik bei. Als weitere Forschungseinrichtungen sind am Konsortium beteiligt ein IBM Research-Lab sowie die Universitäten von Tilburg und Athen. Involviert sind auch Industrieunternehmen wie Intrasoft und Atos Origin sowie innovative Startups wie Ignitas Limited und das Athens Technology Center. Validiert wird die COCKPIT-Technologie in drei Pilotanwendungen beim griechischen Innenministerium sowie den Städten Venedig und Tilburg.

Als reines Entwicklungsprojekt will KIT-Forscher Zirpins das Behördenwerkzeug nicht verstanden wissen. „Auf wissenschaftlicher Ebene untersucht das Konsortium, wie Meinungen aus einer wahren Flut an Rohdaten extrahiert werden können. Eine der zentralen, spannenden Fragen für uns am KIT ist, wie Zehntausende von Bürgern in den Software-Service-Engineering-Prozess eingebunden werden können.“ Neuland betritt das KIT vor allem auch bei der Einbeziehung von dedizierten Kostenmodellen für das Service Engineering.

**Das Karlsruher Institut für Technologie (KIT) ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts und staatliche Einrichtung des Landes Baden-Württemberg. Es nimmt sowohl die Mission einer Universität als auch die Mission eines nationalen Forschungszentrums in der Helmholtz-Gemeinschaft wahr. Das KIT verfolgt seine Aufgaben im Wissensdreieck Forschung – Lehre – Innovation.**

Diese Presseinformation ist im Internet abrufbar unter: [www.kit.edu](http://www.kit.edu)

Das Foto steht in druckfähiger Qualität auf [www.kit.edu](http://www.kit.edu) zum Download bereit und kann angefordert werden unter: [pressestelle@kit.edu](mailto:pressestelle@kit.edu) oder +49 721 608-7414.