

Positives E-Government — Theorien und Vorgehensweisen, um das Wohlbefinden der Bürger zu unterstützen

Daniel Wessel

(Vorgestellt auf der icesgov 2024, deutsche Übersetzung via DeepL.com, kostenlose Version, leicht editiert)

Kurzzusammenfassung: Mit zunehmender Reife der elektronischen Behördendienste können diese nicht mehr nur auf Effizienz ausgerichtet sein, sondern auch das Wohlbefinden der Bürger stärker berücksichtigen. Da Wohlbefinden ein vielschichtiges Konzept ist, stützt sich diese laufende Forschungsarbeit auf Theorien aus der Psychologie und der Mensch-Computer-Interaktion und untersucht, wie E-Government das Wohlbefinden der Bürger auf individueller Ebene unterstützen kann. Der Artikel gibt einen Überblick über relevante Theorien und Ansätze wie positive Psychologie, positive Technologie, positives Design, positives Computing, existenzielle positive Psychologie, positive künstliche Intelligenz und grundlegende Bedürfnisse. Anhand dieser Theorien werden dann verschiedene Aspekte untersucht, die zur Förderung des Wohlbefindens der Bürger genutzt werden können, wie z. B. hedonische und eudaimonische Ebenen, Tugend, Sinn und Beziehungen, tiefgreifende existenzielle Fragen, persönliche Autonomie und andere grundlegende Bedürfnisse. Da die Beeinflussung des Wohlbefindens der Bürger ethische Bedenken aufwirft, plädiert dieser Artikel für eine ethische Nutzung positiver elektronischer Behördendienste zur Förderung «flourierende» Bürger und - durch die Berücksichtigung von Beziehungen und Tugend - flourishende Gesellschaften. Durch die Integration interdisziplinärer Erkenntnisse und Einsichten trägt diese Untersuchung zum wachsenden Wissensbestand über das Potenzial von E-Government zur Steigerung des Wohlbefindens und zur Förderung einer positiveren und ethischeren Nutzung von Technologie in der Gesellschaft bei.

1 Einführung

E-Government reift weiter [24], angetrieben von guten Absichten (z.B. effizientere Verfahren/Erfüllung der Erwartungen der Bürger). Die erwarteten positiven Auswirkungen sind jedoch nicht garantiert, und negative Auswirkungen auf das Wohlbefinden der Bürger sind möglich [24]. Selbst wenn niemand zurückbleibt - aufgrund von Zugangs- oder Qualifikationsdefiziten - ist die Technologie selbst wertneutral und gute Absichten sind ein eher Warnsignal (siehe [10]).

Was bedeutet es zum Beispiel, in eine neue Stadt zu ziehen, wenn sich die Interaktion ändert - vom Gang zum physischen Büro und der persönlichen Begegnung mit öffentlichen Bediensteten und anderen Bürgern hin zum Klicken auf einen Abschicken-Button in einem E-Government-Portal? Letzteres ist sehr effizient und effektiv, kann aber auch zu mangelnder Verbundenheit/verstärkter Entfremdung führen - mit entsprechend negativen Folgen für den Einzelnen und die Gemeinschaften (siehe z. B. [6]).

Während also die Vorteile von E-Government auf der Hand liegen, sind ihre Auswirkungen auf das Wohlbefinden der Bürger weniger sicher [13]. Selbst Bewertungen der Benutzerfreundlichkeit oder der Benutzererfahrung erfassen möglicherweise nicht das Zusammenspiel verschiedener digitalisierter Dienste oder allmähliche, langfristige Auswirkungen. Darüber hinaus geht der Einsatz von Technologie über bloße Effizienz

hinaus und verändert unsere Beziehungen zur Gesellschaft und die Bedeutung der Staatsbürgerschaft [19]. Wenn die Interaktionen mit der Regierung digital sind, wirft dies Fragen über die Welt auf, in der wir leben wollen, und darüber, was mit dem Wohlergehen der Bürger gemeint ist.

Da die Vorstellungen vom Wohlbefinden in den verschiedenen Ländern der Welt unterschiedlich und eher subjektiv sind, gibt es keine allgemeingültige Definition des Wohlbefindens [24]. Es lassen sich jedoch Bedingungen für die Lebensqualität (Gesundheitszustand, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, Bildung und Qualifikationen, soziale Beziehungen, bürgerschaftliches Engagement und Regierungsführung, Umweltqualität, persönliche Sicherheit, subjektives Wohlbefinden) und materielle Bedingungen (Einkommen und Vermögen, Arbeitsplätze und Einkommen, Wohnraum) sowie Anforderungen für die Aufrechterhaltung des Wohlbefindens im Laufe der Zeit (Natur-, Human-, Wirtschafts- und Sozialkapital, [16]) ermitteln.

Es gibt zwar Forschungsarbeiten zum Thema Staat und Wohlbefinden, aber es ist nur wenig darüber bekannt, wie E-Government das Wohlbefinden der Bürger unterstützen kann [13]. Studien, die den Zusammenhang zwischen E-Government und Wohlbefinden untersuchen, befassen sich z. B. mit den Auswirkungen von E-Government auf die Verringerung von Korruption und die Verbesserung des Zugangs zur Gesundheitsversorgung [13] oder mit den Auswirkungen auf die bürgerliche/politische Beteiligung, die Sicherheit/die digitale Sicherheit oder die veränderte Bereitstellung von Waren und Dienstleistungen [24].

Diese Ansätze liefern zwar wertvolle Informationen darüber, wie das Wohlbefinden der Bürgerinnen und Bürger verbessert werden kann, sie könnten jedoch von der psychologischen Forschung über das Wohlbefinden profitieren, insbesondere an der Schnittstelle zwischen positiver Psychologie und Technologie sowie Mensch-Computer-Interaktion (HCI) und UX-Design. Diese Ansätze befassen sich mit dem Wohlbefinden auf individueller Ebene und könnten Aufschluss darüber geben, wie der Einsatz von Technologie im E-Government das Wohlbefinden der Bürger beeinflussen kann.

Um das Potenzial dieser Ansätze zu untersuchen, wird im Theoretischen Hintergrund (2) ein kurzer Überblick über Ansätze gegeben, die in den E-Government-Kontext passen. Diese werden dann in Befunde untersucht und auf ein Beispielszenario angewendet (3). Anschließend wird der Ansatz diskutiert (4) und es werden vorläufige Schlussfolgerungen dieser laufenden Forschungsarbeit gezogen (5).

2 Theoretischer Hintergrund

Auf individueller Ebene umfasst das Wohlbefinden miteinander verbundene Dimensionen der körperlichen, geistigen und sozialen Gesundheit und geht mit dauerhaften psychischen, intellektuellen, physischen und sozialen Ressourcen einher [14].

Generell wird zwischen objektivem Wohlbefinden (universelle Bedürfnisse wie Ernährung, Wasser, Wohnen, etc.) und subjektivem Wohlbefinden (individuelle

Einschätzung der Lebensqualität, [8]) unterschieden. Letzteres kombiniert in der Regel den Begriff des hedonischen Wohlbefindens (Glücksgefühl im Alltag) mit dem Begriff des evaluativen Wohlbefindens (Beurteilung der Lebenszufriedenheit). Neben dieser hedonischen Sichtweise des glücklich seins gibt es eine eudaimonische Sichtweise des Wohlbefindens, die über das Streben nach Vergnügen hinausgeht und sich - obwohl weniger klar definiert - gewöhnlich auf das positive Funktionieren konzentriert [12]. Zurückgehend auf Aristoteles, statt eines angenehmen Lebens zielt es auf ein gut gelebtes Leben und die Entfaltung des eigenen Potenzials ab [12]. Da der Mensch die Vernunft einsetzt und gutes Denken gute Gewohnheiten (Tugenden, einschließlich des Bedürfnisses nach Exzellenz) entwickelt, besteht das Ziel des Menschen darin, ein Leben in moralischer Exzellenz (Tugend) zu führen, und zwar durch die Ausübung von arete, der Erfüllung des eigenen Potenzials im Streben nach Tugenden, siehe [12]). In vielen psychologischen Theorien des Wohlbefindens wird jedoch der Tugendaspekt der Eudaimonie fallen gelassen, wodurch die aristotelische Philosophie der Selbsttranszendenz (Streben nach Tugend) auf die oft materialistische Selbstverwirklichung (bestmögliche Nutzung des eigenen Potenzials für die eigenen Ziele, [12]) reduziert wird. Dennoch scheint eudaimonisches Verhalten hedonische Effekte vorherzusagen [12] und ist ein wesentliches Element des Wohlbefindens.

In der Psychologie wurde das Wohlbefinden nach dem Zweiten Weltkrieg meist aus einem „Krankheitsmodell“ des menschlichen Verhaltens heraus untersucht, das sich auf die Behandlung von (psychischen) Krankheiten konzentrierte (siehe z. B. [20]). Die Positive Psychologie war eine Wiedereinführung positiver Aspekte des menschlichen Lebens in den Bereich der Psychologie und betont „positive subjektive Erfahrungen, positive individuelle Eigenschaften und positive Institutionen“, um „die Lebensqualität zu verbessern und den Pathologien vorzubeugen, die entstehen, wenn das Leben öde und sinnlos ist“ [23]. Seitdem haben weitere Entwicklungen, auch aus Disziplinen wie HCI und UX Design, Aspekte identifiziert, die das Wohlbefinden beeinflussen. Auf der Grundlage eines Überblicks über „bestehende Bereiche der Technologie für positives Funktionieren und Wohlbefinden“ [14] und einer Auswahl von Theorien, die für viele E-Government-Szenarien vielversprechend erscheinen, zeigt Tabelle 1 Theorien und Ansätze, die für individuelles Wohlbefinden (gekennzeichnet durch hohe positive Emotionen, Engagement, Bedeutung, positive Beziehungen, positive Leistungen, [22]) direkt relevant sind und im Schnittpunkt von E-Government und Wohlbefinden angesiedelt werden können.

3 Befunde

Die unterschiedlichen, aber verwandten Ansätze (Tabelle 1) zeigen, wie Technologie eingesetzt werden kann, um über die Benutzerfreundlichkeit und die Benutzererfahrung hinauszugehen und das Wohlbefinden der Bürger im Schnittpunkt von E-Government und Wohlbefinden direkter anzusprechen.

Der hedonistische Aspekt ist in den meisten Ansätzen als positive Emotionen (PP), hedonisches Niveau (PT), Vergnügen (PD), Glück (EPP), Schönheit/Komfort (FN) präsent, sogar in PC, wenn Autonomie als Ermöglichung von Vergnügen gesehen wird. Ein weiterer eudaimonischer Aspekt wird mit Engagement/Erfüllung und möglicherweise Sinn (PP),

der eudaimonischen Ebene (PT), Kompetenz (PC), Zweck (EPP), Kompetenz/Wirkung/Zweck (FN) abgedeckt. In PD kann dieser Aspekt durch persönliche Bedeutung und insbesondere Tugend abgedeckt werden. Virtue selbst wird explizit von PD abgedeckt, in PT erwähnt und ist, obwohl nicht explizit im PERMA-Modell von PP, der Hauptschwerpunkt in „Character Strengths and Virtues“ von PP (siehe [21], mit den sechs Schlüsseltugenden Weisheit und Wissen, Mut, Liebe und Menschlichkeit, Gerechtigkeit, Mäßigung, und Spiritualität und Transzendenz). Ihre Einbeziehung hängt auch von der verwendeten Definition von eudaimonia ab, ob sie auf die griechischen Wurzeln zurückgeht und auf Selbsttranszendenz abzielt oder auf die neuere Selbstverwirklichung. Während die Ansätze auf der individuellen Ebene angesiedelt sind, werden soziale Aspekte durch Beziehungen (PP), sozialinterpersonelle Ebene (PT), Beziehungen (PC), Zugehörigkeit (EPP) oder Gemeinschaft/Beziehungen/Anerkennung (FN) abgedeckt.

Andere Theorien und Ansätze decken zusätzliche (Vor-)Bedingungen oder Hygienefaktoren ab, z.B. körperliche Gesundheit, Mindset, Umgebung und wirtschaftliche Sicherheit (PP mit PERMA+4, teilweise in FN) oder andere grundlegende Bedürfnisse (FN). Weitere tiefgreifende Fragen, die für das individuelle Wohlbefinden eine Herausforderung darstellen, werden von EPP (Identität, Freiheit und Tod) abgedeckt, während PAI die Bürger auf individueller Ebene anspricht, um ihr Wohlbefinden durch personalisierte Erfahrungen zu unterstützen.

Relevante Theorien und Ansätze und relevante Aspekte für E-Government

Theorie/Ansatz	Beschreibung	Relevante Aspekte für E-Government
Positive Psychologie (PP , z. B. [9, 22, 23])	Konzentriert sich auf optimales menschliches Funktionieren und Wohlbefinden (z. B., [20, 23]). PERMA Model für "authentic happiness" und Wohlbefinden ([22]), erweitert um vier zusätzliche Dimensionen als PERMA+4 (z. B. [9], ursprünglich für Arbeitskontexte, erweitert, passt es auch auf Bürger).	PERMA+4 adressieren: Positive Emotionen (Glück, Freude, Aufregung, Zufriedenheit, Stolz, Ehrfurcht); Engagement (flow); Beziehungen (Arbeit, familiär, romantisch, platonisch); Bedeutung (Zweck); Erfolg und Beherrschung und Körperliche Gesundheit , (Wachstum) Gedankengut , (Arbeit) Umwelt und Wirtschaftliche Sicherheit .
Positive Technologie (PT , z. B. [20])	Basierend auf positiver Psychologie, angewandt auf Technologie ([2]), mit hedonischer Ebene (HL, vergnügliches Selbst), eudaimonische Ebene (EL, wachsendes Selbst) und soziale &	Adresse (z. B., [2]) HL (positive und angenehme Erfahrungen durch sensorische, vorübergehende emotionale Zustände), EL (Unterstützung von selbstverwirklichenden Erfahrungen durch Selbstverwirklichung,

Theorie/Ansatz	Beschreibung	Relevante Aspekte für E-Government
Positive Design (PD, z. B. Positive Design Framework, [8])	<p>interpersonale Ebene (SIL, geteiltes Selbst). Ziel ist es, persönliches Wachstum/Entwicklung menschlicher Tugenden und Stärken zu fördern ([1]).</p> <p>Unterstützung des menschlichen Florierens auf individueller und gemeinschaftlicher Ebene als explizite, zentrale Designentscheidung durch Ermöglichung/Stimulierung von Design für Tugend (moralisch gute Person), Design für persönliche Bedeutung (Verfolgung persönlicher Ziele) und Design für Vergnügen (Erfahrung positiver Affekte). Ganzheitliche Sichtweise, die dringende Probleme anspricht und ethische Werte einbezieht.</p>	<p>Einfallsreichtum, Förderung von Stärken und Resilienz) und SIL (Unterstützung von sozialer Integration und Verbundenheit/Fürsorge für andere durch Erleichterung des partizipativen Informationsaustauschs).</p> <p>Tugend unterstützen/stimulieren (idealisiertes menschliches Verhalten, moralisch gut und von Natur aus wertvoll, z. B. [21]), persönliche Bedeutung (Ziele und Bestrebungen, Sinn für vergangene Errungenschaften und Fortschritte, Fokus auf Fähigkeiten) und Vergnügen (positiver Affekt, Fokus auf das Hier und Jetzt, frei von Problemen) unter Verwendung eines auf Möglichkeiten ausgerichteten Ansatzes (nicht nur Probleme reduzieren, sondern Exzellenz stimulieren), ausgewogen und angepasst, mit aktiver Beteiligung der Nutzer und langfristiger Wirkung.</p>
Positive Computing (PC, z. B. [3])	<p>Design und Entwicklung von Technologien zur Unterstützung des Wohlbefindens und des menschlichen Potenzials ([3]) mit starken Wurzeln in der Self-Determination Theory, insbesondere der basic needs theory (Autonomie, Kompetenz, Bezogenheit, z. B. [5]). Zielt darauf ab, z. B. Weisheit, Wohlbefinden, geistiges Gleichgewicht, Empathie und menschliches</p>	<p>Adressierung der Grundbedürfnisse, z. B. [18]: Autonomie (z. B. nützliche Optionen und Wahlmöglichkeiten, Unterstützung bei der Verfolgung von Zielen/Werten, Vermeidung von Druck oder Einmischung/Unterbrechungen); Kompetenz (z. B. den Bürgerinnen und Bürgern das Gefühl geben, fähig/effektiv zu sein oder besser zu werden, einfache Nutzung); und Bezogenheit (z. B. helfen, erfüllende Beziehungen zu bilden/aufrechtzuerhalten, sich als Teil einer Gemeinschaft zu fühlen,</p>

Theorie/Ansatz	Beschreibung	Relevante Aspekte für E-Government
	Potenzial zu verbessern ([17]).	anderen Menschen nahe zu sein/verbunden zu sein, Möglichkeiten zu helfen oder sich helfen zu lassen).
Existential Positive Psychology (EPP) , z. B., [27])	Kombination der Positiven Psychologie (die sich auf das konzentriert, was bei den Menschen gut/richtig ist, aber die düstere Realität der menschlichen Existenz vernachlässigt) mit der Existentiellen Psychologie (die sich auf diese düsteren Aspekte des Lebens konzentriert, aber die Lebensfreude vernachlässigt), also versucht, sowohl positive als auch negative Aspekte zu integrieren, um das Leben besser zu machen ([27]).	Auseinandersetzung mit den „ultimativen Fragen der menschlichen Existenz“ ([27], Erweiterung früherer Arbeiten): 1. Identität und die Herausforderung, ein <i>authentisches Leben</i> zu leben; 2. Glück und die Rolle des <i>Unzufriedenheit</i> (behindert die Lebenszufriedenheit, ist aber Anstoß für persönliches Wachstum/soziale Reformen), 3. Bedeutung und das Risiko der <i>Sinnlosigkeit</i> (z. B., über die in [26] genannten Quellen), 4. Freiheit mit der Implikation von <i>Verantwortung</i> für Entscheidungen, 5. Zugehörigkeit mit dem Risiko von <i>Isolation</i> und der Rolle von <i>Gemeinschaften</i> , und 6. Tod und die Rolle von <i>Tod-Akzeptanz</i> (Anstoß für authentisches Leben).
Positive Künstliche Intelligenz (PAI) , z. B. [4])	Auf der Grundlage der Positiven Psychologie sollte die Entwicklung von KI über Nichtschädlichkeit hinausgehen/aktiv wohltätig sein (Wohlbefinden fördern). Verwendet das PERMA-Modell , argumentiert z. B. für personalisierte Erfahrungen ([4]).	Nutzt KI, um personalisierte Erfahrungen zu schaffen, die an individuelle Geschmäcker/Vorlieben, psychologische Eigenschaften/Werte und wahrgenommene Fähigkeiten/Potenziale angepasst sind.
Fundamental Needs (FN) , z. B. Erweiterung der Maslowschen Bedürfnishierarchie,	Grundbedürfnisse sind universell, leiten sich nicht von anderen Bedürfnissen ab, führen zu Wohlbefinden, wenn sie erfüllt sind/zu	Adressierung der Bedürfnisse Autonomie, Schönheit, Komfort, Gemeinschaft, Kompetenz, Fitness, Wirkung, Moral, Bedeutung, Anerkennung,

Theorie/Ansatz	Beschreibung	Relevante Aspekte für E-Government
Desmet & Fokkinga 2020)	Pathologie, wenn sie nicht erfüllt sind, motivieren Verhalten in verschiedenen Situationen, beeinflussen unterschiedliche Verhaltensweisen ([7]).	Verbundenheit, Sicherheit und Stimulation ([7]), indem man sie direkt befriedigt und sie nicht behindert/frustriert.

Obwohl sie sich nicht völlig unterscheiden, trägt jeder Ansatz auch seine eigene Perspektive zur Förderung des Wohlbefindens auf individueller Ebene bei. PP bietet ein kompaktes Rahmenwerk, das auf umfangreichen psychologischen Forschungen beruht. PT zeigt, wie PP in technische Lösungen umgesetzt werden kann. PP kann den Gestaltungsprozess leiten, indem es nicht nur die persönliche Bedeutung und das Vergnügen betont, sondern auch die Tugend mit einem umfassenden Ansatz zur Förderung von Exzellenz. Er betont auch die Bedeutung der Ausgewogenheit - nicht alle Aspekte müssen in einem Design in gleichem Maße abgedeckt werden. PC fügt autonomy aus der Selbstbestimmungstheorie als wichtige Facette hinzu (auch in FN und EPP). Besonders in einem Kontext wie E-Government, in dem viele Interaktionen nicht freiwillig sind, kann es für das Wohlbefinden von Vorteil sein, zumindest sinnvolle Wahlmöglichkeiten für die Durchführung der Interaktion anzubieten. EPP erweitert den Blick auf die existentiellen Fragen, mit denen sich alle Bürger auseinandersetzen müssen. PAI öffnet den sich derzeit rasch entwickelnden Bereich der künstlichen Intelligenz (insbesondere der generativen KI) für das Wohlbefinden. Schließlich können grundlegende Bedürfnisse verwendet werden, um zu prüfen, ob alle wichtigen Aspekte des menschlichen Wohlbefindens abgedeckt sind.

Betrachtet man das einleitende Beispiel einer Person, die an eine neue Adresse umzieht, so wäre die wichtigste existentielle Frage (EPP) die Zugehörigkeit, insbesondere die Rolle von Gemeinschaften („need for building authentic relationships and for belonging to a supportive community“, [27]). Dies wird auch durch fundamentale Bedürfnisse unterstützt, insbesondere durch das Bedürfnis nach Beziehung und Gemeinschaft (auch in PP und PC und auf sozialer und interpersoneller Ebene in PT). Um ein florierendes Leben zu ermöglichen, können die Bürger also dabei unterstützt werden, sich mit einer Gemeinschaft zu verbinden (z. B. durch Hinweise auf passende Vereinen, „Begrüßern“, die sie herumführen, ihnen helfen und ihnen die Möglichkeit geben, anderen zu helfen, siehe PC). In Bezug auf den Designprozess (PD) können Design für Tugend (was ist gutes Verhalten, das die Menschen in ihrer Stadt sehen wollen) und Design für persönliche Bedeutung behandelt werden. Da es oft einen Grund für einen Umzug gibt (z. B. Arbeitsaufnahme/Studium/Familie, Ruhestand), können die Bürger bei ihren Zielen unterstützt werden. Dies berührt auch die eudaimonische Ebene (PT, auch Leistungen in PP, Kompetenz in PC), die das Wachstum der Person unterstützt, wenn der Umzug als Chance für die persönliche Entwicklung gesehen wird (auch der möglichkeitsorientierte Ansatz von PD). Ein Paradebeispiel ist der erste Umzug von Kindern von zu Hause weg, aber auch später im Leben, z. B. nach einer Scheidung oder im Ruhestand. Sowohl die Selbstverwirklichung (die beste Person, die man sein kann, wenn man seine Ziele anstrebt) als auch die Selbsttranszendenz (das Streben nach Tugenden) können

unterstützt werden (z. B. durch Kontakte zu Gleichgesinnten, Bildungsmöglichkeiten oder andere Möglichkeiten, einen Beitrag zur Gemeinschaft zu leisten, z. B. über Nachbarschaftshilfe-Websites [25]). Andere Bedürfnisse, die angesprochen werden könnten, sind z. B. die Sicherheit (FN). Da die Gründe, Ziele und Situationen der Menschen, die umziehen, unterschiedlich sind, einschließlich der Frage, ob die Person nur über die Straße zieht oder aus einem anderen Land/einer anderen Kultur kommt, kann positive KI zusätzlich genutzt werden, um die Interaktionen in großem Umfang zu personalisieren (z. B. über einen KI-Chatbot). Die Interaktion selbst sollte nicht nur benutzbar, sondern auch angenehm sein, um auch die hedonischen Aspekte zu berücksichtigen (PP, PT, PD, EPP, FN). Schließlich muss die Autonomie gewahrt werden (PC, FN, EPP). Dies sind Vorschläge und Angebote - einschließlich der Frage, ob die Person überhaupt Vorschläge erhalten möchte.

Das vorliegende Beispiel ist eine Möglichkeit, das Wohlbefinden der Bürger bei einem häufigen Lebensereignis zu unterstützen. Der spezifische Fokus ändert sich je nach Lebensereignis (z. B. bei Arbeitslosigkeit wird die Frage nach der Identität relevanter) und der Ausgereiftheit des Dienstes (z.B. Information, Interaktion oder proaktiv).

4 Diskussion

Betrachtet man die Forschung aus den Bereichen Psychologie, HCI und UX-Design (siehe Tabelle 1 und Ergebnisse), so zeigen diese kombinierten Ansätze Wege auf, um das Wohlbefinden der Bürger zu unterstützen, wenn Technologie im E-Government eingesetzt wird. Sie können für ein wachstumsorientiertes Mindset genutzt werden, um nicht nur Probleme zu lösen, sondern auch exzellente Leistungen zu fördern, und heben Aspekte hervor, die zu berücksichtigen sind. Werden beispielsweise die Bedürfnisse und relevanten Faktoren für das Wohlbefinden unterstützt, z. B. die hedonische und eudaimonische Ebene (einschließlich Tugend), Sinn und Beziehungen sowie die persönliche Autonomie und die anderen Grundbedürfnisse? Wenn ja, würde sich E-Government von bloßer Effizienz und Problemreduzierung zu positivem E-Government wandeln, das das Wohlbefinden des Einzelnen aktiv unterstützt.

In Anlehnung an gängige Definitionen von E-Government (z. B. [13]) lautet eine Arbeitsdefinition von positivem E-Government daher wie folgt: Der Einsatz von IKT, um das Wohlergehen der Beteiligten (z. B. Bürger, Unternehmen, andere Behörden) mit staatlichen Informationen und Dienstleistungen auf freiwilliger Basis zu unterstützen.

Die wichtigste offene Frage ist, wie gut sich positive E-Government-Anwendungen entwickeln lassen. Während es einzelne Entwicklungen gibt, die spezifische Ansätze verwenden (z.B. im Bereich der positiven Technologie), sind E-Government-Anwendungen, die alle Aspekte in Tabelle 1 berücksichtigen, noch zu entwickeln. Das Szenario des Umzugs zu einer neuen Adresse deutet auf ihr Potenzial hin, aber es bedarf der tatsächlichen Umsetzung, um zu prüfen, ob sie akzeptiert werden und das Wohlbefinden der Bürger wirklich verbessern.

Wenn E-Government in der Entwicklung positiv betrachtet wird, kann es auch ein Gegengewicht zur zunehmenden Kontrolle durch die Technik bilden. In der

Regierungsbürokratie besteht die Gefahr, dass Befugnisse an Computer abgegeben werden (siehe [19]). Dieses Risiko nimmt angesichts der Macht der (generativen) künstlichen Intelligenz und der KI-gestützten Entscheidungsunterstützungssysteme zu, trotz der Versuche, dies gesetzlich zu regeln. Die Vermeidung eines problemlösenden Effizienzdenkens durch die Konzentration auf die Förderung von Exzellenz oder positiven Werten könnte diese zunehmende Machtverschiebung verhindern.

Der Schwerpunkt der Theorien und Ansätze liegt auf der individuellen Ebene, es handelt sich also um einen individualistischen und nicht um einen kollektivistischen Ansatz. Der Idee eines florierenden Individuums schließt jedoch Beziehungen, Verbundenheit oder Gemeinschaft ein und nicht nur Hedonismus. Folglich handelt es sich bei der Betrachtung der individuellen Ebene nicht um ein atomisiertes Individuum (siehe z. B. [6]), sondern um ein in die Gemeinschaft integriertes Individuum mit erfüllenden Beziehungen. Es sind jedoch auch andere Perspektiven möglich, z. B. die Konzentration auf florierende Familien oder Gemeinschaften (ähnlich wie bei der Bürgerbeteiligung zur Verbesserung von Gemeinschaften). Eine Familie oder Gemeinschaft ist zwar größer als ihre Individuen, aber sie besteht aus Individuen, während das Gegenteil nicht zutrifft. Daher wurde in einem ersten Schritt diese Perspektive gewählt, um psychologische, HCI- und Design-Theorien über die Überschneidung von E-Government und Wohlbefinden zu untersuchen, wobei Familien und Gemeinschaften für künftige Forschungen vorbehalten bleiben. Ebenso lag der Schwerpunkt auf E-Government und Bürgern. Zukünftige Arbeiten sollten E-Government innerhalb der öffentlichen Verwaltung und in Beziehung zu Unternehmen betrachten.

Aus Platz- und Umfangsgründen konnte nur eine Auswahl der bestehenden Theorien und Ansätze untersucht werden. Andere Theorien oder Rahmenmodelle könnten ebenfalls relevant sein oder mehr Licht auf einzelne Aspekte werfen (z. B. in Bezug auf das Framework of Meaning in Interaction [15]) und detailliertere Gestaltungsempfehlungen ermöglichen. Auch das Beispiel des Umzugs an eine neue Adresse ist eher abstrakt. Zukünftige Arbeiten können die Szenarien tiefergehend, in verschiedenen Graden der Serviceausgereiftheit und mit verschiedenen Arten von Technologie (einschließlich generativer KI, VR/AR usw.) untersuchen. Sie kann auch die Rolle der Regierung selbst im Leben der Bürger hinterfragen.

Jeder Versuch, das Wohlergehen der Bürger zu beeinflussen, wirft ethische Fragen auf, ganz gleich, welche Absichten damit verfolgt werden (siehe auch [2]). Ein zentrales Element der Selbstbestimmungstheorie ([5], PC) und der Grundbedürfnisse [7] ist die Autonomie. Zwar muss die Freiheit mit Verantwortung in Einklang gebracht werden (EVP, siehe [27]), doch muss darauf geachtet werden, dass ein paternalistischer Ansatz vermieden wird, der die persönliche Autonomie und Freiheit untergräbt. Ethik wirkt sich auch auf die zugrundeliegenden Werte aus, insbesondere wenn Tugenden unterstützt werden. Selbst wenn die Tugenden ähnlich sind, kann ihre konkrete Ausgestaltung in den einzelnen Ländern unterschiedlich sein. Die Theorien in Tabelle 1 stammen aus westlichen demokratischen Gesellschaften und lassen sich möglicherweise nicht gut auf andere Gesellschaften oder Regierungsformen übertragen. Wenn die Mechanismen für das Wohlbefinden zugänglich gemacht werden, können sie nicht nur zur Steigerung des Wohlbefindens eingesetzt werden, sondern auch zur Verringerung des

Wohlbefindens oder zur Unterstützung eines Konzepts des Wohlbefindens, mit dem einzelne Bürger nicht einverstanden sind. In ähnlicher Weise können die tieferen existenziellen Fragen anders angegangen oder sogar pervertiert werden. So kann beispielsweise die Identität durch die Indoktrination in eine Ideologie untergraben werden, die Bedeutung durch die Behandlung der Bürger als Mittel zum Zweck, oder die Freiheit durch die Einschränkung der Wahlmöglichkeiten oder die Entfernung der persönlichen Verantwortung. Daher müssen alle Versuche, das Wohlergehen der Bürger zu beeinflussen, transparent sein und auf einer informierten Zustimmung beruhen. Nicht mitzumachen ist immer eine gültige Entscheidung. Value sensitive design könnte ein nützlicher Ansatz sein (z. B. [11]). Was ein lebenswertes Leben ist, muss schließlich jeder Bürger für sich selbst entscheiden. Ein positives E-Government wirft daher grundlegende Fragen über die Welt auf, in der die Bürger leben wollen - als Individuen, als Teil einer Gemeinschaft und auf gesellschaftlicher Ebene. Wenn diese Fragen bei der Konzeption und Entwicklung berücksichtigt werden, werden sie deutlich und können diskutiert werden.

Schließlich mag die Beschäftigung mit dem Wohlbefinden und der menschlichen Entfaltung im E-Government angesichts der Probleme bei der Umsetzung von E-Government im Allgemeinen (z. B. die Herausforderung, riesige Aktenberge zu digitalisieren) frivol erscheinen. Bei positivem E-Government geht es jedoch nicht nur um einfaches glücklich sein oder Vergnügen, sondern auch um die Bereiche, die für ein sinnvolles Leben am wichtigsten sind. Wenn E-Government über Effizienz hinausgeht und dazu genutzt wird, Prozesse zu überdenken und die Bemühungen auf die Bereiche zu konzentrieren, die am wichtigsten sind, kann positives E-Government aufzeigen, wie sie so gestaltet werden können, dass sie das Wohlbefinden des Einzelnen fördern. Die Betrachtung von E-Government mit einem positiven Blickwinkel würde Entwicklern und der öffentlichen Verwaltung auch etwas Sinnvolles zum Anstreben bieten, das über reine Effizienz hinausgeht.

5 Vorläufige Schlussfolgerungen

E-Government bewegt sich von der analogen zur digitalen Welt, von der Effizienz zur besseren Erfüllung der Bedürfnisse der Bürger. Grundlegend für das Eingehen auf die Bedürfnisse der Bürger ist ihr Wohlbefinden. Theorien und Ansätze aus den Bereichen Psychologie, HCI und UX-Design geben Aufschluss darüber, was zum individuellen Wohlbefinden beiträgt und wie es unterstützt oder gestaltet werden kann. Wenn E-Government diese Ansätze als positives E-Government aufgreift, kann es die Bürger unterstützen, indem es sich nicht nur Probleme verringert, sondern ihr Wohlbefinden und ihre Entfaltung auf freiwilliger Basis aktiv fördert.

Dieser Ansatz geht über die Benutzerfreundlichkeit oder die Benutzererfahrung hinaus, die für das Wohlbefinden notwendig, aber nicht ausreichend sind. Es geht darum, was den einzelnen Bürger in die Lage versetzt, sich im Leben zu entfalten und dies zu ermöglichen - oder zumindest kein Hindernis dafür zu sein.

Auch wenn ein positiver E-Government-Ansatz naiv oder pollyannaistisch erscheinen mag, ist er zutiefst humanistisch. Er strebt nach dem Besten im Menschen und in der

menschlichen Natur (Tugend) und fördert das persönliche Wachstum, das Florieren des Einzelnen und damit - über die sozialen/gemeinschaftlichen Aspekte und die Tugend - auch einer florierenden Gesellschaft.

Literaturangaben

- [1] Cristina Botella, Rosa Maria Banos, and Veronica Guillen. 2017. Positive Technologies for Improving Health and Well-Being. In *Positive Psychology Interventions in Practice*, Carmel Proctor (Ed.). Springer International Publishing, 219–234. https://doi.org/10.1007/978-3-319-51787-2_13
- [2] Cristina Botella, Giuseppe Riva, Andrea Gaggioli, Brenda Wiederhold, Mariano Alcañiz Raya, and Rosa Baños. 2012. The Present and Future of Positive Technologies. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 15 (2012), 78–84. Issue 2. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0140>
- [3] Rafael A. Calvo and Dorian Peters. 2014. *Positive Computing. Technology for Wellbeing and Human Potential*. The MIT Press, Cambridge, Massachusetts, USA.
- [4] Flavio S. Correa da Silva. 2021. Towards Positive Artificial Intelligence. In *AlxIA 2020 – Advances in Artificial Intelligence*, Matteo Baldoni and Stefania Bandini (Eds.). Springer International Publishing, Cham, 359–371.
- [5] Edward L. Deci and Richard M. Ryan. 2000. The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry* 11, 4 (2000), 227–268.
- [6] Mattias Desmet. 2022. *The Psychology of Totalitarianism*. Chelsea Green Publishing.
- [7] Pieter Desmet and Steven Fokkinga. 2020. Beyond Maslow’s Pyramid: Introducing a Typology of Thirteen Fundamental Needs for Human-Centered Design. *Multimodal Technologies and Interaction* 4, 3 (2020). <https://doi.org/10.3390/mti4030038>
- [8] P. M. A. Desmet and A. E. Pohlmeier. 2013. Positive Design: An Introduction to Design for Subjective Well-Being. *International Journal of Design* 7, 3 (2013), 5–19.
- [9] Stewart I. Donaldson, Llewellyn Ellardus van Zyl, and Scott I. Donaldson. 2022. PERMA+4: A Framework for Work-Related Wellbeing, Performance and Positive Organizational Psychology 2.0. *Frontiers in Psychology* 12 (2022). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.817244>
- [10] Dietrich Dörner. 2015. *Die Logik Des Misslingens. Strategisches Denken in Komplexen Situationen*. Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- [11] Batya Friedman, Peter H. Kahn, Alan Borning, and Alina Huldtgren. 2013. Value Sensitive Design and Information Systems. In *Early engagement and new technologies: Opening up the laboratory*, Neelke Doorn, Daan Schuurbijs, Ibo van de Poel, and Michael E. Gorman (Eds.). Springer Netherlands, Dordrecht, 55–95. https://doi.org/10.1007/978-94-007-7844-3_4
- [12] Patricia Grant and Peter McGhee. 2021. Hedonic Versus (True) Eudaimonic Well-Being in Organizations. In *The Palgrave Handbook of Workplace Well-Being*, Satinder K. Dhiman (Ed.). Springer International Publishing, Cham, 925–943. https://doi.org/10.1007/978-3-030-30025-8_37
- [13] Anupriya Khan. 2024. E-Government and Well-Being: A Cross-Country Study. In *Transfer, Diffusion and Adoption of Next-Generation Digital Technologies*, Sujeet K. Sharma, Yogesh K. Dwivedi, Bhimaraya Metri, Banita Lal, and Amany Elbanna (Eds.). Springer Nature Switzerland, Cham, 321–329.

- [14] Alexandra Kitson, Mirjana Prpa, and Bernhard E. Riecke. 2018. Immersive Interactive Technologies for Positive Change: A Scoping Review and Design Considerations. *Frontiers in Psychology* 9 (2018). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01354>
- [15] Elisa D. Mekler and Kasper Hornbæk. 2019. A Framework for the Experience of Meaning in Human-Computer Interaction. In *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '19)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1–15. <https://doi.org/10.1145/3290605.3300455>
- [16] OECD. 2015. *How's Life? Measuring Well-Being*. Technical Report. OECD Publishing, Paris.
- [17] Jan M. Pawlowski, Sabrina C. Eimler, Marc Jansen, Julia Stoffregen, Stefan Geisler, Oliver Koch, Gordon Müller, and Uwe Handmann. 2015. Positive Computing. *Business & Information Systems Engineering* 57, 6 (Dec. 2015), 405–408. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0406-0>
- [18] Dorian Peters. 2021. Prompt Sheet. <https://drive.google.com/file/d/10ZRWRxndV4ofCFfBoTNPQ9ZfPFGbs1k-/view>
- [19] Neil Postman. 1992. *Technopoly. The Surrender of Culture to Technology*. Vintage Books, New York, NY, USA.
- [20] Giuseppe Riva, Rosa Baños, Cristina Botella, Brenda Wiederhold, and Andrea Gaggioli. 2012. Positive Technology: Using Interactive Technologies to Promote Positive Functioning. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 15, 2 (2012), 69–77. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0139>
- [21] M. E. P. Seligman. 2002. *Authentic Happiness*. Free Press, New York.
- [22] M. E. P. Seligman. 2011. *Flourish*. Free Press, New York.
- [23] M. E. P. Seligman and M. Csikszentmihalyi. 2000. Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist* 55, 1 (2000), 5–14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- [24] Benjamin Welby. 2019. The impact of digital government on citizen well-being. *OECD Working Papers on Public Governance No. 32* (2019). <https://doi.org/10.1787/24bac82f-en>
- [25] Daniel Wessel, Julien Holtz, and Florian König. 2021. Practice Report “Smart Disaster Management” — Combining Smart City Data and Citizen Participation to Increase Disaster Resilience. *i-com* 20, 2 (2021), 177–193. <https://doi.org/10.1515/icom-2021-0016>
- [26] Paul T. P. Wong. 1998. Implicit Theories of Meaningful Life and the Development of the Personal Meaning Profile. In *The human quest for meaning: A handbook of psychological research and clinical applications*, Paul T. P. Wong and P. S. Fry (Eds.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 111–140.
- [27] Paul T. P. Wong. 2010. What is Existential Positive Psychology? *International Journal of Existential Psychology & Psychotherapy* 3, 1 (2010), 1–10.