

DIPLOMARBEIT

Web 2.0 in der öffentlichen Verwaltung
Erfolgsfaktoren und Anwendungsszenarien für Gemeinden

zur Erlangung des akademischen Grades
Magistra (FH)

Verfasserin: Manuela Madreiter

Matrikel-Nr.: 0410061040

Betreuer: FH-Prof. Dr. Wolfgang Eixelsberger

.....
Unterschrift

Zweitgutachterin: Mag. Dr. Magdalena Bleyer

.....
Unterschrift

Leogang, am 25. Juli 2008

Stempel des Studiengangs

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre an Eides statt

- dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst habe.
- dass ich keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt, die den verwendeten Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient habe.
- dass diese Arbeit mit der vom Begutachter beurteilten Arbeit übereinstimmt.

Leogang, am 25. Juli 2008

Unterschrift

Danksagung

Dem Anlass entsprechend sollen an dieser Stelle einige Worte des Dankes niedergeschrieben werden.

Danke an meine Eltern. Sie haben mir die Freiheit gegeben meine eigenen Entscheidungen zu treffen und mich in diesen unterstützt. Ohne sie wäre es mir nicht möglich gewesen, dieses Studium zu absolvieren – sie haben mir den Start in eine erfolgreiche Zukunft ermöglicht.

Kompetente Unterstützung habe ich von meinen Betreuern erfahren. Sie haben mich durch ihre Anregungen, ihr Feedback und ihre Kritik auf den richtigen Weg gebracht.

Ein Danke auch an meine drei Interviewpartner. Trotz ihrer gefüllten Terminkalender war Zeit für meine Arbeit, die durch ihren Beitrag wesentlich aufgewertet wird.

Zusammenfassung

Die Entwicklung von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien hat in den letzten Jahren einige interessante Entwicklungen hervorgebracht. Ein Trend ist bekannt unter dem Stichwort „Web 2.0“. Innovative Technologien und Anwendungen wie RSS, Blogs, Wikis oder Social Networks werden immer beliebter und immer häufiger auch für professionelle Zwecke eingesetzt.

Ziel dieser Arbeit ist es zu überprüfen, ob Web 2.0-Formate auch in der öffentlichen Verwaltung, und insbesondere in Gemeinden, sinnvoll eingesetzt werden können. Dazu werden zuerst Grundlagen zu Web 2.0 dargelegt, danach Web 2.0 in Zusammenhang mit modernem Verwaltungsmanagement und E-Government gebracht. Schlussendlich werden Erfolgsfaktoren identifiziert, bereits bestehende Angebote vorgestellt und mögliche Anwendungsszenarien erarbeitet.

Eine umfangreiche Literatur- und Internetrecherche sowie Experteninterviews führen zur Erreichung der Ziele.

Die Arbeit kommt zu dem Ergebnis, dass viele Web 2.0-Formate problemlos auch in Gemeinden eingesetzt werden können. Die Implementierung ist meist einfach und mit wenig Kosten verbunden. Die Anwendungen können in Zusammenhang mit E-Government und E-Participation einerseits interne Verwaltungsabläufe vereinfachen, andererseits die Kommunikation mit Bürgern verbessern und diese in Meinungsbildungsprozesse einbinden. Drei konkrete Anwendungsszenarien veranschaulichen mögliche Einsatzgebiete, involvierte Akteure und deren Rollen.

Auch wenn Web 2.0 oft als Modeerscheinung bezeichnet wird, liegen doch langfristige Trends zugrunde. Immer mehr Menschen nutzen die vorgestellten Anwendungen privat oder geschäftlich, diese Nutzung wird auch sicher noch zunehmen. Aus diesem Grund werden auch Gemeinden die effizienten Einsatzmöglichkeiten von Web 2.0 erkennen. Es wird also empfohlen, mit den modernen Technologien zu experimentieren, sie in verschiedenen Gebieten auszuprobieren. Meist ist dies mit wenig Aufwand und Kosten möglich.

Schlüsselwörter

Web 2.0; Social Software; E-Government; E-Participation; Gemeinden; Erfolgsfaktoren; Anwendungsszenarien

Abstract

The development of modern information and communication technologies has created some very interesting applications over the last few years. A very recent development is Web 2.0. Innovative technologies and applications like RSS, blogs, wikis or social networks are gaining popularity and are used for professional purposes.

This diploma thesis investigates if said applications can be used in the public sector, and especially in municipalities. Firstly, the basics of Web 2.0 are described. Then the connection with e-government is illustrated. Finally, factors of success are identified, existing examples are presented and possible scenarios of implementation are developed. Extensive research based on literature and the internet and interviews with experts fulfil the goals and lead to the final conclusions.

The paper concludes that Web 2.0 applications can easily be used in municipalities. The implementation is simple and not expensive. On the one hand, these applications can improve internal procedures in connection with e-government concepts. On the other hand, citizens can take part in more interactive communication with the civil service and can be integrated in the formation of public opinions and decisions. At the end, three examples demonstrate possible areas of application.

Web 2.0 is often said to be a temporary fashion. Nonetheless, some long term trends form the basis of this movement. More and more people use the named applications for personal and professional purposes, and even more people will do so in future. This is why public authorities will recognise the efficient uses of Web 2.0. It is recommended to experiment with the new technologies and get used to their functions.

Keywords

Web 2.0; Social Software; E-Government; E-Participation; Municipalities; Factors of Success; Scenarios of Implementation

Inhaltsverzeichnis

Eidesstattliche Erklärung	i
Danksagung	ii
Zusammenfassung	iii
Abstract	iv
Inhaltsverzeichnis	v
Abbildungsverzeichnis	viii
Abkürzungsverzeichnis	ix
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangssituation und Forschungsanlass	1
1.2 Forschungsfragen und Zielsetzungen der Arbeit	3
1.3 Vorgehensweise, Methodik und Aufbau der Arbeit	3
2 Allgemeines zu Web 2.0.....	8
2.1 Herkunft und Definition des Begriffs	8
2.1.1 Die Dot-Com-Blase zerplatzt	8
2.1.2 Die Entwicklung des Internet geht weiter	8
2.1.3 Was also ist Web 2.0?	11
2.1.4 Was ist Social Software?	14
2.2 Voraussetzungen für die Entwicklung von Web 2.0-Formaten.....	15
2.2.1 Zugangsgeschwindigkeit und Nutzungskosten	16
2.2.2 Nutzer.....	17
2.2.3 Technologie.....	18
2.2.4 Funktionierende Geschäftsmodelle	19
2.3 Web 2.0-Technologien und -Applikationen	19
2.3.1 AJAX.....	20
2.3.2 RSS-Feeds.....	20
2.3.3 Weblogs.....	22
2.3.3.1 Allgemeines	22
2.3.3.2 Anwendungsgebiete	26
2.3.4 Wikis.....	27
2.3.4.1 Anwendungsmöglichkeiten/Einsatzzwecke.....	30
2.3.4.2 Problempotenziale	31
2.3.5 Social Applications und Social Networks	32
2.3.5.1 Social Applications	32
2.3.5.2 Social Networks	34
2.3.6 Podcasts	37
2.4 Die Praktische Sicht der Dinge.....	38

3	Modernes Verwaltungsmanagement und Web 2.0?.....	41
3.1	IKT im New Public Management	41
3.2	E-Government, E-Democracy und E-Participation	41
3.2.1	E-Government	41
3.2.2	E-Democracy.....	44
3.2.3	E-Participation	45
3.3	Ziele und Herausforderungen für IKT im öffentlichen Bereich.....	46
3.4	E-Government und Web 2.0 in der Gemeinde.....	48
3.4.1	Bezug auf die theoretischen Ausführungen.....	48
3.4.2	Meinungen aus den Experteninterviews.....	51
4	Erfolgsfaktoren und Anwendbarkeit in Gemeinden.....	53
4.1	Erfolgsfaktoren für Web 2.0-Anwendungen	53
4.1.1	Einfachheit	53
4.1.2	Mehrwert für den Nutzer	54
4.1.3	Kritische Menge an Nutzern.....	54
4.1.4	Offenheit und Kooperation	55
4.1.5	Kostenfreiheit und Unverbindlichkeit	55
4.2	Erfolgsfaktoren für konkrete Anwendungsfälle.....	56
5	Bestehende Web 2.0-Angebote der öffentlichen Hand	58
5.1	Blogs in Politik und Verwaltung	58
5.1.1	Salzblog.at und Jugendkonzept.....	58
5.1.1.1	Salzblog.at	58
5.1.1.2	Salzblog-WIKI	60
5.1.2	ich blogge – Gemeinderat Wolfgang Gallei	61
5.1.3	Bürgermeisterblog Matthias Döhla	62
5.1.4	Verwaltung.modern@Kehl	62
5.2	Stadt- und Regionalwikis.....	64
5.2.1	Stadtwiki Karlsruhe	64
5.2.2	SalzburgWiki	66
5.2.3	Fazit zu Stadt- und Regionalwikis.....	66
5.3	Wikis im Wissensmanagement	67
5.3.1	Plattform www.verwaltungskooperation.at	68
5.3.2	WiWiB – Wikibasiertes Wissensmanagement im Bürgerservice.....	70
5.3.3	Bürgerservice-Wiki der Stadt Feldkirch	72
5.4	Weitere Plattformen	74
5.4.1	Webauftritt der Wiener Gemeinderätin Marie Ringler.....	74
5.4.2	Regionalplattform vivomondo	75

6	Mögliche Anwendungsszenarios für Web 2.0-Techniken in Gemeinden	77
6.1	Feeds als benutzerspezifisches Informationsmedium	77
6.1.1	Beschreibung des Fallbeispiels	77
6.1.2	Akteure, deren Rolle im Fall und Beziehungen zueinander	79
6.1.3	Abgleich mit den Erfolgsfaktoren	80
6.2	Wiki als Wissensbasis für die Auslegung von Baurechts- und Raumordnungsgesetzen.....	82
6.2.1	Beschreibung des Fallbeispiels	82
6.2.2	Akteure, deren Rolle im Fall und Beziehungen zueinander	83
6.2.3	Abgleich mit den Erfolgsfaktoren	85
6.3	Bürgermeister-Blogs als Kommunikationsmedium	87
6.3.1	Beschreibung des Fallbeispiels	87
6.3.2	Akteure, deren Rolle im Fall und Beziehungen zueinander	88
6.3.3	Abgleich mit den Erfolgsfaktoren	90
7	Resümee und Ausblick.....	92
	Literaturverzeichnis	94
	Publikationen	94
	Sonstige Internetquellen	98
	Anhang	100
	Interviewprotokolle.....	100
	Interview mit Mag. Bernhard Krabina, Berater beim KDZ (Wien)	100
	Interview mit Mag.(FH) Reinhard Haider, Amtsleiter der Marktgemeinde Kremsmünster	112
	Interview mit Arno Abler, Bürgermeister der Stadtgemeinde Wörgl	117
	Angaben von Bruno Gamon, Leiter des Bürgerservice der Stadt Feldkirch	127

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Aufbau der Diplomarbeit.....	4
Abb. 2: Interviewpartner im Umfeld des politisch-administrativen Systems	6
Abb. 3: Argumentationskette	7
Abb. 4: Web 1.0 vs. Web 2.0.....	11
Abb. 5: Web 2.0 als System von Technologien, Anwendungen und Werten	13
Abb. 6: Unternehmen und Haushalte mit Breitbandverbindungen	16
Abb. 7: FeedReader mit abonnierten Meldungen.....	21
Abb. 8: Feed-Icon.....	22
Abb. 9: Weblog des Handelsblatt-Chefredakteurs Bernd Ziesemer.....	24
Abb. 10: Tag-Cloud.....	33
Abb. 11: Liste verschiedener Bookmark-Services auf Webseite	34
Abb. 12: „Balanced E-Government“ – Gleichgewicht zwischen Information und Transaktion.....	47
Abb. 13: Web 2.0-Anwendungen in Zusammenhang mit Interaktionsstufen von E-Government und E-Participation.....	49
Abb. 14: Hauptseite des Stadtwiki Karlsruhe.....	65
Abb. 15: Projektseite auf www.verwaltungskooperation.at	69
Abb. 16: Hauptseite des Feldkircher Bürgerservice-Wiki	73
Abb. 17: Startseite des Webauftritts von Marie Ringler	74
Abb. 18: Akteure und Rollen im Szenario „RSS-Feed“	79
Abb. 19: Akteure und Rollen im Szenario „Baurechts-Wiki“	84
Abb. 20: Akteure und Rollen im Szenario „Bürgermeisterblog“	88

Abkürzungsverzeichnis

AJAX	Asynchronous JavaScript and XML
API	Application Programming Interface
bps	Bits pro Sekunde
CMS	Content Management System
DSL.....	Digital Subscriber Line
HTML	Hyper Text Markup Language
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
NPM.....	New Public Management
RSS.....	Really Simple Syndication; Rich Site Summary; RDF Site Summary
URL.....	Uniform Resource Locator
WWW	World Wide Web
XML	eXtensible Markup Language

1 Einleitung

1.1 Ausgangssituation und Forschungsanlass

Das Internet ist ein schnelllebiges Medium, innerhalb weniger Jahre entstanden neue Konzepte und Technologien, innovative Anwendungsmöglichkeiten und kreative Ideen wurden bekannt. Neue Voraussetzungen, wie radikal gesunkene Nutzungskosten und ein hoher Versorgungsgrad mit Breitband-Verbindungen, veränderten das Verhalten der Nutzer.¹ Der Begriff „Web 2.0“ begann sich zu verbreiten. Aber was ist dieses Web 2.0? Und was kann es?

Der Begriff selbst wurde im Jahr 2004 bei einem Brainstorming des Verlegers Tim O'Reilly geprägt. In dieser Diskussion wurden einige Merkmale definiert, welche Web 2.0-Unternehmen und –Organisationen auszeichnen.² An dieser Stelle werden einige Eigenschaften genannt, die für die folgenden Ausführungen von Bedeutung sind:

- Nutzung des Webs als Plattform
- Einbeziehung der kollektiven Intelligenz der Nutzer
- Zugang zu Daten, die um so wertvoller sind, je häufiger sie genutzt werden
- Software, welche die Grenzen einzelner Geräte überschreitet³

Tom Alby zitiert in seinem Buch „Web 2.0“ einige Aussagen in Medien, welche die Bewegung entsprechend beschreiben:⁴

- „Das demokratische Netz, an dem alle teilhaben und zu dem alle beitragen.“ (Spiegel Online)
- „Von Vertrauen ist die Rede, von Reputation und Authentizität.“ (Zeit.de)
- „Unter dem Schlagwort ‚Web 2.0‘ suchen Fachleute nach neuen Wegen für mehr Kommunikation und Interaktion.“ (Stern.de)

In der vorliegenden Diplomarbeit soll nun geprüft werden, ob sich Anwendungen und Techniken des Web 2.0 sinnvoll in öffentlichen Verwaltungen und kommunalen politischen Organisationen einsetzen lassen. Die Relevanz der Fragestellung wird in den folgenden Absätzen dargelegt.

¹ Vgl. Alby (2007), S. 1ff.

² Vgl. O'Reilly (2005), URL: <http://www.oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>, [Stand: 04.02.2008].

³ Vgl. Alby (2007), S. 15.

⁴ Vgl. Alby (2007), S. 16.

Im 3. Quartal des Jahres 2007 nutzten 4,6 Millionen Österreicher ab 14 Jahren das Internet, 2,9 Millionen davon sogar fast täglich.⁵ Auch die Online-Angebote der öffentlichen Hand werden immer beliebter – 35% der Internet-Nutzer greifen regelmäßig auf E-Government-Anwendungen zu.⁶

Zum 1. Quartal 2008 wird noch dazu vermeldet, dass die Nutzung von Networking-Plattformen wie YouTube, myspace.com, XING oder flickR stark gestiegen ist. Rund ein Drittel der Internet-User besuchte im letzten Monat eine solche Plattform. Gerade bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen (14-29 Jahre) sind diese Angebote beliebt, bei über 30jährigen Usern fällt die Frequenz der Nutzung deutlich ab. Fast jeder zweite Internet-User (47%) gestaltet das Web im weitesten Sinne aktiv mit, zum Beispiel in Form von Kommentaren, Beiträgen auf Wikipedia oder eigenen Profilen auf Plattformen.⁷

Das New Public Management setzt bis zu einem gewissen Grad den Einsatz von moderner Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) voraus, wobei unterschiedliche Effekte erzielt werden können. Einerseits kann eine Prozessoptimierung erreicht werden, andererseits kann die Beziehung des Bürgers zur Verwaltung verändert werden. Dank Internetzugang können sich Bürger an Entscheidungs- und Ausführungsprozessen beteiligen, sich so auch vermehrt für das Gemeinwohl engagieren und an der Erstellung öffentlicher Güter mitwirken.⁸

Web 2.0-Techniken, wie zB Wikis, Blogs, RSS oder Podcasts, könnten nach Ansicht der Autorin durchaus zur Stärkung eines E-Government-Konzeptes beitragen. So könnten durch elektronisch abonmierbare Nachrichtendienste (RSS-Feed) zielgerichtet Informationen verbreitet werden und dadurch die Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung verbessert werden.

Das Web 2.0-Prinzip der Partizipation der Benutzer kann zur politischen Meinungsbildung beitragen – Bürger könnten sich von Konsumenten zu Mitgestaltern entwickeln und so zur Förderung demokratischer Prozesse beitragen.

⁵ Vgl. ORF-Medienforschung (2007), URL: <http://mediaresearch.orf.at>, [Stand: 06.02.2008].

⁶ Vgl. ORF-Medienforschung (2007), URL: http://mediaresearch.orf.at/c_internet/console/blank.htm?c_internet_aim, [Stand: 06.02.2008].

⁷ Vgl. ORF-Medienforschung (2008), URL: http://mediaresearch.orf.at/index2.htm?internet/internet_aim.htm, [Stand: 22.07.2008].

⁸ Vgl. Schedler/Pröllner (2006), S. 247f.

Ob Web 2.0 nur ein Schlagwort ist oder nicht – die Veränderungen im Internet sind offensichtlich. Immer öfter werden Beispiele bekannt, wie privatwirtschaftliche Unternehmen Web 2.0 für sich nutzen. Bestimmt lassen sich auch für Gemeinden mögliche Anwendungsgebiete erkennen und Vorteile erarbeiten.

1.2 Forschungsfragen und Zielsetzungen der Arbeit

Die Diplomarbeit versucht folgende **Forschungsfragen** zu beantworten:

- Lassen sich Web 2.0-Techniken sinnvoll in Gemeinden einsetzen?
- Welche Akteure werden in verschiedenen Anwendungsszenarien aktiv, welche Rollen kommen den Akteuren zu und welche Beziehungen entstehen zwischen diesen?

Folgende **Forschungsziele** sollen erreicht werden:

- Überprüfung der Anwendbarkeit von Web 2.0-Techniken in Gemeinden anhand auszuarbeitender Erfolgsfaktoren
- Entwicklung von Anwendungsszenarien für den Einsatz von Web 2.0-Techniken in Gemeinden
- Darstellung der Beziehungen zwischen verschiedenen Akteuren und deren Rollen sowie den Einfluss von Web 2.0-Techniken auf die Beteiligten

1.3 Vorgehensweise, Methodik und Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit gliedert sich in sieben Hauptpunkte. Die ersten drei Teile geben einen theoretischen Überblick, der Begriff und die Philosophie „Web 2.0“ wird erklärt, um die verständliche Diskussion des Themas in den weiteren Teilen zu gewährleisten. Im Punkt „Anwendungsszenarien“ wird die praktische Einsetzbarkeit herausgehoben.

Die nachfolgende Grafik stellt die Vorgehensweise nochmals dar:

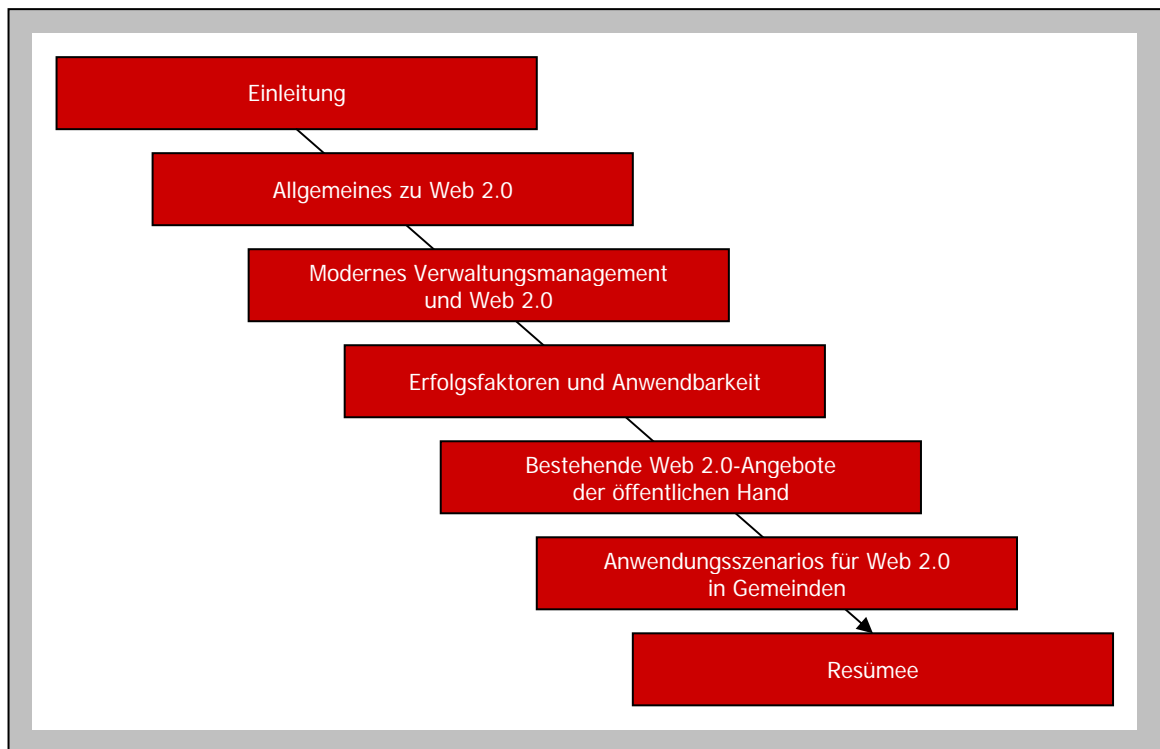


Abb. 1: Aufbau der Diplomarbeit⁹

In der Einleitung wird kurz auf die Ausgangssituation und den Forschungsanlass eingegangen. Des Weiteren werden die Forschungsfragen und Forschungsziele vorgestellt sowie die Vorgehensweise, die Methodik und der Aufbau der Diplomarbeit erläutert.

Der zweite Teil der Arbeit beschäftigt sich mit dem Thema Web 2.0 im Allgemeinen, Definitionen und Begriffsbestimmungen werden hier behandelt. Es wird geklärt, welche Web 2.0-Applikationen und Plattformen existieren.

Im dritten Teil wird Web 2.0 in Zusammenhang mit New Public Management und E-Government gebracht. Welche Rolle können Web 2.0-Anwendungen im Zusammenhang mit modernem Verwaltungsmanagement spielen? Es wird begründet, warum diese Techniken für Gemeinden interessant sein könnten und wie Elektronische Demokratie und Elektronische Partizipation gefördert werden.

Eine Bewertung der beschriebenen Techniken hinsichtlich ihrer Anwendbarkeit wird im vierten Teil der Arbeit versucht. Zur Bewertung der Anwendbarkeit von Web 2.0-Techniken in österreichischen Gemeinden werden Erfolgsfaktoren aus der Theorie abgeleitet.

⁹ Quelle: Eigene Darstellung.

In einer Bestandsaufnahme wird im fünften Teil der Arbeit ein Überblick über Web 2.0-Angebote der öffentlichen Hand gegeben.

Ein wesentlicher Teil der Arbeit ist der sechste Teil. Es wurden Szenarios für mögliche Anwendungsbeispiele entwickelt.

- Auf welchen Fall im Umfeld einer österreichischen Gemeinde ließe sich ein Wiki, ein Weblog oder eine andere Web 2.0-Technik anwenden?
- Welche Akteure wären an diesem Fall beteiligt?
- Welche Rolle spielen diese Akteure und in welcher Beziehung stehen sie zueinander?
- Werden die erarbeiteten Erfolgsfaktoren erfüllt?
- Welchen Nutzen können Bürger und Verwaltung aus der Anwendung von Web 2.0-Techniken ziehen?

Hier werden Anwendungsszenarios für konkrete Web 2.0-Applikationen auf einen konkreten Fall bezogen erarbeitet. Nach einer Beschreibung des Falls werden beteiligte Akteure und deren Rollen identifiziert, deren Beziehungen zueinander analysiert sowie Erfolgs- und Problempotenziale anhand der Erfolgsfaktoren aufgezeigt. Eine grafische Darstellung der Beziehungen unterstützt die Argumentation. In diesem Teil der Arbeit liegt die Begründung für die Formulierung der zweiten Forschungsfrage. Da Web 2.0-Techniken nicht nur in Zusammenhang mit dem Bürger, sondern auch verwaltungsintern eingesetzt werden können, würde die Einschränkung auf die Beziehung des Bürgers zur Verwaltung wichtige Aspekte ausschließen. Eine ganzheitliche Betrachtungsweise soll gewährleistet werden.

Schlussendlich wird im siebten Teil der Arbeit ein Resümee gezogen und ein Ausblick gegeben.

Die Methoden zur Erreichung der Forschungsziele sind einerseits eine umfassende Literatur- und Internetrecherche, andererseits Interviews mit verschiedenen Personen.

Die Literaturrecherche wird selbstverständlich in alle Teile der Arbeit einfließen, hauptsächlich sind aber die Teile eins bis vier über Literatur ausgearbeitet. Die Internetrecherche wird sich in der Bestandsaufnahme der Online-Angebote widerspiegeln.

Interviews wurden mit drei Personen geführt:

- Mag. Bernhard Krabina:
Herr Krabina ist Berater beim KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung. Er beschäf-

- tigt sich mit Bürgerservice, E-Government, Wissensmanagement, Internet- und Intranetlösungen und Web 2.0, Web 3.0, Semantic Web, Wikis.
- **Mag.(FH) Reinhard Haider:**
Herr Haider ist Amtsleiter der Marktgemeinde Kremsmünster (Oberösterreich). Im Rahmen seiner Arbeit beschäftigt er sich seit Jahren mit E-Government, ist mit seiner Gemeinde auch Mitentwicklungspartner für manche gemeindespezifische E-Government-Anwendung. Er interessiert sich für Web 2.0-Technologien, welche für Gemeinden nützlich sein könnten.
 - **Bürgermeister Arno Ablter:**
Herr Ablter ist Bürgermeister der Stadtgemeinde Wörgl (Tirol). Er arbeitet zurzeit am Aufbau einer Web 2.0-Plattform für Gemeinden und plant, nach ihrer Fertigstellung auf dieser Plattform ein Bürgermeister-Blog zu betreiben.

Diese drei Gesprächspartner repräsentieren eine umfassende Sichtweise über das politisch-administrative System:

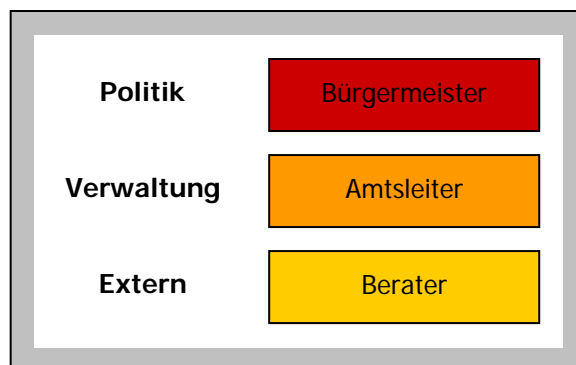


Abb. 2: Interviewpartner im Umfeld des politisch-administrativen Systems¹⁰

In den Gesprächen wurden zu Beginn einige allgemeine Fragen zu Web 2.0 behandelt, danach die vorher grob entwickelten Anwendungsszenarios diskutiert und Meinungen dazu ausgetauscht.

Nachfolgend wird die Argumentationskette grafisch dargestellt.

¹⁰ Quelle: Eigene Darstellung.

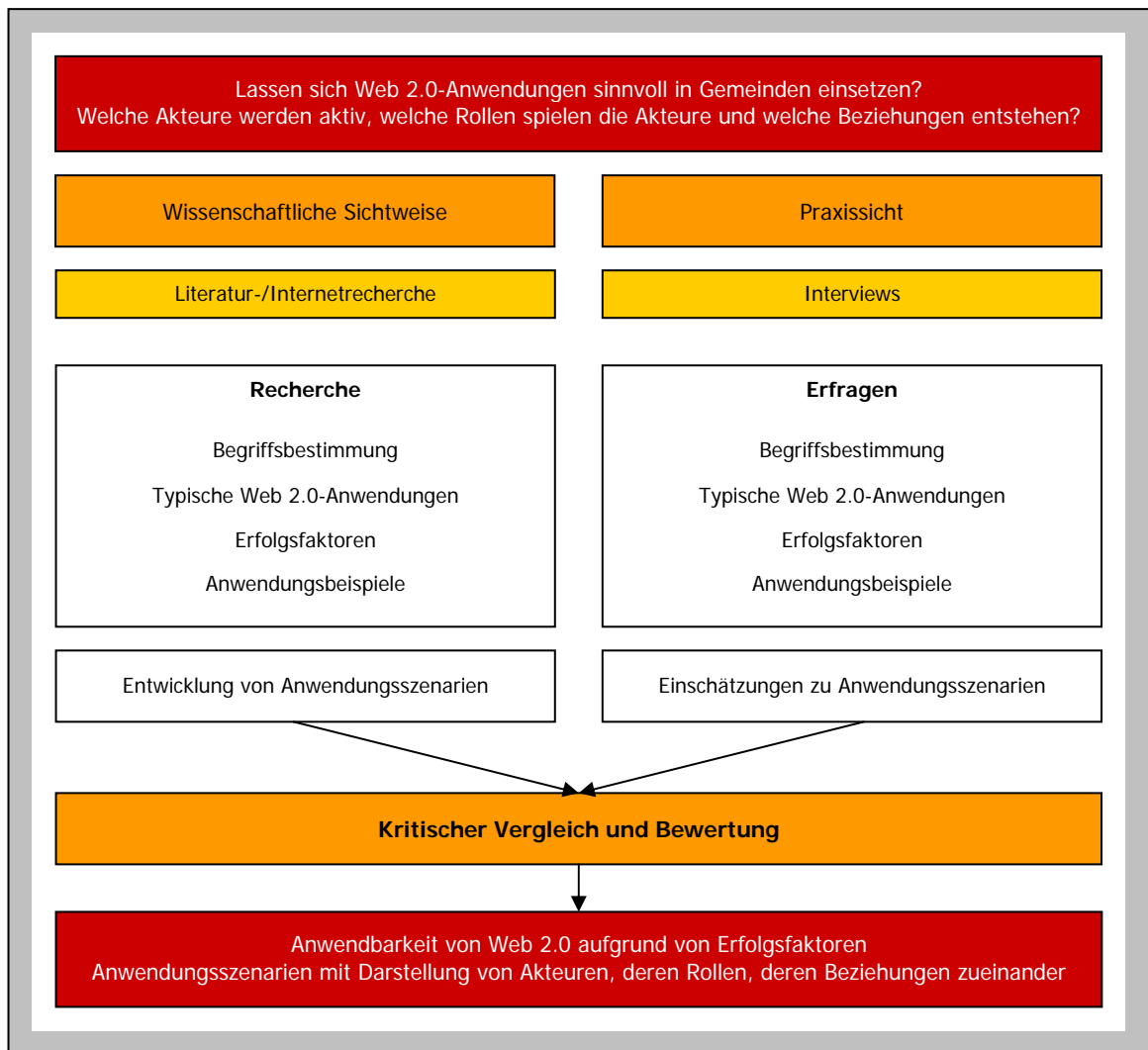


Abb. 3: Argumentationskette¹¹

Hinweis:

Der Einfachheit und Lesbarkeit halber wird in der gesamten Arbeit für Personenbezeichnungen die männliche Form geschlechtsneutral verwendet.

¹¹ Quelle: Eigene Darstellung.

2 Allgemeines zu Web 2.0

In diesem Kapitel werden Grundlagen zu Web 2.0, die Entwicklung und deren Voraussetzungen, verschiedene Technologien, Anwendungen und Plattformen vorgestellt.

2.1 Herkunft und Definition des Begriffs

2.1.1 Die Dot-Com-Blase zerplatzt

Mitte der 1990er Jahre veränderten neue Technologien – insbesondere das Internet – Wirtschaft und Gesellschaft. In den USA genauso wie in Europa drängten unzählige neue Unternehmen an die Börsen und versprachen extreme Wachstumschancen – oft ohne Gewinne oder gar ein ausgereiftes Unternehmenskonzept vorweisen zu können.¹² Kleinanleger und Spekulanten sahen ihre Chance, mit den Aktien der neuen Technologie-Unternehmen schnell reich zu werden und trieben mit ihren Käufen die Kurse innerhalb kürzester Zeit in die Höhe.¹³ Zwischen 1995 und 2000 stiegen der NASDAQ und der Deutsche Technologie-Index Nemax auf Rekordwerte.¹⁴ Ab dem März 2000 wurde allerdings klar, dass viele der New Economy-Unternehmen ihre Gewinnprognosen nicht einhalten konnten, erste Insolvenzverfahren wurden eingeleitet. Die Kurse begannen so schnell zu sinken, wie sie gestiegen waren, der große Crash folgte im Herbst 2001 – alleine auf dem Neuen Markt der Deutschen Börse verloren die Anleger 200 Milliarden Euro.¹⁵

2.1.2 Die Entwicklung des Internet geht weiter

Auch wenn das Vertrauen in das Internet oftmals zerstört war, ging dessen Entwicklung doch in großen Schritten voran.

Der Begriff „Web 2.0“ wurde im Jahr 2004 bei einer Brainstorming-Session des Verlegers Tim O'Reilly geprägt. In diesem Brainstorming wurde festgehalten, dass das Internet nach dem Crash der New Economy nicht am Ende, sondern wichtiger und interessanter denn je

¹² Vgl. Wall Street Journal, URL: http://online.wsj.com/public/article/SB116294042194116133-tQxnyU5mE6PaQdO9xT1_uaFusQs_20061208.html, [Stand: 22.04.2008].

¹³ Vgl. Spiegel Online, URL: <http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,druck-470879,00.html>, [Stand: 18.04.2008].

¹⁴ Vgl. Wall Street Journal URL: http://online.wsj.com/public/article/SB116294042194116133-tQxnyU5mE6PaQdO9xT1_uaFusQs_20061208.html, [Stand: 22.04.2008];

Vgl. manager-magazin.de, URL: <http://www.manager-magazin.de/geld/artikel/0,2828,186368,00.html>, [Stand: 18.04.2008].

¹⁵ Vgl. Spiegel Online, URL: <http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,druck-470879,00.html>, [Stand: 18.04.2008].

sei. Es wurde festgestellt, dass einige Firmen und Organisationen den Crash überstanden hatten und weiterhin erfolgreich arbeiteten. Nun wurden grundlegende Eigenschaften identifiziert, welche eben diese Web 2.0-Unternehmen und -Organisationen teilten. O'Reilly stellt klar, dass Web 2.0-Unternehmen nicht alle dieser Eigenschaften besitzen müssen, sondern dass die starke Ausprägung in einem Bereich oft besser sei als viele Eigenschaften nur oberflächlich zu berühren.

Nachfolgend werden die von O'Reilly erarbeiteten Kriterien näher beschrieben.¹⁶

- **The Web As Platform:**

Web 2.0-Unternehmen geht es nicht darum, Software zu verkaufen und lokal auf einem Gerät zu installieren, sondern Services im Web anzubieten. Auch komplexe Software kann inzwischen problemlos über das Internet ausgeführt werden, die Programme und Services sind einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterworfen. Es geht darum, eine Architektur zu schaffen, welche die benötigten Web-Dienste verbindet und Werkzeuge bereitzustellen, welche aktive Beteiligung ermöglichen. Der sogenannte „Long Tail“, also die Summe der kleinen Internet-Seiten, welche aber den Großteil der Web-Angebote ausmachen, muss einbezogen werden.

- **Harnessing Collective Intelligence:**

Durch die Einbeziehung der kollektiven Intelligenz der Nutzer können wesentliche Vorteile generiert werden. Dies kann durch verschiedene Ansätze passieren, sei es durch simple Verlinkungen zu anderen Webseiten, durch die Beobachtung von Blogs, oder durch die Zusammenarbeit von Benutzern mittels Social Software. Die Beiträge der User generieren nützliche Netzwerk-Effekte. Unternehmen können dies gezielt fördern: so stellt zum Beispiel Amazon die Produktbewertungen der Kunden anderen Benutzern zur Verfügung und nutzt deren Angaben um Ähnlichkeiten herauszuarbeiten und so bessere Suchergebnisse zu generieren.

- **Data is the Next Intel Inside:**

In allen möglichen Bereichen werden verschiedene Plattformen mit ähnlichen Funktionen angeboten. Den entscheidenden Wettbewerbsvorteil bringt der Zugang zu umfangreichen Datensammlungen. Vor allem begehrt sind Daten, welche schwer oder teuer zusammenzustellen sind, und wertvoller werden, je öfter sie genutzt werden. Zum Sammeln dieser Daten kann die oben beschriebene kollektive Intelligenz der Nutzer verwendet werden. Datenbank-Management ist also eine Kernkompetenz des Web 2.0.

¹⁶ Vgl. O'Reilly (2005), URL: <http://www.oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>, [Stand: 04.02.2008].

- **End of the Software Release Cycle:**
Software wird als Service, nicht als Produkt, angeboten. Im Sinne des Open Source-Gedankens werden bei der Entwicklung von Software auch die Benutzer als Mit-Entwickler betrachtet. Viele Services werden bereits in der Entwicklungsphase den Benutzern als Beta-Versionen zur Verfügung gestellt und auf deren Anregungen hin Fehler behoben und Weiterentwicklungen getätigt.
- **Lightweight Programming Models:**
Übersichtliche Programmier-Modelle ermöglichen es, bestehende Web-Services oder einzelne Komponenten ohne große Hindernisse wiederzuverwenden. Verschiedene Anbieter legen die Programmier-Schnittstellen ihre Services offen und machen sie so jedem zugänglich.
- **Software Above the Level of a Single Device:**
Die Benützung einer Software sollte nicht auf ein einzelnes Gerät beschränkt werden. Dies ist mit vielen Web-Applikationen schon gelungen. Zusätzlich sollen es Applikationen möglich machen, die Dienste und Daten einer Web-Plattform in die eigene PC-Infrastruktur einzubinden (zB auf mobile Endgeräte übertragen). Daten-Management ist dabei ein wichtiger Aspekt.
- **Rich User Experiences:**
Moderne Technologien lassen den Benutzer das Internet ganz neu erleben. So ermöglicht zum Beispiel AJAX Web-Anwendungen, welche intuitiv bedienbar und lokal installierten Programmen sehr ähnlich sind.

Seit den Anfängen des Internet hat sich dieses offensichtlich verändert – aber immer noch wurde der Begriff „Web“ verwendet. Dieser implizierte für viele Nutzer und Anleger Negatives. Menschen verbinden mit Begriffen vieles, sie verwenden sie, um etwas zu verstehen, etwas auszudrücken. Die Verwendung von Versionsnummern, wie sie bei der Veröffentlichung von neuen Ausgaben von Software üblich ist, impliziert für die Nutzer Veränderung. Eine Version 1.0 ist meist unfertig und deshalb „mit Vorsicht zu genießen“. Die Versionsnummer 2.0 vermittelt also einige Gedanken:

- Die Version 1.0 war nicht optimal.
- Seit der ersten Version hat sich Grundlegendes verändert.
- Allerdings war die Version 1.0 so erfolgreich, dass weiter daran gearbeitet wurde.

Das Problem des Begriffes „Web 2.0“ ist es, dass er nachträglich eingeführt wurde für etwas, das man erfassen möchte, zusammenfassen möchte. Wenn es aber nicht einmal eine definierte Version 1.0 gab, was ist dann die Version 2.0?

Nun wäre eine rein technische Weiterentwicklung noch spezifizierbar. Web 2.0 beschreibt aber nicht nur die technische Sichtweise, sondern auch wirtschaftliche oder soziale Phänomene. Wer aber bestimmt nun was dazu gehört, was nicht?

Es fehlt eine verbindliche Definition – genau deshalb wurde der Begriff zum Marketing-Schlagwort, das jeder verwenden kann, wie er will. Von Kritikern wird Web 2.0 als Modeerscheinung bezeichnet – ist Web 2.0 nur Altes neu verpackt?

Fakt ist, dass das Web anders ist als vor zehn Jahren, dies lässt sich auch belegen. Wie diese Änderungen nun bezeichnet werden sollten ist wohl eine Ansichtssache.¹⁷

2.1.3 Was also ist Web 2.0?

Wie bereits erwähnt gibt es keine einheitliche Definition für Web 2.0, ebenso ist unklar, was genau der Begriff umfasst. Je nach Blickpunkt kann eine Definition verschiedene Schwerpunkte beinhalten.

Tim O'Reilly selbst drückt sich in seiner Beschreibung eher vage aus:

„Like many important concepts, Web 2.0 doesn't have a hard boundary, but rather, a gravitational core. You can visualize Web 2.0 as a set of principles and practices that tie together a veritable solar system of sites that demonstrate some or all of those principles, at varying distance from that core.“¹⁸

Durch eine Gegenüberstellung populärer Internet-Dienste und deren Zuordnung zu den Begriffen „Web 1.0“ bzw. „Web 2.0“ versucht O'Reilly seine Vorstellungen etwas zu verdeutlichen. Die folgende Darstellung ist ein Auszug aus der kompletten Liste.

Web 1.0		Web 2.0
Britannica Online	⇒	Wikipedia
personal website	⇒	Blogging
domain name speculation	⇒	search engine optimization
publishing	⇒	participation
content management systems	⇒	wikis
directories (taxonomy)	⇒	tagging („folksonomy“)

Abb. 4: Web 1.0 vs. Web 2.0¹⁹

¹⁷ Vgl. Alby (2007), S. 17ff.

¹⁸ O'Reilly (2005), URL: <http://www.oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>, [Stand: 04.02.2008].

¹⁹ Quelle: modifiziert übernommen aus: O'Reilly (2005), URL: <http://www.oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>, [Stand: 04.02.2008].

Auch wenn sich jede Web 2.0-Definition von der nächsten unterscheidet, jede ihren Schwerpunkt anders setzt, so tauchen doch immer wieder ähnliche Aspekte auf. Ein wichtiger Aspekt ist, dass das Web kommunikations- und benutzerfreundlicher gestaltet werden soll²⁰. Der Wandel von einem statischen Angebot zu einem dynamischen Gestaltungsmedium wird hervorgehoben, neue Technologien wie AJAX oder APIs werden erwähnt²¹.

Folgende Prinzipien kennzeichnen die Web 2.0-Bewegung:²²

- **Kundenintegration bzw. Interaktivität:**

Wikipedia ist ein Beispiel für Systeme, welche zeitlich und räumlich verteilten Autoren die gemeinsame Erstellung und Bearbeitung von Dokumenten ermöglichen. So kann qualitativ hoher User Generated Content entstehen.

Durch das Setzen von Tags kennzeichnen die Nutzer beliebige Inhalte mit Stichwörtern. So werden Inhalte durch die Nutzer, und nicht durch Anbieter, kategorisiert.

- **Verteilung oder Dezentralität:**

Das Beispiel Tagging wurde bereits erwähnt – es passiert nicht zentral durch die Anbieter, sondern dezentral durch die Nutzer. Jeder Nutzer kann im Web 2.0 zugleich Anbieter sein.

- **Offenheit bzw. Interoperabilität:**

Um das Funktionieren vieler Anwendungen und der Kommunikation zwischen den Teilnehmern zu gewährleisten müssen gemeinsame Standards gelten. Offene Quelltexte und Schnittstellen sind dafür wesentlich.

Neben den Grundprinzipien von Web 2.0-Bewegungen werden immer wieder verschiedene Technologien und Anwendungen genannt. Die folgende Grafik bringt die Teilaspekte in einen Zusammenhang:

²⁰ Vgl. Kantel (2007), S. 1.

²¹ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 94.

²² Vgl. Kilian/Hass/Walsh (2008), S. 6f.

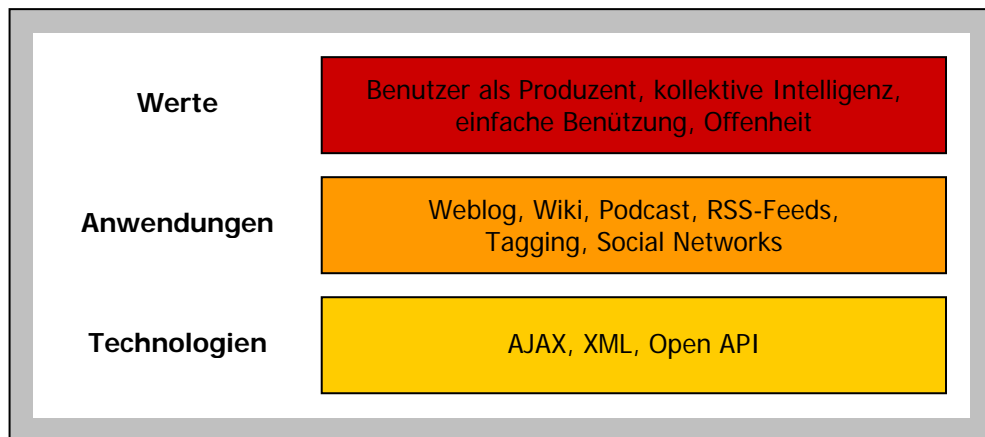


Abb. 5: Web 2.0 als System von Technologien, Anwendungen und Werten²³

Über die letzten Jahre wurden Technologien entwickelt, welche die Bedienbarkeit, Integration und Wiederverwendbarkeit von Web-Applikationen verbesserten. Auf Basis dieser Technologien entstanden neue Anwendungen zum einfachen Publizieren, um Informationen zu teilen und zusammenzuarbeiten – die wesentlichen und typischen Web 2.0-Anwendungen. Der wirklich bemerkenswerte Aspekt ist allerdings, dass all diese Anwendungen dieselben Werte teilen.²⁴

Einige diese Werte wurden bereits beschrieben, und werden im Lauf der Arbeit wieder auftauchen. Die wichtigsten Technologien und Anwendungen werden in Abschnitt 2.3 behandelt.

Folgende Definition fasst nochmals das Verständnis von Web 2.0 als umfassendes Modell zusammen. Sie wird von der Verfasserin als besonders passend erachtet und soll deshalb auch als Arbeitsdefinition für die nachfolgenden Ausführungen dienen:

*„Web 2.0 is a set of economic, social, and technology trends that collectively form the basis for the next generation of the Internet – a more mature, distinctive medium characterized by user participation, openness, and network effects.“*²⁵

Zusammenfassend werden als wesentliche Aspekte folgende erachtet:

- Partizipation der Nutzer und Bildung von Netzwerken (Open Source Software)
- Offenheit von Quelltexten und Programmierschnittstellen
- Weiterentwicklung bekannter Bausteine zu neuen Diensten und Services
- Verwendung moderner Anwendungen zur gemeinsamen Zielerreichung

²³ Quelle: Eigene Darstellung nach Osimo (2008), S. 17.

²⁴ Vgl. Osimo (2008), S. 17.

²⁵ Musser (2006), S. 4.

Das Web 2.0 kann viele unterschiedliche Effekte haben, allerdings kann nur profitieren, wer ein Ziel oder eine Botschaft hat.²⁶

2.1.4 Was ist Social Software?

Genau wie „Web 2.0“ ist ein beliebtes Schlagwort der letzten Zeit „Social Software“. Es soll nun geklärt werden, was Social Software ist, und inwieweit sie sich von Web 2.0 unterscheidet.

Eine Gemeinsamkeit von Web 2.0 und Social Software bildet die fehlende einheitliche Definition. In der Regel steht Social Software für Systeme, mit denen Menschen kommunizieren, zusammenarbeiten oder auf eine andere Art interagieren können. Der Aufbau und das Selbstmanagement einer Community werden durch das System gefördert und unterstützt, der Community wird erlaubt, sich selbst zu regulieren.

Es gibt zwei Kategorien von Social Software:

- Kommunikation steht im Vordergrund, diese wird aber in der Regel nicht aufgezeichnet (zB Instant Messaging)
- Es passiert Kommunikation, allerdings stehen die von Teilnehmern erstellten Inhalte im Mittelpunkt, der Community-Gedanke im Vordergrund (zB Foren, Wikis)²⁷

Damit Social Software entstehen kann braucht es zwei Voraussetzungen:

1. Die Bereitschaft der Nutzer, selbst Inhalte für das Web zu schaffen, den so genannten *user generated content*.
2. Die Bereitschaft der Nutzer, ihre Anonymität im Netz teilweise oder ganz aufzugeben.²⁸

Unterschiedliche Motive bewegen Menschen dazu, ihre Zeit, ihre Energie und ihr Wissen in Social Software zu investieren, ohne dafür einen finanziellen Ausgleich zu erhalten. Zusammenfassend sind diese Motive folgende:²⁹

- **Erwartung der Benutzer, etwas für das Gegebene zurückzubekommen:**
Auch andere teilen über Social Software ihr Wissen – das Beispiel Wikipedia zeigt deutlich, wie viele von dem Projekt profitieren. Außerdem entsteht durch die gemeinsame Arbeit am Projekt ein befriedigendes Gemeinschaftsgefühl.

²⁶ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 90.

²⁷ Vgl. Alby (2007), S. 87f.

²⁸ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 14.

²⁹ Vgl. Alby (2007), S. 108ff.

- **Anerkennung und Aufmerksamkeit:**

Durch verschiedene Mechanismen der Online-Welt sind die Chancen eines Einzelnen größer, Aufmerksamkeit zu bekommen. Ausdruck dieser Aufmerksamkeit sind zB die Anzahl der Kontakte bei Skype, XING oder StudiVZ, Ranglisten oder Wertungen.

- **Ausübung von Einfluss:**

In der realen Welt haben Einzelpersonen oft wenig Einfluss – bei Wikipedia kann ein Einzelner durchaus Veränderungen bewirken. Große Software-Firmen reagieren oft nicht einmal auf Beschwerden über Fehler – also entwickelt die Community Open Source Software.

- **Möglichkeit der Selbstfindung:**

Durch das Anlegen mehrerer verschiedener Profile im Web besteht die Möglichkeit, mit der eigenen Person zu experimentieren, durch die Interaktion mit Anderen das eigene Selbst besser zu verstehen.

Social Software und Web 2.0 werden oft als Synonyme gebraucht, das sind sie allerdings nicht. Social Software ist vielmehr eine Teilmenge von Web 2.0.³⁰ Während unter Web 2.0 (wie oben erklärt) ein ganzes System von Technologien, Anwendungen und Werten verstanden wird, ist Social Software auf der Ebene der Anwendungen einzuordnen. Blogs, Wikis oder Social Networks basieren auf den betreffenden Technologien, und entsprechen den genannten Werten.

Viele der in Kapitel 2.3 behandelten Anwendungen lassen sich dem Begriff „Social Software“ zuordnen.

2.2 Voraussetzungen für die Entwicklung von Web 2.0-Formaten

Schon Internet-Erfinder Tim Berners-Lee stellte fest, dass Web 2.0 nichts grundlegend Neues sei, sondern nur die Realisierung der Grundideen des Internet, nämlich die Vernetzung von Menschen.³¹ Diese evolutionäre Weiterentwicklung bedurfte allerdings einiger Treiber, welche nachfolgend vorgestellt werden.

„Die Systemanforderungen an das Web 2.0 waren der Benutzer 2.0, welcher selbst Zugangsgeschwindigkeit 2.0 und Zugangskosten 2.0 erforderte.“³²

³⁰ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 14.

³¹ Vgl. Kilian/Hass/Walsh (2008), S. 8.

³² Alby (2007), S. 2.

2.2.1 Zugangsgeschwindigkeit und Nutzungskosten

Ende der 1990er Jahre war der häufigste Modemtyp jener mit einer Übertragungsrates von 56.000 bps (Bits pro Sekunde) – die Übertragung einer 50 Kilobyte großen Datei dauerte ca. 7 Sekunden. Ab 1999 war in größeren Städten DSL verfügbar und die Verbindung damit schon 13 Mal schneller. Seither stieg die Versorgung mit Breitbandzugängen kontinuierlich, wie aus folgender Abbildung ersichtlich ist.

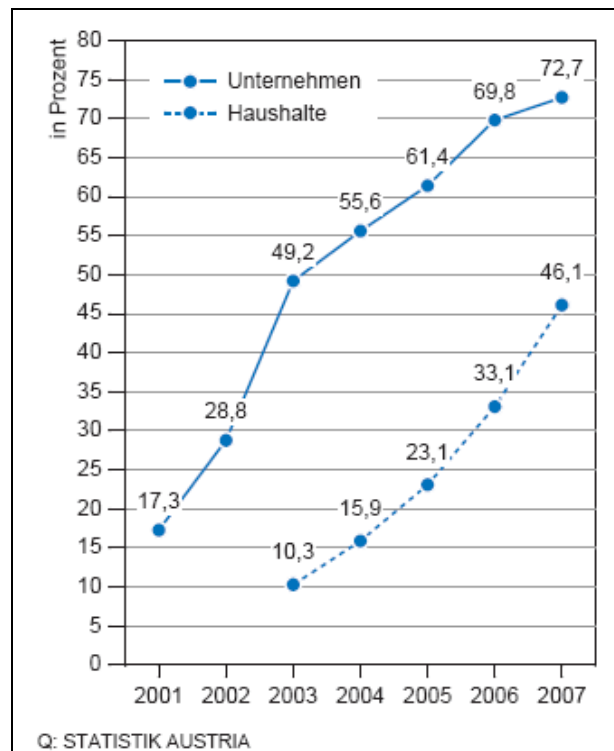


Abb. 6: Unternehmen und Haushalte mit Breitbandverbindungen³³

Die heute verfügbaren hohen Übertragungsrates sind eine wesentliche Voraussetzung für das Funktionieren von Fotobörsen wie Flickr oder mp3-Download-Portalen wie iTunes.³⁴

Zu Beginn der Internet-Entwicklung erfolgte die Einwahl ins Internet über die Telefonleitung, es fielen deshalb die Grundgebühr, eine Minutengebühr und eine Gebühr für bestimmte Services an, in Summe entstanden so hohe Kosten. Heutiger Standard sind Flatrates für Breitbandanschlüsse, dh für eine Grundgebühr kann meist unbegrenzt gesurft werden. Auch die Kosten der Daten-Speicherung auf Webservern sanken massiv³⁵.

³³ Quelle: Statistik Austria (2007), S. 25.

³⁴ Vgl. Alby (2007), S. 3ff.

³⁵ Vgl. Felsenberg (2007), S. 92.

Nur so können bestimmte Geschäftsmodelle, wie zB Musik-Download funktionieren – früher hätte der Download mehr gekostet als der eigentliche Kauf der Datei.³⁶

2.2.2 Nutzer

Prinzipiell bewegen sich heute mehr Nutzer mit Internet-Erfahrung im Netz (mehr als drei Jahre Erfahrung), jeder Nutzer hält sich länger im Internet auf, und mehr Nutzer beteiligen sich aktiv.³⁷ Dies führt zu verschiedenen Phänomenen.

Erfahrung und Vertrauen

Durch positive Erfahrungen aus mehrjähriger Nutzung baute eine Vielzahl von Usern grundsätzliches Vertrauen in das Internet auf. Viele Nutzer erkannten Vorteile für sich. Während die sogenannten Early Adopters als erstes risikofreudig neue Dienste und Anwendungen ausprobierten, wartete die sogenannte Early Majority darauf, ob andere Nutzer profitierten, und übernahm dann, was für sie praktisch erschien (zB wurde es langsam üblich, eine E-Mail-Adresse zu haben). Je mehr gute Erfahrungen diese Nutzer sammelten, desto weiter verbreitete sich das gewonnene Vertrauen, auch die Late Majority – also die letzten Misstrauischen – wurden überzeugt. Zurzeit agiert die Late Majority. Einen Beweis dafür, dass prinzipiell das Vertrauen der Zielgruppe vorhanden ist, liefern die Umsatzzahlen der Online-Verkäufer, diese zeigen den Erfolg von Internet-Geschäftsmodellen deutlich.³⁸

Partizipation und soziale Integration der Nutzer

Früher wurden Web-Inhalte meist von Providern, Unternehmen, öffentlichen Institutionen oder technisch versierten Benutzern zur Verfügung gestellt. Heute kann jeder Nutzer ohne besondere technische Kenntnisse Informationen erzeugen und anderen zugänglich machen. Die klassische Sender-Empfänger-Struktur ist einer Veränderung unterworfen. Auch die Rolle der Medienunternehmen ist heute eine andere. Eigentlich sind die Kreation und Redaktion von Medieninhalten deren Aufgabe – dies passiert aber jetzt oftmals durch die Nutzer. Unternehmen stellen nur die nötige Plattform zur Verfügung und geben grundsätzliche Regeln vor.

Prinzipiell zeigen die Nutzer große Bereitschaft sich zu beteiligen. Einerseits passiert dies in der Rolle des kritischen Konsumenten, welcher Produkte oder Services bewertet.

³⁶ Vgl. Alby (2007), S. 6ff.

³⁷ Vgl. Felsenberg (2007), S. 91f.

³⁸ Vgl. Alby (2007), S. 11f.

Andererseits zeigen Nutzer auch exhibitionistische Tendenzen, sie geben freiwillig persönliche Informationen heraus, um sich im Netz darzustellen (zB Karaoke-Video bei YouTube). Dieses aktive Verhalten macht Content jeder Art verfügbar und ermöglicht die Ausbildung kollektiver Intelligenz (wie zB bei Wikipedia oder Open Source Software).³⁹

Usability

Grundsätzlich ist es den meisten Nutzern egal, welche Technik hinter einer Webseite steckt – die vorhandenen Funktionen müssen nur einfach zu bedienen sein („Usability“)⁴⁰. Durch die Erfahrungen der Internetnutzer entwickelten sich Prinzipien für die Benutzbarkeit von Webseiten (zB führt das Logo oben auf einer Seite wieder zur Startseite). Diese Prinzipien sind zwar nicht verpflichtend anzuwenden, werden aber so häufig eingesetzt, dass sich Gewohnheiten und Ansprüche der Nutzer entwickelten. Dazu mussten die User ausreichend Zeit online verbringen – was wiederum eine schnelle Verbindung und niedrige Kosten voraussetzte.⁴¹

2.2.3 Technologie

Bevor sich Microsoft mit seinem Internet Explorer als Standard-Browser durchsetzte war es nötig, Webseiten auf unterschiedlichen Browsern zu optimieren, um gutes Design und gute Funktionalität zu gewährleisten. Heute ist der Anpassungsaufwand geringer, da Webseiten für den populären Internet Explorer optimiert werden und lediglich kleinere Anpassungen für den Mozilla Firefox, den Browser mit dem nächstgrößeren Marktanteil, nötig sind.⁴²

Außerdem trägt eine einfachere und offenere Programmierung zur technologischen Weiterentwicklung bei⁴³. So vereinfacht AJAX die Kommunikation auf einer Webseite, indem nicht mehr nach jeder Aktion die komplette Seite neu geladen werden muss, sondern nur die veränderten Teilbereiche⁴⁴. Open Source Software ist lizenzfrei erhältlich, die Quellcodes können oft kostenfrei heruntergeladen und verändert werden, Programme werden von vielen Usern gemeinsam weiterentwickelt. Offene Schnittstellen (APIs) ermöglichen plattformübergreifende Nutzung verschiedener Services.⁴⁵

³⁹ Vgl. Kilian/Hass/Walsh (2008), S. 9ff.

⁴⁰ Vgl. Kilian/Hass/Walsh (2008), S. 10.

⁴¹ Vgl. Alby (2007), S. 10.

⁴² Vgl. Alby (2007), S. 13f.

⁴³ Vgl. Felsenberg (2007), S. 92.

⁴⁴ Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 9.

⁴⁵ Vgl. Kilian/Hass/Walsh (2008), S. 11.

2.2.4 Funktionierende Geschäftsmodelle

Nicht nur Privatpersonen, sondern auch Unternehmen konnten von den gesunkenen Preisen profitieren. Eine eigene Webpräsenz sowie professionell genutzter Webspaces sind heute weit günstiger, viele Projekte mit Open Source Software realisierbar. Auch eigene E-Commerce-Plattformen sind erschwinglich. Web-Entwickler können heutzutage auf vielschichtige Erfahrungen zurückgreifen, außerdem werden vielfach alternative Vorgehensweisen gewählt.⁴⁶

Die Millionenpleite des Online-Mode-Verkäufers Boo.com im Jahr 2000 sorgte für eine prinzipiell negative Stimmung gegenüber Online-Geschäftsmodellen. Auch heute sehr erfolgreiche Unternehmen, wie zB Amazon.com wurden negativ bewertet, allerdings bewiesen diese nach kurzer Zeit mit Gewinnen die Umsetzbarkeit ihrer Geschäftsmodelle. Auch Unternehmen der Old Economy, wie zB das Versandhaus Otto, entdeckten den E-Commerce als Wachstumsmotor.

Auch Werbung im Web ist ein heute funktionierendes Geschäftsmodell. Google war der erste Anbieter, der seinen Kunden mit den Modellen AdWords und AdSense attraktive Werbeangebote präsentierte. Dabei wird eine Politik verfolgt, welche nur dem entsprechend gesuchten Schlagwort zugeordnete Werbung anzeigt, es besteht also beim betroffenen User grundsätzlich ein Bedürfnis nach dem Gesuchten.⁴⁷

2.3 Web 2.0-Technologien und -Applikationen

Im Folgenden werden Technologien und Anwendungen vorgestellt. Verschiedene Funktionalitäten von Web 2.0 ermöglichen die Entstehung von verschiedensten neuen Plattformen, welche unterschiedliche Charakteristika aufweisen können. Oft geht es um nutzergenerierte Inhalte (egal ob Videos, Bilder oder Text) wie bei YouTube oder Blogs, um Empfehlungen und Bookmarks, um Social oder Business Communities, wie XING oder StudiVZ.

Web 2.0-Applikationen sind äußerst vielschichtig und treten in sehr unterschiedlichen Ausprägungen auf, nachfolgend werden deshalb nur die prominentesten Beispiele erläutert, einige kürzer und nur überblicksmäßig, andere etwas ausführlicher. Es wird keinesfalls ein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben.

⁴⁶ Vgl. Alby (2007), S. 14f.

⁴⁷ Vgl. Alby (2007), S. 12f.

2.3.1 AJAX

AJAX ist die wohl am meisten diskutierte Technologie in Zusammenhang mit Web 2.0, der Begriff ist als Zusammenfassung einiger moderner Webtechnologien zu verstehen.⁴⁸ AJAX gestaltet die Kommunikation zwischen Client und Server asynchron, das heißt, dass nicht nach jeder Anfrage des Benutzers die komplette Webseite neu geladen werden muss, sondern nur der von der Aktualisierung betroffene Teilbereich. Für den Benutzer fühlt sich die Bedienung der Webseite fast an wie die von Desktop-Anwendungen, er muss nicht während der Verarbeitungszeit untätig warten, sondern kann auf der Webseite weiterarbeiten.⁴⁹

Trotz einiger Vorteile sollte AJAX kritisch betrachtet und nur sehr überlegt eingesetzt werden. Auch wenn die Bedienbarkeit der Webseiten für den Benutzer komfortabler werden soll, zB durch die Möglichkeit Seitenbereiche mit Drag & Drop zu verschieben, könnte doch Verwirrung entstehen, wenn bestehende Standards nicht mehr verwendet werden (zB funktioniert der „Zurück“-Button des Browsers nicht mehr wie gewohnt). Außerdem steigen die Anforderungen an die Hardware auf Seiten des Servers sowie des Clients; da mehr Anfragen gesendet bzw. beantwortet werden müssen ist eine höhere Rechenleistung nötig.⁵⁰ Auch Barrierefreiheit lässt sich mit AJAX nur beschränkt umsetzen, es wird daher empfohlen, immer auch eine klassische Version der Webseite anzubieten. Es ist zu prüfen, ob die Vorteile von AJAX diesen Mehraufwand rechtfertigen.⁵¹

2.3.2 RSS-Feeds

Das Akronym RSS kann verschiedene Bedeutungen haben, je nach Version steht es für RDF Site Summary, Really Simple Syndication oder Rich Site Summary. Die neueste Version ist unter dem Namen Atom bekannt, der Einfachheit halber soll in den weiteren Ausführungen aber allgemein von RSS gesprochen werden.

RSS ist ein Dienst, welcher von einem Webseitenbetreiber zur Verfügung gestellt werden kann. Über einen Link kann der Benutzer Seiteninhalte, wie zB aktuelle Meldungen, Blogeinträge und -kommentare oder Wetterdaten, abonnieren. Die wichtigsten Inhalte eines RSS-Feeds sind ein Titel, eine kurze Beschreibung der Inhalte und ein Link zu den zugehörigen Informationen auf der Webseite.⁵² Der Vorteil für den Nutzer besteht darin,

⁴⁸ Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 46.

⁴⁹ Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 56.

⁵⁰ Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 60f.

⁵¹ Vgl. Kantel (2007), S. 9f.

⁵² Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 67f.

schnell und aktuell Nachrichten verschiedener Web-Seiten abrufen zu können, ohne diese Seiten mit dem Browser besuchen zu müssen.⁵³

RSS ist ein maschinenlesbares Format, dh die als RSS verfügbaren Inhalte können nicht nur von Benutzern gelesen, sondern auch automatisch weiterverarbeitet und so zB auf einer anderen Webseite wieder angezeigt werden (Inhalte von help.gv.at können beispielsweise über RSS auf Gemeindefwebseiten wiedergegeben werden).⁵⁴

Zum Lesen von RSS-Feeds braucht der Benutzer einen sogenannten FeedReader, also ein Programm, welches die abonnierten Inhalte regelmäßig abrufft.⁵⁵ Inzwischen können viele E-Mail-Programme, wie zB MS Outlook 2007 oder Mozilla Thunderbird, als FeedReader verwendet werden. Auf diese Weise hat der Benutzer alle aktuellen Meldungen kompakt gesammelt und organisiert.⁵⁶

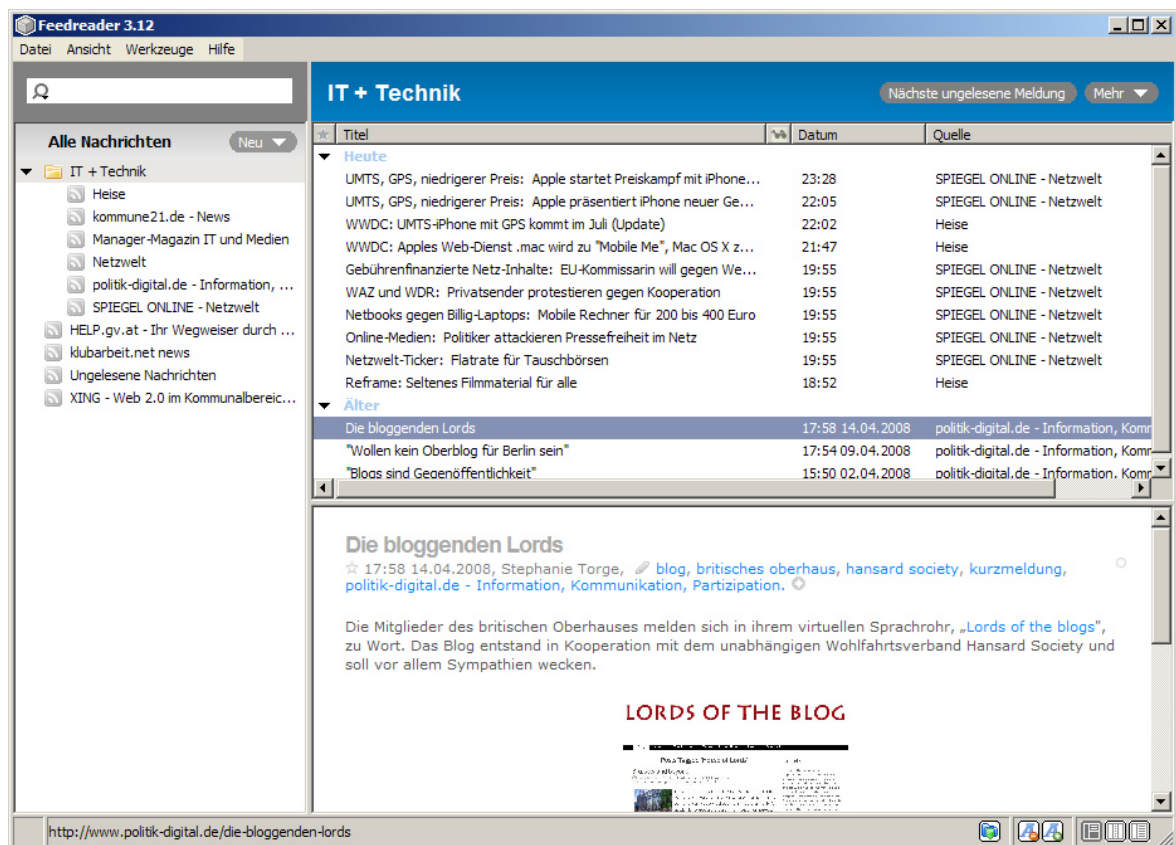


Abb. 7: FeedReader mit abonnierten Meldungen⁵⁷

⁵³ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 94.

⁵⁴ Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 69.

⁵⁵ Vgl. Alby (2007), S. 48.

⁵⁶ Vgl. Fischlin (2007), URL: <http://www.mi.informatik.uni-frankfurt.de/people/fischlin/113.pdf>, [Stand: 19.10.2008].

⁵⁷ Quelle: Eigene Darstellung.

Gekennzeichnet werden verfügbare Feeds oft durch ein Feed-Symbol, in der folgenden Abbildung ist ein weit verbreitetes Icon zu sehen.



Abb. 8: Feed-Icon⁵⁸

Dieses Thema ist für Web 2.0 relevant, da es das Surfverhalten der User beeinflusst.⁵⁹ Durch Technologien wie RSS verändert sich die Richtung des Informationsflusses vom Push-Prinzip hin zum Pull-Prinzip. Traditionell legte der Informations-Anbieter fest, wann welche Daten zur Verfügung gestellt wurden. Heute holt sich der Konsument die für ihn wichtig erscheinenden Informationen, und zwar zu dem Zeitpunkt, an dem er sie benötigt.⁶⁰

Für Feed-Anbieter ist allerdings auch Vorsicht geboten: Jeden Abonnenten interessieren wahrscheinlich mehrere Feeds zu unterschiedlichen Themen. Werden in einzelnen Feeds zu viele Meldungen gepackt - der User mit Nachrichten „überschüttet“ - besteht die Gefahr einer Reizüberflutung, der User nimmt einzelne Meldungen gar nicht mehr wahr.⁶¹

2.3.3 Weblogs

2.3.3.1 Allgemeines

Der heute gängige Begriff „Blog“ ist eine Abkürzung des Wortes „Weblog“, welches sich wiederum aus den Wörtern „web“ und „log“ (wie in Logbuch) zusammensetzt. Oberflächlich betrachtet ist ein Blog ein Online-Tagebuch, die Einträge werden in umgekehrt chronologischer Reihenfolge dargestellt. Sieht man sich diese Webseiten allerdings genauer an, wird man viele interessante Funktionen entdecken, welche eine Beschränkung auf ein Tagebuch nicht rechtfertigen.⁶²

⁵⁸ Quelle: <http://www.feedicon.com>, [Stand: 16.04.2008]

⁵⁹ Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 70.

⁶⁰ Vgl. Fischlin (2007), URL: <http://www.mi.informatik.uni-frankfurt.de/people/fischlin/113.pdf>, [Stand: 19.10.2007].

⁶¹ Vgl. Alby (2007), S. 50.

⁶² Vgl. Alby (2007), S. 21.

Schon in den 90er-Jahren wurden diverse Webseiten im Stil eines modernen Blogs betrieben, damals fehlten allerdings einige Voraussetzungen um wirkliche Popularität zu erreichen.⁶³ Erst durch die Entwicklung einfach zu benutzender Software wurde es für jeden möglich, selbst ein Blog einzurichten und zu führen.⁶⁴ Zuerst populär wurden Blogs in den USA (besonders gerne gelesen wird die nicht-journalistische Sichtweise zum Thema Politik), Europa ist nach wie vor ein „Blog-Entwicklungsland“.⁶⁵

Nun zu den erwähnten Eigenschaften von Blogs. Wie schon beschrieben definiert sich ein Blog als Webseite, welche periodisch neue Einträge enthält, wobei der aktuellste Eintrag immer an oberster Stelle steht. Jeder Eintrag besitzt eine zum Text passende, prominente Überschrift, oft werden sogenannte Tags verwendet, um die Artikel Kategorien zuzuweisen. Die Leser können Artikel kommentieren und so eine Diskussion zum Thema führen. Meist steht ein Archiv in Form eines Kalenders zur Verfügung, über welches auch ältere Beiträge gefunden werden können.⁶⁶ Ein sehr charakteristisches Merkmal von Blogs ist die starke Nutzung von Links. Es ist durchaus üblich, durch Verlinkungen auf andere Blogs oder Websites die eigenen Quellen kenntlich zu machen oder Hintergrundinformationen zur Verfügung zu stellen – es ist nicht primäres Ziel des Bloggers, den Leser möglichst lange auf der eigenen Seite zu halten, sondern Verbindungen zu schaffen.⁶⁷

Weitere Funktionen sind folgende:⁶⁸

- Trackbacks
informieren die Blog-Software, wenn auf einen Eintrag des eigenen Blogs in einem anderen Blog Bezug genommen wird. Dies geschieht oft in Form eines Kommentars zum betreffenden Eintrag.
- Permalinks
werden Webadressen genannt, unter welchen einzelne Einträge aufgerufen werden können. Jeder Eintrag erhält eine eigene, unverwechselbare Adresse, durch welche zB Trackbacks Bezug nehmen können oder Verlinkungen hergestellt werden können.
- Feeds
sind XML-Dateien, welche die aktuellsten Beiträge enthalten und von Lesern abonniert werden können. Die Leser stellen sich die Inhalte nach eigenen Vorlieben zusammen.

⁶³ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 20f.

⁶⁴ Vgl. Alby (2007), S. 21.

⁶⁵ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 21ff.

⁶⁶ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 24.

⁶⁷ Vgl. Alby (2007), S. 23.

⁶⁸ Vgl. Alby (2007), S. 22f.

Der folgende Screenshot eines Blogs des Handelsblattes zeigt viele der genannten Elemente. Die antichronologisch sortierten Beiträge können mit einem Klick auf die Überschrift komplett angezeigt werden. Es wird eingeblendet, wie viele Kommentare schon vorhanden sind. Die Trackback-Funktion steht direkt bei jedem Eintrag, mit Klick auf „Artikel versenden“ wird der Permalink angezeigt. Rechts ist das Archiv in Kalenderform zu sehen, auch aufrufbar über das Hauptmenü. Die Artikel können als Feed abonniert werden. Schließlich stellt sich der Blog-Autor vor, im Impressum wird der Blog-Betreiber offengelegt.

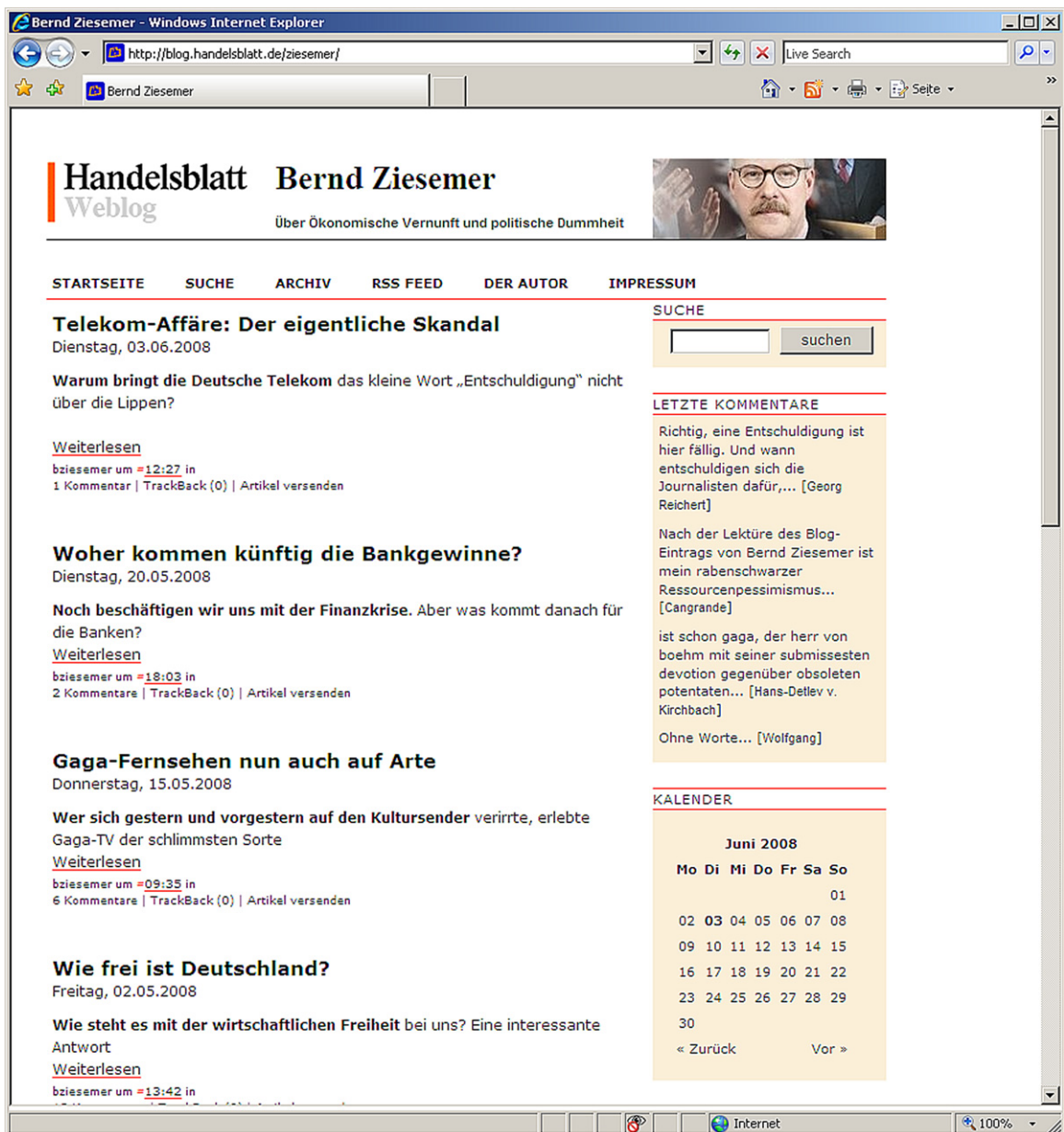


Abb. 9: Weblog des Handelsblatt-Chefredakteurs Bernd Zieseimer⁶⁹

⁶⁹ Quelle: Handelsblatt, URL: <http://blog.handelsblatt.de/zieseimer/>, [Stand: 2008-06-03].

Der eigentlich neue Aspekt an Blogs ist, dass durch einfache und oft kostenlose Software publizieren so einfach wie lesen ist. Früher konnten nur Benutzer mit Programmier-Kenntnissen eine Webseite betreiben, Änderungen waren aufwändig, außerdem bekam man kein Feedback. Heute reicht es, sich bei einem Anbieter zu registrieren (wozu meist nicht mehr als eine gültige E-Mail-Adresse nötig ist), das Design ein wenig anzupassen und über ein Eingabe-Formular seinen Artikel zu schreiben – und alle genannten Funktionen stehen zur Verfügung. Und dadurch, dass Blog-Artikel sehr schnell von Suchmaschinen gefunden werden und untereinander und nach draußen verlinken, erhöht sich die Chance gelesen zu werden und Feedback zu bekommen.⁷⁰

Welche Themen in einem Blog behandelt werden bleibt dabei ganz dem Autor überlassen. Persönliche Blogs sind die klassischen Online-Tagebücher und behandeln alle möglichen Interessen des Autors, egal ob es sich um persönliche Erlebnisse, um den eigenen Musikgeschmack oder um die Meinung zum politischen Geschehen handelt.

Business-Blogs widmen sich der Vermittlung von Know-How auf die eine oder andere Weise. Das Thema kann zB ein Produkt oder eine Technologie sein, aber auch soziale oder politische Themen behandeln.

Community-Blogs definieren sich über ihre Zielgruppe, sie bieten Informationen zum zugehörigen Thema, zB Blogs von Software-Entwicklern zu einer bestimmten Programmiersprache.⁷¹

Neben diesen Blog-Kategorien gibt es viele weitere, zB Watchblogs (diese widmen sich der kritischen Beobachtung von Firmen und Medien), Corporate Blogs (Blogs von Unternehmen), Blawgs (welche juristische Themen behandeln) oder Fotoblogs. Unzählige weitere Themengebiete sind möglich, auch können nicht alle Blogs in eine der vorhandenen Kategorien gedrängt werden.⁷²

Nun kann ein einzelner Blog wohl noch nicht dem Web 2.0 zugeordnet werden, doch ihre stark zunehmende Popularität und die starke Verlinkung untereinander ließ ein enormes Netzwerk entstehen. Einige spezialisierte Suchmaschinen unterstützen diesen Effekt noch. Auch die Verwendung von Tags – von beliebig gewählten Schlüsselwörtern – gestaltet die Suche nach Blog-Einträgen effizienter. Die Blogosphäre – so wird die Gesamtheit aller Blogs genannt – bietet eine sehr ungeordnete und subjektive, aber erstaunlich große Informationsbasis bezüglich der Meinungen und Erfahrungen der einzelnen Autoren.⁷³

⁷⁰ Vgl. Alby (2007), S. 24ff.

⁷¹ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 25f.

⁷² Vgl. Alby (2007), S. 21.

⁷³ Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 26f.

Durch die genannten Aspekte können in der Blogosphäre virale Effekte entstehen: Das bestehende Blog-Netzwerk wird genutzt um Informationen rasch zu verbreiten. Durch ein Zusammenspiel von Verlinkungen, Kommentaren, Trackbacks und Suchmaschinen können Kettenreaktionen ausgelöst werden, was es schwierig macht, konkrete Effekte vorherzusagen. So besteht auch die Gefahr, dass nicht nur sachliche Informationen schnell Verbreitung finden, sondern auch ungerechtfertigte Kritik oder falsche Angaben. Es ist deshalb nötig, sorgfältig zu recherchieren und Inhalte genau abzuwägen.⁷⁴

Ein weiterer Aspekt, welcher mit Vorsicht zu behandeln ist, ist der Schutz der eigenen Identität. Es ist heutzutage üblich, auch im Internet reale Namen zu verwenden, und kein Pseudonym. Das bedeutet aber auch, dass der Autor Verantwortung für die von ihm veröffentlichten Inhalte übernehmen muss. Jeder Nutzer von Internet-Diensten muss sich selbst überlegen, wie viele Informationen er von sich selbst preisgeben will. Meinungen sollten als solche deklariert werden, um die Gefahr einer Ruf- oder Geschäftsschädigung zu verringern. Unüberlegte Veröffentlichungen können kaum rückgängig gemacht werden, da sie durch die Mechanismen der Blogosphäre sofort verbreitet werden – und eine gute Reputation kann schnell zerstört sein.⁷⁵

2.3.3.2 Anwendungsgebiete

Blogs in Unternehmen

Für Unternehmen bieten Blogs eine Möglichkeit zur Kommunikation fernab von offiziellen Pressemitteilungen. Egal von wem die Blogs geschrieben werden (von Managern oder Mitarbeitern), oder worum es darin geht (Kampagnen-Blogs oder Support-Blogs) jeder Versuch einer Organisation, dem Kunden näher zu kommen wird positiv aufgenommen. Kritikern wird eine Plattform geboten, ihre Meinung direkt dem Unternehmen mitzuteilen, was den Vorteil bringt, dass rasch auf die Kritik reagiert werden kann, und sie nicht erst gefunden werden muss.

Unternehmensintern können Blogs das Projektmanagement unterstützen, zur Dokumentation oder zur Mitarbeiter-Information dienen. Die übliche E-Mail-Flut kann so eingedämmt werden.⁷⁶

⁷⁴ Vgl. Alby (2007), S. 31ff.

⁷⁵ Vgl. Alby (2007), S. 71.

⁷⁶ Vgl. Alby (2007), S. 41ff.

Blogs in der Bildung

Durch die Nutzung von Weblogs in Schulen könnte jungen Menschen der Umgang mit neuen Medien näher gebracht werden, außerdem soll gelehrt werden, dass die Vertrauenswürdigkeit verschiedener Quellen hinterfragt werden muss. Blogs können als Kursportal verwendet werden, auf dem zB Unterlagen bereit gestellt werden, auch zur Koordination von Gruppenarbeiten eignen sie sich. Das Lesen von Experten-Blogs kann Schülern helfen, sich eine selbständige Arbeitsweise anzueignen und schon während ihrer Ausbildung ständig auf dem Laufenden zu bleiben. Ein Spannungsfeld in Bildungseinrichtungen könnte durch den Informationsvorsprung in der Anwendung des Internet durch die junge Generation gebildet werden.⁷⁷

Blogs in der Politik

In den USA gibt es sehr häufig Blogs zur Unterstützung von Wahlkämpfen. Es wird auch versucht, die Schreiber persönlicher Blogs auf die eigene Seite zu ziehen. Auch in Deutschland wurden vor der Bundestagswahl 2005 mehrere Blogs eingerichtet, nur wenige davon waren nach der Wahl noch aktiv. Manche dieser Blogs ließen nicht einmal Kommentare zu – damit lässt sich ihre Sinnhaftigkeit und Legitimität anzweifeln.⁷⁸

2.3.4 Wikis

Die Bezeichnung Wiki stammt vom hawaiianischen Wort „wikiwiki“, was „schnell“ bedeutet.⁷⁹ Ein Wiki ist eine Webseite, auf welcher jeder Benutzer Beiträge nicht nur lesen sondern auch schreiben kann. Die einzelnen Seiten eines Wikis werden untereinander stark verlinkt.⁸⁰ Das Wort Wiki bezeichnet dabei entweder

- eine auf diesem Prinzip basierende Webseite (zB Wikipedia), oder
- die dahinter liegende Software (Wiki-Engine genannt), oder
- das Wiki-Prinzip selbst – das Prinzip der Offenheit (jeder kann Beiträge auf einfache Weise editieren, und das grundsätzlich ohne Zugangsbeschränkungen).⁸¹

Der Programmierer Ward Cunningham entwickelte die Software WikiWikiWeb, als er nach einer Möglichkeit suchte, im Web effizient zusammenzuarbeiten. Bisher waren zur Vernetzung von Webinhalten spezielle Programme, Programmier-Kenntnisse sowie die ge-

⁷⁷ Vgl. Alby (2007), S. 43f.

⁷⁸ Vgl. Alby (2007), S. 44.

⁷⁹ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 45.

⁸⁰ Vgl. Kantel (2007), S. 5.

⁸¹ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 49.

naue Adresse (die sogenannte URL) der zu vernetzenden Webseite nötig. Das WikiWiki-Web dagegen zeichnete sich durch folgende Merkmale aus:

- Online-Bearbeitung (im Web-Browser ohne spezielle Programme)
- Intuitiver Umgang (keine Programmiersprache, Text orientiert an der natürlichen Schreibweise)
- Einfache Vernetzung (Referenz ist nicht die URL, sondern der Seitenname)⁸²

Zum endgültigen Durchbruch verhalf der Wiki-Software aber der Erfolg der Wikipedia. Das Lexikon ging 2001 online, bereits ein Jahr später war kein Chefredakteur mehr nötig, denn das Schreiben und Korrigieren der Artikel hatten die Leser übernommen. Sämtliche Rechte wurden an eine gemeinnützige Stiftung, die Wikimedia Foundation, übertragen. Die Offenheit des Projekts, das Überschreiten der kritischen Masse an Teilnehmern und Einfachheit der Bedienung hatten zum Erfolg geführt.⁸³

Wikis leben von der Mitarbeit vieler. Die wesentlichen Funktionen zur Mitarbeit sind folgende:⁸⁴

- Seiteninhalte können bearbeitet und gespeichert werden.
- Die Funktion „Diskussion“ ermöglicht das Besprechen unklarer Inhalte oder unterschiedlicher Meinungen zum Thema.
- Auf der Seite „Versionen/Autoren“ können Änderungen und deren Autoren zurückverfolgt werden. Bei unerwünschten/unkorrekten Änderungen können ältere Versionen wiederhergestellt werden.
- Eine Volltextsuche findet frei wählbare Suchwörter in allen Beiträgen.
- Permalinks werden zum Wiederfinden des immer gleichen Artikels eingesetzt.
- Backlinks zeigen, welche Artikel auf die aktuelle Seite verlinken.

Das Prinzip des Benutzers als Teilnehmer und Gestalter – und nicht nur als Konsument – wurde schnell populär, entsprechend fanden sich rasch Nachahmer. Inzwischen gibt es eine unüberschaubare Menge an Wikis zu den unterschiedlichsten Themen. Ein weiterer Grund dafür ist, dass Wiki-Software im Sinn des Open Source-Gedankens frei, kostenlos und im Quellcode verfügbar ist – die Software darf also legal kopiert und verändert werden. Die Anwendung von Wikis ist einfach, die Installation dabei nicht immer – fortge-

⁸² Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 47f.

⁸³ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 49f.

⁸⁴ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 50ff.

schrittene Kenntnisse sind nötig. Eine mögliche Alternative dazu sind werbefinanzierte Hosting-Dienste.⁸⁵

Nun ist die Wikipedia bestimmt ein Vorzeigeprojekt, ein Sonderfall, der kurz beschrieben werden soll. Eine kurze Aufstellung der Entwicklung der Anzahl von Artikeln macht den enormen Erfolg deutlich:

April 2006: 1.064.000 englischsprachige Artikel, 380.000 deutschsprachige Artikel⁸⁶

Ende März 2008: 2.308.000 englischsprachige Artikel, 729.000 deutschsprachige Artikel⁸⁷

Mitte Juni 2008: 2.405.000 englischsprachige Artikel, 759.000 deutschsprachige Artikel⁸⁸

In Worten heißt das nun: Zwischen 2006 und 2008 hat sich die Zahl der englischen und deutschen Artikel jeweils mehr als verdoppelt. Innerhalb von 10 Wochen im Jahr 2008 kamen ca. 100.000 neue englische Artikel und ca. 30.000 deutsche Artikel hinzu.

Im Juni 2008 hat die Englische Wikipedia 7.292.854⁸⁹, die Deutsche Wikipedia 570.420 registrierte Benutzer⁹⁰.

Die Benutzung der Wikipedia soll dabei einigen grundsätzlichen Prinzipien unterliegen, außerdem gibt es einige Verhaltensregeln, die sogenannte Wikiquote. Einige wichtige Regeln lauten:⁹¹

- Beachtung des Urheberrechts
- Neutral Point of View (NPOV): Über den Begriff „Wahrheit“ lässt sich streiten, stattdessen wird eine möglichst neutrale Schreibweise angestrebt.
- Keine persönlichen Angriffe gegenüber anderen Benutzern

Die Frage, ob die Wikipedia nun funktioniert oder nicht, beantwortet eine Studie des Magazins Nature: Diese verglich Wikipedia anhand von 42 Artikeln mit der angesehenen Encyclopaedia Britannica. Beide Werke erreichten einen Gleichstand bei der Anzahl der Fehler.⁹²

⁸⁵ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 48ff.

⁸⁶ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 45.

⁸⁷ Vgl. Wikipedia, URL: <http://www.wikipedia.org>, [Stand: 31.03.2008].

⁸⁸ Vgl. Wikipedia, URL: <http://www.wikipedia.org>, [Stand: 12.06.2008].

⁸⁹ Vgl. Wikipedia, URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Special:Statistics>, [Stand: 12.06.2008].

⁹⁰ Vgl. Wikipedia, URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/Spezial:Statistik>, [Stand: 12.06.2008].

⁹¹ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 61f.

⁹² Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 64.

2.3.4.1 Anwendungsmöglichkeiten/Einsatzzwecke

Selbstorganisation

Ziel ist die Vereinfachung des Informationsflusses zwischen vielen Menschen. Bei Wiki-Systemen sind Abläufe Bottom-Up organisiert – Benutzer strukturieren den Workflow selbst – mit der Zeit setzen sich Benutzergewohnheiten durch. Dabei sind folgende Anwendungen möglich:

- Content Management
Inhalte können bequem und aktuell für Außenstehende zur Verfügung gestellt werden.
- Dokumenten-Management:
Die organisationsinterne Verwaltung von Daten kann vereinfacht werden, ebenso die Handhabung von Dateien.⁹³

Die Ausgangslage in vielen Unternehmen oder Institutionen ist die, dass viele organisationsübergreifende Informationen auf Aktenordner und Word-Dateien auf verschiedenen Arbeitsplätzen verteilt sind, oder auf am Bildschirm klebenden Zetteln notiert, aber alle Mitarbeiter sollten diese Unterlagen benutzen können. Mit einem Wiki bekommen alle Beteiligten leicht Zugriff auf die Daten, welche auf einfache Weise auf dem neuesten Stand gehalten werden können.⁹⁴

Koordination

Wikis können bei der Koordination von Abläufen unterstützen:

- Meetings können organisiert und zugleich protokolliert, Termine abgeglichen werden.
- Anderer Software (Management-Systeme) können mit dem Wiki kombiniert werden.
- Das Wiki kann als Architekturprinzip gesehen werden, welches in Software eingebaut wird, insbesondere Software, welche die Zusammenarbeit mehrerer Menschen organisiert.⁹⁵

Wikis ermöglichen also eine flexible und zentrale Organisation und Dokumentation abteilungsübergreifender Gruppenarbeiten.⁹⁶

Aggregation

Im Sinne von Wikipedia können Informationen zu einem bestimmten Thema zusammentragen und gespeichert werden.

⁹³ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 56.

⁹⁴ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 91f.

⁹⁵ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 56f.

⁹⁶ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 92.

- Ein Beispiel ist das Projekt WIKINGER (Wiki Next Generation Enhanced Repository), wessen Ziel es ist, das Speichern und Auffinden von wissenschaftlichen Erkenntnissen zu erleichtern und zu verbessern.⁹⁷

Zusammenfassend gesagt eignen sich Wikis hervorragend zur Organisation und Lösung von Aufgaben in schnelllebigen und komplexen Systemen. Die räumliche Distanz zwischen den Autoren ist nebensächlich. Eine Benutzerverwaltung ermöglicht außerdem eine etwas restriktivere Handhabung des Themas – der Zugriff auf Server und Wiki kann auf berechnete Nutzer beschränkt werden.⁹⁸

Wikis haben den Trend zur „Social Software“ in den letzten Jahren maßgeblich geprägt. Sie fördern soziale Kontakte und den gegenseitige Austausch über das Internet. Ihre Funktionen zur Zusammenarbeit über Raum und Zeit hinweg stellen für bewährte Formen der Kooperation neue Herausforderungen dar.⁹⁹

2.3.4.2 Problempotenziale

Auch wenn der oben erwähnte Vergleich der Wikipedia mit der Encyclopaedia Britannica bis zu einem gewissen Grad beweist, dass Wiki-Systeme funktionieren können, so muss das doch nicht automatisch der Fall sein. Man kann sich der Inhalte eines Artikels nie hundertprozentig sicher sein, gerade wenn es sich um Fachwissen handelt, welches nur wenige spezialisierte Personen besitzen. Auch in der Wikipedia gab es immer wieder falsche Einträge, welche lange Zeit nicht korrigiert wurden. Es wurden auch Fälle bekannt, in welchen US-Politiker versuchten, ihre Biographien in Wikipedia zu beschönigen, um durch negative Aspekte keine Wählerstimmen zu verlieren.¹⁰⁰

Auch in organisationsinternen Wikis kann es passieren, dass Texte manipuliert und für eigene Interessen missbraucht werden. Dies ist allerdings ein überschaubares Problem: Erstens können unrichtige Einträge problemlos rückgängig gemacht werden, zweitens kann der Urheber der Manipulationen leicht auffindig gemacht und gesperrt werden. Und wer einmal durch solche Aktionen auf sich aufmerksam gemacht hat wird es sehr schwer haben, seinen guten Ruf wiederherzustellen.¹⁰¹

Allein durch die Einrichtung eines Wikis wird aber sicher keine neue Enzyklopädie entstehen. Erstens gibt es in einem Unternehmen oder in einer Projektgruppe viel weniger

⁹⁷ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 57.

⁹⁸ Vgl. von Lucke (2008), S. 139.

⁹⁹ Vgl. Von Lucke (2008), S. 150.

¹⁰⁰ Vgl. Behrendt/Zeppenfeld (2008), S. 19f.

¹⁰¹ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 93.

potenzielle Teilnehmer (kritische Masse), zweitens kann das Fehlen von vorgegebenen Strukturen abschreckend wirken. Es ist daher von wesentlicher Bedeutung, dass die Führungskräfte die Einführung und Verbreitung unterstützen, denn ohne Management geht auch in einem Wiki nichts voran.¹⁰²

2.3.5 Social Applications und Social Networks

Die nachfolgend beschriebenen Applikationen sind – wie vieles in der Welt des Web 2.0 – schwierig zu kategorisieren, in verschiedenen Fachbüchern treten immer wieder Unterschiede auf. Die folgende Unterteilung stellt die Auslegung des Themas durch die Autorin auf Basis der genannten Quellen dar.

2.3.5.1 Social Applications

Social Applications (kurz *Social Apps*) erleichtern das Teilen und Finden von Webinhalten, oder anders ausgedrückt, Inhalte werden geteilt, um gefunden zu werden.¹⁰³ Mehrere Ausprägungen werden hier erläutert.

Tagging

Tagging ist ein einfaches, leicht verständliches Prinzip, was es für das Web 2.0 besonders geeignet macht. Benutzer vergeben für ihre Objekte beliebige Schlagwörter. Es werden also keine hierarchisch aufgebauten Kategorien vorgegeben (zB Freizeit – Sport – Wintersport – Langlauf), sondern in einem Bottom-up-Ansatz Schlagwörter zugeteilt. Die getaggt Objekte stellen die Beziehung zwischen den einzelnen Tags und ihrer Bedeutung her. Mit der Zeit setzen sich bestimmte Bezeichnungen und Schreibweisen gegenüber Tags mit ähnlicher Bedeutung durch. Dargestellt werden verwendete Tags oft als Tag Clouds. Dabei werden alle Tags neben- und untereinander angeordnet, je öfter ein Tag verwendet wurde, desto größer wird er dargestellt. Mit Klick auf einen Tag werden alle mit diesem Schlagwort beschrifteten Objekte angezeigt.¹⁰⁴

¹⁰² Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 92f.

¹⁰³ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 70.

¹⁰⁴ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 76.



Abb. 10: Tag-Cloud¹⁰⁵

Probleme können bei unterschiedlichem Sprachgebrauch auftreten – Wortbedeutungen und Interpretationen können erheblich variieren.¹⁰⁶

Tags werden in verschiedenen Internet-Anwendungen eingesetzt, zB in Blogs um Einträgen Schlagworte zuzuweisen, oder in Social Bookmarking-Diensten.

Social Bookmarking

Social Bookmarking-Anwendungen sind Dienste zum Speichern und Austauschen von Webadressen. Pionier auf dem Gebiet war die Plattform del.icio.us, es folgten verschiedene weitere. Das Problem des Ablegens von Lieblings-Webseiten in den Favoriten des Browsers ist, dass diese an einen PC gebunden sind. Werden Lesezeichen zentral auf einer Internet-Plattform abgelegt, können sie von jedem Gerät mit Internetzugang aus aufgerufen und verwendet werden.¹⁰⁷

Die Bedienung ist einfach: der Benutzer legt zB auf del.icio.us ein Profil mit einem Benutzernamen an und kann dort Links speichern. Für jeden gespeicherten Link können Tags vergeben werden (del.icio.us schlägt sogar schon oft verwendete Schlagwörter vor). Auf der Homepage von del.icio.us werden sowohl die neuesten, als auch die populärsten Bookmarks vorgestellt. Für jede gespeicherte Webadresse wird angezeigt, wie viele Benutzer dieselbe Adresse abgelegt haben. So entscheiden die Benutzer, und nicht ein Redakteur, welche Links interessant bzw. relevant für ein Thema sind. Der gesamte Fundus an Webadressen lässt sich nach Benutzernamen und bzw. oder Tags durchsuchen. Über

¹⁰⁵ Quelle: del.icio.us, URL: <http://del.icio.us/tag>, [Stand: 11.06.2008].

¹⁰⁶ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 72ff.

¹⁰⁷ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 70f.

die URL erreicht man die öffentliche Sammlung der einzelnen Benutzer (nach dem Muster [http://del.icio.us/\[Benutzername\]/\[Tag-Name\]](http://del.icio.us/[Benutzername]/[Tag-Name])).¹⁰⁸

Auf diese Weise können Links ganz einfach mit anderen Personen geteilt werden. Eine Projektgruppe könnte ein gemeinsames Bookmarking-Profil verwenden und relevante Recherche so allen zugänglich und nachvollziehbar machen.

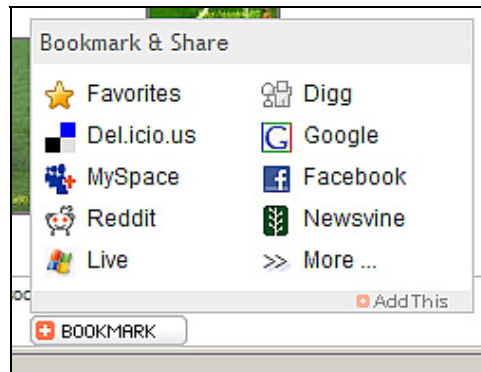


Abb. 11: Liste verschiedener Bookmark-Services auf Webseite¹⁰⁹

Effekte von Social Apps

Social Applications leben von der Community, welche sie betreibt und mit Leben füllt. Es besteht allerdings die Gefahr, einen „gläsernen Benutzer“ zu schaffen. Die Kombination aus selbst eingegebenen persönlichen Daten und den Aktionen eines Benutzers macht eine relativ genaue Charakterisierung möglich. Viele Social Software-Angebote basieren auf der wahren Identität der Benutzer, was durchaus Vorteile bringt. Allerdings gehen viele Menschen immer sorgloser mit persönlichen Daten um, geben diese preis, ohne sich dessen bewusst zu sein. Jeder Benutzer muss selbstverantwortlich mit seinen Daten umgehen, um negative Auswirkungen zu vermeiden.¹¹⁰

2.3.5.2 Social Networks

Soziale Netze sind Plattformen, welche die Zusammenarbeit von Menschen unterstützen, dies passiert auf unterschiedliche Weise und mit verschiedenen Schwerpunkten.¹¹¹ Es lassen sich drei Arten von Social Networks unterscheiden: Persönlichkeits-getriebene Netzwerke, themen-getriebene Netzwerke und eine Kombination aus beiden.¹¹²

¹⁰⁸ Vgl. Alby (2007), S. 91f.

¹⁰⁹ Quelle: EM 08, URL: <http://www.em-08.info/>, [Stand: 11.06.2008].

¹¹⁰ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 82f.

¹¹¹ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 93.

¹¹² Vgl. Winter (2007), S. 83.

Personenbezogene Netzwerke

Die Grundlage persönlichkeits-getriebener Netzwerke bilden die Profildaten von Mitgliedern, so wie Name, Wohnort, Arbeitgeber oder Hobbys. Die personenbezogenen Daten geben Nutzern die Möglichkeit, zu Menschen mit gleichen Interessen Kontakte aufzubauen. Je größer die vorhandene Datenmenge, desto größer ist der virale Effekt.

Prominente Beispiele für solche Plattformen sind das Freunde-Netzwerk Friendster oder das Business-Netzwerk XING.¹¹³

Personenbezogene Netzwerke versuchen, das Prinzip des persönlichen Vertrauens im Internet nutzbar zu machen. Jede Person sammelt im Lauf der Zeit eine Anzahl von Freunden/Kontakten und baut sich so ein soziales Netz auf. Personen, welche mit den gleichen Leuten bekannt sind, bekommen einen „Vertrauensvorschuss“.¹¹⁴

Als Beispiel soll hier das Business-Netzwerk XING (ehemals OpenBC) beschrieben werden. Die Teilnahme am Netzwerk beginnt damit, ein persönliches Profil anzulegen, und Interessen, Angaben zum eigenen Lebenslauf, Kontaktdaten etc. einzutragen. Es kann genau definiert werden, welche Daten öffentlich sichtbar sein dürfen und welche privat bleiben sollen. Über eine Suchfunktion können registrierte Personen gefunden werden. Um eine Person als Kontakt hinzufügen zu können, muss diese die Anfrage bestätigen. Die Basisversion von XING ist kostenlos verfügbar, durch eine kostenpflichtige Premium-Mitgliedschaft können weitere Funktionen genutzt werden. Das oben genannte Prinzip des persönlichen Vertrauens wird insofern angewendet, als dass für jede Person angezeigt wird, in welchem Verhältnis man selbst zu dieser steht. Gemeinsame Bekanntschaften werden ersichtlich, unbekannte Personen werden so als „weniger fremd“ empfunden. Die Benutzer können sich gegenseitig Nachrichten schreiben, Gruppen zu selbst gewählten Themen gründen und in diesen Gruppen in Foren diskutieren. Auch eine Sektion mit Job-Angeboten gibt es. Wichtig ist, dass das Netzwerk auf den Personen, nicht auf den entsprechenden Arbeitgebern basiert, so kann XING auch als immer aktuelles Adressbuch genutzt werden, auch wenn der Kontakt nicht mehr beim selben Unternehmen beschäftigt ist.¹¹⁵

Themenbezogene Netzwerke

Netzwerke können auch durch das behandelte Thema oder die Content-Art definiert werden. Die Inhalte werden hauptsächlich von den Benutzern selbst erzeugt und veröffentlicht. Hier zählt sowohl die Quantität als auch die Qualität des nutzer-generierten Inhalts,

¹¹³ Vgl. Winter (2007), S. 83f.

¹¹⁴ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 87.

¹¹⁵ Vgl. Alby (2007), S. 99.

qualitativ schlechten oder manipulierten Beiträgen wird einfach keine Beachtung geschenkt.

Als Beispiele lassen sich hier die Fotobörse Flickr oder das Videoportal YouTube nennen.¹¹⁶

Die Fotobörse Flickr ermöglicht ihren Benutzern das Hochladen und Organisieren von Bildern. Zur Förderung der Community werden verschiedene Features angeboten. Andere Benutzer können Bilder bewerten und kommentieren, über eigene und fremde Bilder kann auch gebloggt werden. Die Benutzer können themenspezifische Gruppen gründen, sich Nachrichten schicken oder Freundschaften schließen. Zusätzlich können die Bilder getaggt werden, und Teilbereiche von Bildern können sowohl vom Eigentümer als auch von anderen Benutzern mit Notizen versehen werden.¹¹⁷

Mischformen

Mischformen aus beiden Typen erfreuen sich großen Erfolges, entscheidende Bausteine werden kombiniert, um den größtmöglichen Nutzen zu generieren.¹¹⁸

Effekte von Social Networks

Sozial Netzwerke funktionieren nur, wenn sich genügend aktive Nutzer daran beteiligen, nur so wird eine Qualität erreicht, welche das Portal attraktiv macht. Passive Nutzer profitieren von der Vielfältigkeit der Inhalte, werden aber auch dazu animiert sich selbst zu äußern und Inhalte zu generieren.¹¹⁹

Das Phänomen der kollektiven Intelligenz ist der Erfolg der sozialen Netze. Zum Lösen aktueller komplexer Problemstellungen kann die Interaktion von Menschen mit individuellen Fähigkeiten einen Mehrwert für das Kollektiv erzielen. Mit Hilfe von Web 2.0-Werkzeugen wie Social Networks lässt sich dies mit recht geringem Aufwand umsetzen. Unternehmen und Organisationen können auf diese Weise externe Ressourcen nutzen oder einfach nur neue Ideen finden.¹²⁰

Eines haben alle Social Networks gemeinsam: Am Anfang herrscht Leere. Es wird zwar die Plattform zur Verfügung gestellt, doch erst die Profile und Daten der Nutzer bringen Leben in das Netzwerk. Erst mit der Masse der Einträge, durch die Anzahl der möglichen Verbindungen, steigt der Mehrwert für den Benutzer.¹²¹

¹¹⁶ Vgl. Winter (2007), S. 84f.

¹¹⁷ Vgl. Alby (2007), S. 92f.

¹¹⁸ Vgl. Winter (2007), S. 85.

¹¹⁹ Vgl. Winter (2007), S. 85f.

¹²⁰ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 94.

¹²¹ Vgl. Algesheimer/Leitl (2007), S. 95.

2.3.6 Podcasts

Der Begriff „Podcasting“ ist ein Kunstwort, welches sich aus den Wörtern iPod (dem populären MP3-Player von Apple) und Broadcasting (Rundfunk, Sendung) zusammensetzt. Gemeint ist damit das Anbieten einer Reihe von Audio-Dateien im Internet. Diese Dateien können über RSS-Feeds abonniert, (meist kostenlos) heruntergeladen und auf portable Abspielgeräte übertragen werden. Der Benutzer kann sich also eine Art eigenes Radioprogramm zusammenstellen.¹²² Meistens handelt es sich bei Podcasts um gesprochenen Text, aber auch Lieder oder mit Musik hinterlegter Text kommt oft vor. Die Länge der Dateien variiert zwischen wenigen Minuten und einer Stunde.¹²³

Den Themen von Podcasts sind – wie bei Blogs – keine Grenzen gesetzt, der Anbieter entscheidet, was er veröffentlichen will. Neben unzähligen Angeboten, welche der Unterhaltung dienen, gibt es ebenso viele, welche Know-How zu allen möglichen Fachthemen vermitteln.

Jeder kann selbst einen Podcast zu beliebigen Themen produzieren und veröffentlichen, die Werkzeuge dazu sind inzwischen leicht zugänglich und erschwinglich. Mehr als ein Mikrofon und ein Aufnahmeprogramm ist nicht nötig, beides ist günstig (Programme oft auch als Freeware) zu haben.¹²⁴ Veröffentlichen kann man den Podcast dann am einfachsten in einem eigenen Blog, es existieren auch Dienstleister, welche pro Monat gratis einen bestimmten Speicherplatz zur Verfügung stellen.¹²⁵

Die eingangs schon erwähnten schnellen und preisgünstigen Internetverbindungen trugen wesentlich zur Verbreitung von Podcasts bei, durch sie können auch relativ große Audio-dateien in vernünftiger Zeit geladen werden.¹²⁶

Die Popularität des Apple-MP3-Players iPod und der dazugehörigen Software iTunes (welche kostenlos und auch für Windows erhältlich ist) haben ebenfalls wesentlichen Anteil am Erfolg von Podcasts. Mit iTunes lassen sich Podcasts einfach verwalten und auf den mobilen MP3-Player übertragen, die kostenlosen Programme können dann bequem auf dem Weg zur Arbeit oder einfach zwischendurch gehört werden. Neben iTunes gibt es natürlich weitere Podcast-Programme (sogenannte Podcatcher), über verschiedene Verzeichnisse im Internet können Podcasts gefunden werden (zB www.podcast.de).¹²⁷

¹²² Vgl. Kantel (2007), S. 16f.

¹²³ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 40.

¹²⁴ Vgl. Alby (2007), S. 73ff.

¹²⁵ Vgl. Alby (2007), S. 79.

¹²⁶ Vgl. Alby (2007), S. 75f.

¹²⁷ Vgl. Alby (2007), S. 74f.

Wie bei Blogs ist die Regelmäßigkeit, mit der neue Beiträge veröffentlicht werden, von großer Bedeutung. Oft werden Podcasts erst in Verzeichnisse übernommen, wenn sie mehrere Episoden beinhalten.¹²⁸

Eine interessante Weiterentwicklung von Podcasts sind Video-Podcasts, kurz auch Vodcasts genannt.¹²⁹ Hier wird eine Video-Datei über einen Feed veröffentlicht, durch die technische Entwicklung der vergangenen Jahre beanspruchten Videos in relativ guter Qualität vernünftige Dateigrößen.¹³⁰ Videos können zudem einfach auf Plattformen wie YouTube veröffentlicht werden.¹³¹

Bei beiden Versionen ist darauf zu achten, dass die Datei in einem allgemein gültigen, von möglichst vielen Nutzern lesbaren Dateiformat zur Verfügung gestellt wird. Bei Audio-Dateien könnte dies MP3 oder Windows Media Audio (WMA) sein, bei Videos MPEG oder Windows Media Video (WMV).¹³²

2.4 Die Praktische Sicht der Dinge

Die oben dargestellten Ausführungen stammen aus einer Reihe von Veröffentlichungen, welche von der Autorin ausführlich studiert und analysiert wurden. In jeder einzelnen theoretischen Abhandlung werden etwas unterschiedliche Meinungen vertreten, Schwerpunkte anders gesetzt. Eine gültige Definition von Web 2.0 muss wohl für den jeweiligen Anwendungsbereich „maßgeschneidert“ werden. Dies ändert aber nichts an der Tatsache, dass einzelne Elemente immer wieder vorkommen, und dass diese Elemente für die meisten Anwendungsgebiete ähnlich gelten. Sie wurden in den Abschnitten am Anfang erläutert.

Es stellt sich die Frage, ob theoretische Ausführungen auch für die Praxis gelten. Wird Web 2.0 in der Praxis so verstanden, wie es in der Theorie erklärt wird? Oder gibt es prinzipielle Auffassungsunterschiede, wenn es darum geht, die erklärten Technologien und Applikationen zu verwenden?

¹²⁸ Vgl. Alby (2007), S. 79.

¹²⁹ Vgl. Szugat/Gewehr/Lochmann (2006), S. 42.

¹³⁰ Vgl. Alby (2007), S. 83.

¹³¹ Vgl. Alby (2007), S. 86.

¹³² Vgl. Alby (2007), S. 79, 86.

Die prinzipiellen Erfahrungen der Autorin gehen dahin, dass Web 2.0 in ihrem unmittelbaren Umfeld ein wenig verbreiteter Begriff ist. Web 2.0-Anwendungen werden zwar von vielen Personen häufig genutzt, werden aber im allgemeinen Sprachgebrauch nicht so bezeichnet. Als bestes Beispiel, um das Prinzip zu erklären, erwies sich Wikipedia. Kaum ein Gesprächspartner hatte noch nie von der Online-Enzyklopädie gehört, viele verwenden sie tagtäglich, um Dinge nachzuschlagen. Anhand dieses Beispiels ließen sich die Prinzipien und die übrigen Anwendungen des Web 2.0 recht einfach erklären.

Es war eine Herausforderung, geeignete Interviewpartner für diese Arbeit zu finden. Einerseits sollten diese natürlich aus dem Umfeld der öffentlichen Verwaltung – und bevorzugt aus dem Umfeld von Gemeinden – kommen, andererseits sollten sie sich schon näher mit dem Thema Web 2.0 auseinandergesetzt haben, um valide Antworten auf die Fragen der Autorin geben zu können. Gefunden wurden die Interviewpartner dann hauptsächlich aufgrund des Social Networks XING, wo die Gruppe „Web 2.0 im Kommunalbereich“ viele Menschen aus diesem Umfeld zusammenbringt.

Bei den Gesprächen mit den verschiedenen Personen wurde recht schnell klar, dass jede Person durch ihr Umfeld und ihren Arbeitsbereich natürlich etwas andere Auffassungen von Web 2.0 vertritt. Alle drei Interviewpartner vereint aber das Interesse, die bekannten Angebote möglichst gut in ihren Arbeitsbereich einfließen zu lassen, diese innovativen Werkzeuge zu ihrem Vorteil zu nutzen.

Auf die Frage nach einer Definition von Web 2.0 waren zwei Antworten sehr kurz, eine sehr lang.

Die zwei kurzen Antworten von Herrn Haider und Herrn Abler identifizierten als Kernelement des Web 2.0 die Interaktion. Die Kommunikation im Internet ist nicht mehr ein-direktional, die Kommunikationsstruktur „Sender zu Empfänger“ nicht mehr gültig. Der erste Aspekt dieser Interaktion besteht darin, dass auf ein Informationsangebot reagiert werden kann. Dazu kommt die neue Relation „viele zu viele“ – es kann jeder ganz einfach publizieren – und viele tun dies auch – und von vielen Benutzern gelesen werden. Stichwörter dazu sind „Bürger-Web“ oder „Beteiligung“. Der Bürger ist nicht mehr nur Konsument eines Angebots, sondern wird selbst zum Broadcaster.

Herr Krabina hatte sich offenbar auch mit Theorie zu Web 2.0 beschäftigt. Als zweite Art der Definition nannte er einige der Prinzipien von Tim O'Reilly. Die wichtigsten seien dabei der *Long-Tail-Effekt*, *User Generated Content*, *Kooperation statt Kontrolle*, *Das Web als*

Betriebssystem. Von den grundlegenden Technologien bis zu den oben erklärten Werten des Web 2.0 wurde also alles genannt.

Herr Krabina vertritt die Meinung, dass die erklärten Technologien (RSS, AJAX) nur ein Grundstein seien, und nicht wirklich revolutionär. Das neue Nutzerverständnis sei das Hauptcharakteristikum, dieses Verständnis werde das Internet sehr verändern.

Es wurde von Herrn Haider angemerkt, dass er mit dem Begriff Web 2.0 selbst wenig anfangen könne – man wisse ja nicht genau, wo man stehe, und da Web 1.0 nicht abgegrenzt war, Web 2.0 es schon gar nicht ist und Web 3.0 größtenteils noch in der Zukunft liegt, liege die aktuelle Entwicklung wohl irgendwo dazwischen. Für ihn sind die Funktionen das wichtige Element, nicht die Begriffe.

Auf die Frage nach beispielhaften Web 2.0-Anwendungen oder –Plattformen wurden hauptsächlich die oben beschriebenen Beispiele genannt.

Herr Haider nannte als erstes Diskussionsforen und Chatsysteme, welche nach der oben dargestellten Erklärung sicherlich zu Social Software, und somit zu Web 2.0 gezählt werden können. Voting und Blogs wurden ebenfalls erwähnt.

Herr Krabina nennt Blogs, Wikis, Tags und Social Bookmarks, Soziale Netzwerke und Podcasts, und versucht im gleichen Atemzug, Anwendungsmöglichkeiten für die öffentliche Verwaltung zu finden.

Herr Abler ergänzt die Palette an Beispielen mit Social News (Nachrichten, welche nicht von Medienunternehmen, sondern von Bürgern erstellt werden) und Medienplattformen, wie Flickr oder YouTube.

Es wurde in drei Interviews also eine breite Auswahl von Web 2.0-Anwendungen genannt. Begonnen bei eher schon klassischen Formen der Kooperation wie zB Foren bis hin zu derzeit sehr aktuellen Trends wie Blogs, Wikis und Social Networks wurden fast alle in Abschnitt 2.3 erklärten Anwendungen genannt. Wiederum sei hier gesagt, dass die Palette an Beispielen endlos fortgesetzt werden könnte. Viele kleine oder unbekannte Angebote wurden hier zugunsten der prominentesten vernachlässigt. Es ist allerdings sehr schwierig, angesichts der Fülle an Möglichkeiten tatsächlich vollständige Listen zu erstellen.

Die Ansichten der drei Experten zur Definition von Web 2.0 decken sich also größtenteils mit den in der Literatur recherchierten Angaben, es gab keine Widersprüche gegen Aussagen aus der Literatur oder von anderen Gesprächspartnern. Jeder der drei nannte Teilaspekte, welche kombiniert in ein umfassendes Bild eingefügt werden können. Für jeden Gesprächspartner waren aber etwas andere Aspekte vordergründig. Das Verständnis von Offenheit, Vertrauen und Interaktion war aber aus allen drei Gesprächen herauszuhören.

3 Modernes Verwaltungsmanagement und Web 2.0?

Dieses Kapitel befasst sich mit der Frage, ob und warum Web 2.0 überhaupt ein Thema für Politik und öffentliche Verwaltung, und insbesondere für Kommunen, darstellt.

Die Frage nach dem Zusammenhang von Web 2.0 und modernem Gemeindemanagement wurde in den Experteninterviews gestellt, alle drei Interviewpartner beurteilten sie als schwierig zu beantworten. Ihre Einschätzungen sollen am Ende des Kapitels mit den Schlussfolgerungen der Autorin verglichen werden.

3.1 IKT im New Public Management

Das New Public Management setzt bis zu einem gewissen Grad den Einsatz von moderner Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) voraus, E-Government wird als bedeutender Aspekt der Verwaltungsmodernisierung. Durch IKT können unterschiedliche Effekte erzielt werden. Einerseits können Auswirkungen auf die interne Organisation einer Verwaltung (zB in Form einer Prozessoptimierung) erreicht werden. Andererseits kann im Sinne des Prinzips der Kundenorientierung die Beziehung des Bürgers zur Verwaltung verändert werden. Dank Internetzugang können sich Bürger an Entscheidungs- und Ausführungsprozessen beteiligen, sich so auch vermehrt für das Gemeinwohl engagieren und an der Erstellung öffentlicher Güter mitwirken.¹³³

3.2 E-Government, E-Democracy und E-Participation

Begriffsbestimmungen und Grundlagendiskussion sollen als Ausgangslage für die weiteren Ausführungen dienen.

3.2.1 E-Government

Je nach Definition und Schwerpunktsetzung ist das Verständnis von E-Government recht unterschiedlich.

¹³³ Vgl. Schedler/Pröllner (2006), S. 247f.

Das New Public Management verfolgt einen E-Government-Ansatz, welcher den Schwerpunkt auf Interaktion und Beziehungen legt und das gesamte politisch-administrative System umfasst.¹³⁴ Folgende Definition wird verwendet:

„Electronic Government ist eine Organisationsform des Staates, welche die Interaktion und Wechselbeziehungen zwischen dem Staat und den Bürgern, privaten Unternehmungen, Kunden und öffentlichen Institutionen durch den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien integriert.“¹³⁵

Aufgrund dieser Definition können unterschiedlichen Anwendungsformen vorkommen:¹³⁶

- „Schaufenster“:
Mit Hilfe des Internets werden Informationen verbreitet.
- Virtuelle Verwaltung:
Die Kundinnen und Kunden haben rund um die Uhr Zugang zu den Serviceleistungen der Verwaltung.
- Interaktive Dienstleistungen:
Komplette Verwaltungsakte können elektronisch abgewickelt werden.
- Förderung demokratischer Prozesse:
Durch elektronische Foren, Diskussionsgruppen, Befragungen und Abstimmungen können sich aufgeschlossene Bürger am öffentlichen Geschehen beteiligen. Diese Vorgänge nehmen Einfluss auf die öffentliche Meinungsbildung.

Die Europäische Kommission legt ihr Verständnis von E-Government konkreter formuliert dar. Sie definiert E-Government als

„Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Änderungen und neuen Fähigkeiten, um öffentliche Dienste und demokratische Prozesse zu verbessern und die Gestaltung und Durchführung staatlicher Politik zu erleichtern.“¹³⁷

Laut Europäischer Kommission sollen elektronische Behördendienste zur Schaffung eines offeneren, stärker integrativen und produktiveren öffentlichen Sektors beitragen. Das Behördenhandeln soll für Bürger nachvollziehbar sein, der Nutzer durch personalisierte Dienste im Mittelpunkt stehen. Durch Zeitersparnis und geringere Fehlerrate sollen Steuergelder gespart werden, und mehr Zeit für direkten Kundenkontakt bleiben, was die Arbeit auch für die Bediensteten befriedigender macht.

¹³⁴ Vgl. Schedler/Pröllner (2006), S. 251.

¹³⁵ Schedler/Summermatter/Schmidt (2003), S. 6.

¹³⁶ Vgl. Schedler/Pröllner (2006), S. 251ff.

¹³⁷ Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2003), S. 8.

Ziel ist ein verantwortungsvoller öffentlicher Sektor, welcher offen für demokratische Beteiligung und Kontrolle ist.¹³⁸

Auch die Prinzipien der österreichischen E-Government-Strategie weisen auf diese Punkte hin. Einerseits sollen *Effizienz, Zugänglichkeit, Bedienbarkeit, Kooperation* reibungslose Abläufe und effizientere Dienste gewährleisten, andererseits wird mit *Bürgernähe, Transparenz, Vertrauen* und *Sicherheit* die Beziehung zum Bürger, sein Vertrauen und seine Mitarbeit angesprochen.¹³⁹

Die Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung spielen bei der E-Government-Umsetzung eine wesentliche Rolle – die Änderungen in Prozessen und Kultur müssen ihnen vermittelt werden, müssen von ihnen mitgetragen werden.¹⁴⁰ Die Europäische Kommission weist mit der Aussage über „neue Fähigkeiten“ darauf hin.

E-Government kann von einer internen und einer externen Perspektive aus betrachtet werden. Die interne Perspektive behandelt Datenbanken, Workflowmanagementsysteme usw., es geht um die Reform innerer Verwaltungsabläufe. Die externe Perspektive behandelt die elektronische Bereitstellung von Informationen und Dienstleistungen, um die Beziehungen zwischen Staat und Bürger/Wirtschaft zu verbessern. Beide Komponenten sollten aufeinander abgestimmt entwickelt werden, auch wenn oft nur die externe Sichtweise öffentlich diskutiert wird (Stichwörter: Transparenz, einfachere Behördenkontakte, raschere Verfahren, Servicequalität usw.).¹⁴¹

Die Intensität der Interaktion von E-Government-Angeboten kann in vier (je nach Ansatz auch nur drei) Stufen unterteilt werden:¹⁴²

- Information: Bereitstellung von zielgruppenspezifisch aufbereiteten Daten
- Kommunikation (auch Interaktion einweg): Online-Kommunikation wird ermöglicht
- Interaktion (auch Interaktion zweiweg): Abwicklung einfacher Prozesse, Services sind bidirektional
- Transaktion: Abwicklung umfassender Bearbeitungsprozesse vollelektronisch und medienbruchfrei

¹³⁸ Vgl. Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2003), S. 9.

¹³⁹ Vgl. Bundeskanzleramt (2008), S. 8ff.

¹⁴⁰ Vgl. Eixelsberger (2008), S. 91.

¹⁴¹ Vgl. Prorok/Sallmann (2002), S. 18.

¹⁴² Vgl. Haider (2007), S. 9f.

Bezüglich der Beziehungsstrukturen muss E-Government ebenfalls umfassend gesehen werden: Eine Verwaltungseinheit kann nicht isoliert gesehen werden, die Beziehungen zwischen Verwaltung und Bürgern, Verwaltung und Wirtschaft/Unternehmen, und Verwaltungseinheiten untereinander müssen ebenfalls in Betracht gezogen werden.¹⁴³

Schedler und Pröller sind dazu der Meinung, dass für das Funktionieren von E-Government nicht der jeweilige Akteur wesentlich ist, sondern in welcher Rolle er dem Staat gegenüber steht (zB Leistungsempfänger, Wähler, Partner, Lieferant, Sponsor).¹⁴⁴

3.2.2 E-Democracy

E-Demokratie „fasst alle Maßnahmen zusammen, bei denen Internet-Technologien eingesetzt werden, um Bürgern (..) demokratische Informations-, Mitbestimmungs- und Gestaltungsmöglichkeiten einzuräumen. Unter Einsatz der neuen IKT werden öffentliche Willensbildung, Entscheidungen und Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung realisiert.“¹⁴⁵

Als Akteure im demokratischen Staatgebilde können

- Regierungen
- Gewählte Funktionäre
- Medien (und große Online-Portale)
- Politische Parteien und Interessensgruppen
- Organisation der Zivilgesellschaft
- Internationale Regierungsorganisationen
- Bürger/Wähler

aufzutreten.¹⁴⁶

E-Demokratie im engeren Sinn bezeichnet die elektronische Durchführung der jeweils verfassungsrechtlich vorgesehenen formalen Entscheidungsakte (zB Wahlen). Im weiteren Sinn werden zu E-Demokratie auch die Bemühungen gezählt, die Bürger stärker in politische Meinungsbildungs- und Selbstorganisationsprozesse einzubeziehen.¹⁴⁷

Ausprägungen von E-Democracy sind zum Beispiel

- E-Voting (Wahl oder Volksabstimmung in elektronische Form)

¹⁴³ Vgl. Prorok/Sallmann (2002), S. 20f.

¹⁴⁴ Vgl. Schedler/Proeller (2006), S. 258f.

¹⁴⁵ Odermatt (2004), S. 25.

¹⁴⁶ Vgl. Clift (2003), S. 318.

¹⁴⁷ Vgl. Gisler (2001), S. 23.

- E-Activism (an politischen Interessen orientierte, internetbasierende Initiativen)
- E-Protest (via Internet kommunizierte und organisierte Protestaktionen)
- E-Partizipation
- E-Information (Informationen werden online zur Meinungsbildung bereitgestellt)
- E-Parliament (Diskussionsforen oder Webpräsenz der Parlamente)
- Internetwahlkampf
- E-Party (Parteiarbeit im Internet).¹⁴⁸

Für viele impliziert E-Democracy mehr aktive Bürgerbeteiligung ermöglicht durch das Internet, mobile Kommunikation und andere Technologien in der heutigen repräsentativen Demokratie. Manche sehen die Informationsrevolution sogar als eine von Natur aus demokratische Technologie, welche die Politik zum Besseren verändern kann.¹⁴⁹

3.2.3 E-Participation

E-Partizipation bedeutet politische Beteiligung (Bürgerbeteiligung) über moderne Kommunikationsmedien wie das Internet. Der Kern der E-Partizipation bedeutet die Teilnahme an der repräsentativen (E-)Demokratie, dies beinhaltet Phänomene wie E-Campaigns oder die Kommunikation mit Politikern und Parteien.¹⁵⁰

Eine Möglichkeit der Einteilung von E-Participation ist die nach den Intensitätsstufen der Beteiligung. So wie E-Government allgemein in die Intensitätsstufen Information, Kommunikation, Interaktion und Transaktion eingeteilt wird, umfasst E-Participation ebenfalls 4 Stufen:

1. Information
2. Konsultation (Stellungnahmerecht bzw. bottom-up Artikulation)
3. Mitgestaltung
4. Mitentscheidung (zB per E-Voting)

Information ist die erste Grundlage, um Transparenz zu gewährleisten und so zu fundierten Entscheidungen kommen zu können. Konsultation ermöglicht Bürgern ihre Meinung auszudrücken, Vorschläge zu machen – es findet wechselseitige Kommunikation zwischen Öffentlichkeit und Politik/Verwaltung statt. Auf der Stufe der Kooperation können die Beteiligten oft konkrete Projekte mitgestalten, dafür ist eine intensive Kommunikation nötig.

¹⁴⁸ Koch (2007), S. 13f.

¹⁴⁹ Vgl. Clift (2003), S. 319.

¹⁵⁰ Vgl. Parycek (2007), S. 16.

Die höchste Stufe, die der Mitentscheidung, ermöglicht es den Bürgern, zusammen mit den Verantwortlichen Beschlüsse zu fassen.¹⁵¹

E-Government und E-Partizipation überschneiden sich auf der Informations-Stufe: IT-Einsatz ermöglicht wie bereits ausgeführt mehr Transparenz, diese ist eine Grundlage für informierte Entscheidungen und neue Formen der Zusammenarbeit von Staat und Zivilgesellschaft. Die Rolle des Bürgers ist im E-Government allerdings die des Verwaltungskunden, in der E-Partizipation ist er freiwilliger Mitgestalter.¹⁵²

Wichtig ist, dass ein Ansatz gefunden wird, welcher die Potenziale moderner Technologien praktisch umsetzt. Die Technologie darf nicht im Mittelpunkt stehen, E-Participation muss auf die Bedürfnisse der Beteiligten eingehen und versuchen, deren Aufmerksamkeit zu gewinnen.¹⁵³

Prinzipiell müssen Maßnahmen der elektronischen Partizipation zielgruppen- und situationsspezifisch eingesetzt werden. Multikanal-Ansätze sollten bevorzugt werden, E-Participation als Unterstützung und Ergänzung zu herkömmlichen Beteiligungsmethoden eingesetzt werden.¹⁵⁴

3.3 Ziele und Herausforderungen für IKT im öffentlichen Bereich

Egal welchen E-Government-Ansatz man betrachtet, wie man die gewünschten Effekte formuliert, man erhält doch immer ein ähnliches Endergebnis. Der E-Government-Aktionsplan der EU-Initiative „i2010 – Europäische Informationsgesellschaft 2010“ fasst treffend die wesentliche Ziele und Herausforderungen für IKT im öffentlichen Bereich zusammen. Zwei davon werden für das Thema als besonders treffend erachtet – sie tauchen in unterschiedlichen Formulierungen in den Erklärungs-Ansätzen von Schedler und Pröller, der EU-Kommission und der Österreichischen E-Government-Prinzipien vor:

Echte Effizienz und Effektivität:

Effizient erbrachte Dienste sparen Zeit und Geld, effektive Dienste bedeuten für die Bürger, Unternehmen und Verwaltungen einen Nutzen.

¹⁵¹ Vgl. Parycek (2007), S. 19.

¹⁵² Vgl. Parycek (2007), S. 16.

¹⁵³ Vgl. Parycek (2007), S. 17.

¹⁵⁴ Vgl. Parycek (2007), S. 25.

E-Government soll dazu beitragen, die Zufriedenheit der Nutzer mit öffentlichen Diensten zu erhöhen und den Verwaltungsaufwand für Bürger und Unternehmen wesentlich zu verringern. Darüber hinaus soll der öffentliche Sektor durch den innovativen IKT-Einsatz beträchtliche Effizienzgewinne bei verbesserter Transparenz und Verantwortlichkeit erzielen.¹⁵⁵

Stärkung der Bürgerbeteiligung und der demokratischen Entscheidungsprozesse:

Bessere Entscheidungsprozesse und eine größere Bürgerbeteiligung in allen Phasen der demokratischen Entscheidungsfindung sind auch auf europäische Ebene für den Zusammenhalt der europäischen Gesellschaft unverzichtbar. Die Bürger sind immer besser informiert und verlangen eine stärkere Mitbestimmung.

Die IKT bieten viele Möglichkeiten für die Beteiligung einer großen Anzahl von Bürgern an der öffentlichen politischen Diskussion und Entscheidungsfindung auf allen Ebenen, von der Kommunalpolitik bis zur Europapolitik. Das Internet hat bereits neue Formen der politischen Meinungsäußerung und der öffentlichen Diskussion wie die Blogs hervorgebracht.

„E-Demokratie“ und „E-Beteiligung“ beschäftigen sich mit dieser Schnittstelle zwischen Demokratie, neuen Technologien sowie gesellschaftlichen und politischen Organisationsformen. Es sind jedoch noch viele Fragen zu klären und Probleme zu lösen, von der Einbeziehung aller Menschen bis hin zu Qualität der Entscheidungsprozesse.¹⁵⁶

In diesem Zusammenhang wird hier auf den Ansatz „Balanced E-Government“ der Bertelsmann Stiftung verwiesen. Dieser besagt, dass elektronische Bürgerdienste und Informationsangebote mit partizipativen Elementen gestärkt werden sollten.

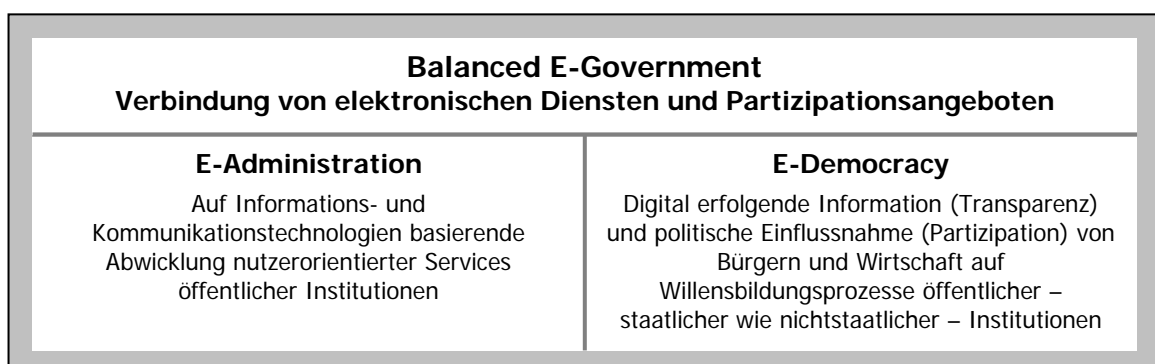


Abb. 12: „Balanced E-Government“ – Gleichgewicht zwischen Information und Transaktion¹⁵⁷

¹⁵⁵ Vgl. Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2006), S. 6f.

¹⁵⁶ Vgl. Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2006), S. 11f.

¹⁵⁷ Quelle: Eigene Darstellung nach Friedrichs/Hart/Schmidt (2002), S. 107.

Dieses Verständnis von „gutem“ E-Government verlangt eine einigermaßen ausgewogene Kombination von elektronischen Dienstleistungen und Formen elektronischer Partizipation. Konkrete Partizipationsangebote sollten von Anfang an in jeder E-Government-Strategie enthalten sein. Dieser Ansatz sieht E-Partizipation als eine Untermenge von E-Democracy.¹⁵⁸

Vertretungskörper und gewählte Funktionäre (Parlamente und Gemeindevertretungen und deren Vertreter) nutzen IKT noch deutlich weniger als Verwaltungsbehörden und Ämter – ein „Service zuerst, Demokratie später“-Zugang ist zu beobachten. Diese Investition in traditionelle E-Government-Anwendungen ist gerechtfertigt durch größere Kundenzufriedenheit und das oft schwer fassbare Ziel der Kosteneinsparung. E-Government-Aktionen, welche Demokratie und effektive Steuerung und Staatsführung fördern, müssen in Zukunft folgende Ziele verfolgen:

- Verbesserte Entscheidungen der Regierungen
- Höheres Vertrauen der Bürger in die Politik
- Höhere Verantwortlichkeit und Transparenz der Politik/der Regierung
- Die Fähigkeit, dem öffentlichen Willen Rechnung zu tragen
- Die effektive Einbeziehung der Stakeholder, einschließlich NGOs, Unternehmen und interessierte Bürger in neuen Wegen öffentliche Herausforderungen zu bewältigen¹⁵⁹

3.4 E-Government und Web 2.0 in der Gemeinde

Nach Ansicht der Autorin sind Web 2.0-Anwendungen geeignet, um in bestehende E-Government-Konzepte von Gemeinden eingearbeitet zu werden und diese zu unterstützen, sowohl auf Ebene der E-Administration als auch auf Ebene der Kommunalen Politik zur Unterstützung von Entscheidungsprozessen.

3.4.1 Bezug auf die theoretischen Ausführungen

Sowohl aus der **internen** als auch der **externen Perspektive** kann E-Government und Web 2.0 kombiniert werden. Interne Verwaltungsprozesse können verbessert werden, zum Beispiel könnte ein Blog für die Kommunikation mit den Mitarbeitern verwendet werden. Wikis können die Zusammenarbeit innerhalb der Gemeinde oder mit anderen Gemeinden unterstützen. Die externen Beziehungen können ebenfalls beeinflusst werden:

¹⁵⁸ Vgl. Friedrichs/Hart/Schmidt (2002), S. 107f.

¹⁵⁹ Vgl. Clift (2003), S. 320.

Ein anderer Blog könnte für die Kommunikation mit Bürgern und Wirtschaft eingesetzt werden, über RSS-Feeds können dem interessierten Bürger strukturiert Nachrichten zur Verfügung gestellt werden.¹⁶⁰

Von Gemeinden angebotene Web 2.0-Dienste werden sich wohl auf den beschriebenen **Interaktionsstufen** der Information und der Kommunikation abspielen. Bezüglich der E-Partizipation werden die Interaktionsstufen Information, Konsultation und Mitgestaltung betroffen sein. Der Einsatz für verbindliche Entscheidungen und Abläufe (also E-Demokratie im engeren Sinn, wie zB E-Voting) wird als weniger geeignet eingeschätzt – manche der beschriebenen Applikationen sind während ihres Betriebes ständig Veränderungen unterzogen, es ist daher fallweise schwierig, einen verbindlichen Abschluss herzustellen.

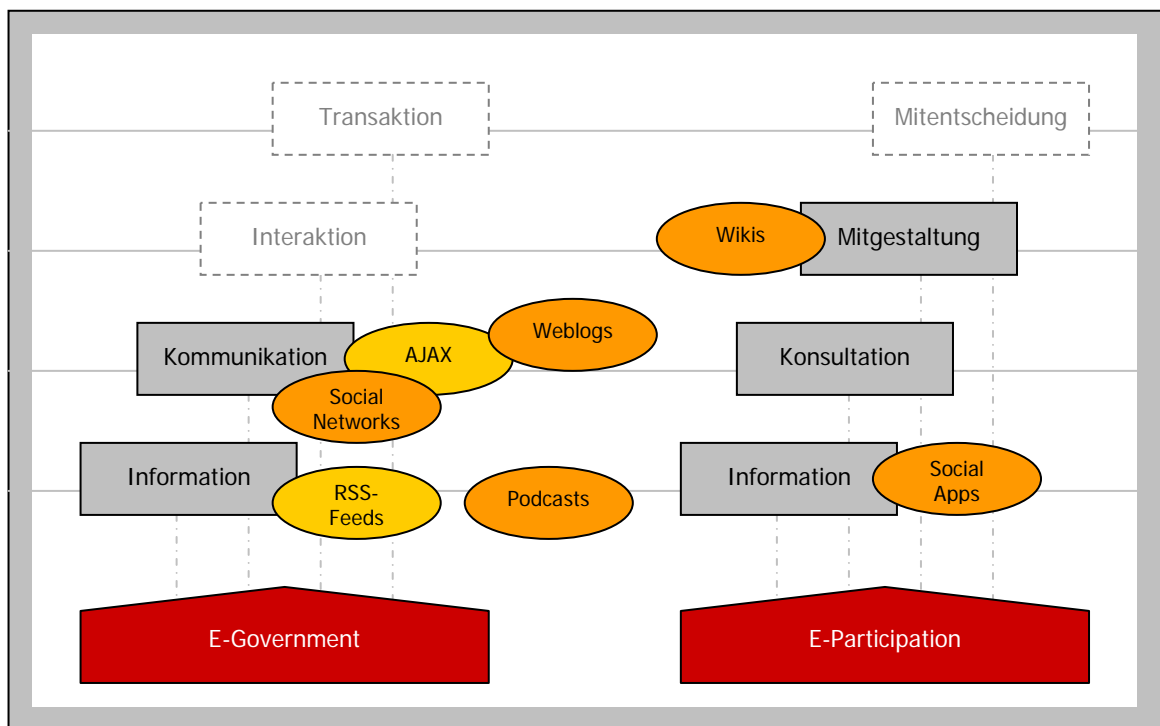


Abb. 13: Web 2.0-Anwendungen in Zusammenhang mit Interaktionsstufen von E-Government und E-Partizipation¹⁶¹

Auf Stufe der Information können zum Beispiel

- mit RSS können zielgerichtet Informationen verbreitet werden, und das sowohl verwaltungsintern als Informationssystem für Gemeindemitarbeiter als auch nach außen um Bürger zu erreichen.
- auf Seiten der E-Partizipation Gemeindegänger Podcasts zu gemeinderelevanten Themen erstellen, veröffentlichen, und so ihre Ansichten vertreten.

¹⁶⁰ Es folgen dazu Beispiele in späteren Kapiteln.

¹⁶¹ Quelle: Eigene Darstellung.

- Bürger mit Hilfe von Social Applications Themen zu Politik und Verwaltung bookmarken und taggen.

Auf Stufe der Kommunikation bzw. Konsultation können zum Beispiel

- Kommunikationsabläufe auf Gemeindefwebseiten (zB Eingabeformulare) mit AJAX-Anwendungen komfortabler gestaltet werden.
- über Social Networks neue Kommunikationswege geöffnet werden. Profile von Bürgermeister, Gemeindevertretern etc. informieren erstens über Person und Werdegang, und schaffen zweitens eine Möglichkeit zur Kontaktaufnahme.
- Weblogs über das aktuelle Gemeindegesehen informieren und gleichzeitig die ideale Plattform für Anregungen und Kritik sein. Auch in die nächste Stufe Mitgestaltung spielen Blogs mit ihren Funktionen schon hinein.

Auf Stufe der Mitgestaltungen können zum Beispiel

- Wikis ideal eingesetzt werden, um gemeinsam mit Bürgern Ideen zu sammeln und gemeinsam mit allen Beteiligten weiterzuentwickeln.

Beispiele und Szenarien für verschiedene Applikationen und ihre Anwendung auf den verschiedenen Interaktionsstufen finden sich in den Kapiteln 5 und 6.

Alle genannten Akteure des demokratischen Staates – in diesem Fall sind die Akteure rund um Gemeinden gemeint – können sich problemlos an Web 2.0-Anwendungen beteiligen, egal ob als Privatperson oder als Vertreter einer Gruppierung/Organisation. Bürgermeister oder Mitglieder des Gemeinderates, Mitglieder der Oppositionspartei oder Kindergarten-Angestellte, Redakteur der Bezirkszeitung oder schlussendlich der Bürger – allen steht der Zugang zu diesen Angeboten offen.

E-Democracy wird natürlich von Technologieentwicklungen und Online-Trends beeinflusst, und es ist sinnvoll diese zu übernehmen und für politische Zwecke einzusetzen. Vor einigen Jahren waren dies Tools wie E-Mail, heute sind es Weblogs und ähnliche. Sie bringen eine Chance für Veränderungen mit sich. Auch Akteure auf Gemeindeebene werden neue Technologien und Online-Kommunikationsstrategien in ihre Aktivitäten einbinden müssen, um ihre Interessen effektiv vertreten zu können.¹⁶²

¹⁶² Vgl. Clift (2003), S. 319f.

Durch die Studie „Web 2.0 in Government – Why and How?“¹⁶³ kommt zu dem Schluss, dass Web 2.0-Anwendungen wesentlich zur Erreichung von besserer und einfacherer Staatsführung beitragen können.

Der Web 2.0-Bewegung liegen einige sozio-ökonomische Trends zugrunde, welche eine größere Veränderung anzeigen. Teenager, welche heute die bekannten Anwendungen zum Spaß nutzen, sind die Arbeitskräfte und Service-Nutzer von morgen. Außerdem fördern Web 2.0-Anwendungen langfristige Trends, wie verantwortungsvollere Kunden, flachere und lockerere Organisationsformen, benutzergetriebene Innovation.

Öffentliche Stellen sollten beginnen, mit Web 2.0-Anwendungen zu experimentieren. Dies ist recht einfach, da die meisten günstig oder kostenlos zugänglich sind. Es ist aber nicht damit getan, die Technologie zu verwenden – nur einen Blog auf der Webseite einzurichten wird die Bürgerbeteiligung nicht fördern. Man muss aber – entsprechend den Web 2.0-Werten – an einer offeneren und transparenteren Beziehung zu den Nutzern arbeiten. Mit der „Trial & Error-Methode“ wird versucht, begleitend Steuerungsmechanismen zu implementieren. Die Kompatibilität der Bürgerbeteiligung mit den Rollen und Zielen der Gemeinde (in diesem Fall) wird damit sichergestellt.

Das heißt aber nicht, dass in allen Agenden Web 2.0 verwendet werden muss, andere Technologien werden gebraucht um Interoperabilität, Privatsphäre und Sicherheit zu gewährleisten. Web 2.0 ist nur ein weiteres Werkzeug um öffentliche Ziele zu verfolgen, es wird bestehende E-Government-Strukturen ergänzen und nicht ersetzen. Es gibt außerdem Risiken wie zerstörerisches Verhalten, Verletzungen der Privatsphäre und schlechte Qualität von Service und Inhalt – diesen muss begegnet werden.

Bürger und öffentliche Bedienstete verwenden diese Applikationen bereits in Zusammenhang mit öffentlichen Aktivitäten, deshalb sind öffentliche Stellen eigentlich nicht in der Position zu entscheiden, ob sie Web 2.0 für öffentliche Leistungen anwenden wollen oder nicht. Es muss um Risikomanagement, nicht Risikovermeidung gehen.

Aufgrund dieser Aspekte ist es wohl nicht nur von Vorteil, mit Web 2.0-Anwendungen zu experimentieren, sondern möglicherweise die Option mit am meisten Weitblick.

3.4.2 Meinungen aus den Experteninterviews

Zum Thema Gemeindemanagement und Web 2.0 waren auch die Experten gefordert, Zusammenhänge zu finden.

¹⁶³ Vgl. Osimo (2008), S. 49.

Herr Krabina lenkt hier die Aufmerksamkeit auf die Grundvoraussetzung, welche auch Herr Haider früher schon erwähnte: die Gemeinden und ihre Akteure müssen zuerst erkennen, dass sie Web 2.0 betrifft und Nutzen generiert. Die Potenziale von Bürgermeisterblogs oder *user generated content* seien groß, man müsse sich in Zukunft sicher intensiver damit beschäftigen.

Amtsleiter Haider erwartet sich für seinen Aufgabenbereich in der Gemeindeverwaltung von Web 2.0 eine Stärkung der E-Demokratie, wie sie in diesem Kapitel erläutert wurde. Für ihn ist Gemeindemanagement die Leitung und Führung einer Gemeinde, und durch die Interaktion mit der Zielgruppe Bürger, durch den Input von Meinungen und Informationen, soll die Gemeinde besser in der Lage sein, diese Inputs in Entscheidungsprozesse einzubeziehen.

Herr Abler sieht zurzeit ebenfalls noch keinen bestehenden Zusammenhang zwischen Web 2.0 und Gemeindeverwaltung. Er sieht die Gemeinde wiederum ähnlich wie die oben beschriebene interne und externe Perspektive.

Einerseits sei die Gemeinde Verwaltungsbehörde, welche Effizienz bezüglich organisatorischer Abläufe im Hinblick auf Workflow, elektronische Archivierung etc. im Sinne des klassischen E-Government erreichen muss.

Andererseits sieht Herr Abler als Bürgermeister und Politiker die Verbindung zu den Stakeholdern der Gemeinde. Im nächsten Schritt müssen Bürger, Wirtschaft, Opposition und alle anderen Beteiligten sich aktiv einbringen können. Zum Beispiel könnte durch einen Gemeinderats-Blog eine politische Kultur entstehen, welche sich von der aktuellen deutlich unterscheidet. Durch Wikis, verwaltungsinterne wie öffentliche, ließe sich das Wissen einer Stadt zusammentragen, was einen ungemeinen Nutzen bringen könnte. Ein wesentlicher Aspekt des Web 2.0 ist für ihn die Regionalisierung des Angebotes auf den jeweiligen Bezugsort der Nutzer, und die Personalisierung auf den jeweiligen Nutzer – dies macht das Einsatzgebiet Gemeinde zum idealen Ausgangspunkt.

Die drei Gespräche machten deutlich, dass durchaus schon Ideen für den Einsatz von Web 2.0 in Gemeinden vorhanden sind. Leider entstehen diese Ideen erst in wenigen kreativen Köpfen aus dem Umfeld von Gemeinden. Es wird wahrscheinlich noch ein wenig Zeit brauchen, bis innovative Ansätze den Weg in die breite Öffentlichkeit finden, aber die Entwicklung dahin hat bereits begonnen.

4 Erfolgsfaktoren und Anwendbarkeit in Gemeinden

4.1 Erfolgsfaktoren für Web 2.0-Anwendungen

Was als Erfolgsfaktor für Web 2.0-Anwendungen gilt, wird sicher davon abhängen, was man mit diesen Anwendungen erreichen will. Der Fokus dieser Arbeit liegt auf der Anwendung in Gemeinden – das Ziel, Gewinne zu erwirtschaften (bzw. Web 2.0 für innovative Geschäftsmodelle einzusetzen) wird sehr im Hintergrund stehen.

Aus dem vorherigen Kapitel gehen Ziele für Web 2.0 in Gemeinden hervor:

- Vereinfachung interner Abläufe
- Kommunikation mit den Bürgern
- Einbeziehung der Bürger in Meinungsbildungsprozesse
- Image- bzw. Vertrauensbildung

Als Erfolg wird in dieser Arbeit also die Förderung dieser Ziele, ein Fortschritt in einem dieser Bereiche angesehen.

Ganz allgemein gesehen fasst das folgende Zitat die Erfolgsfaktoren für Web 2.0-Anwendungen sehr treffend zusammen:

„Es liegt jeweils eine einfache Idee zugrunde, die von den Nutzern schnell verstanden wird. Anwendungen stehen kostenlos zur Verfügung, verpflichten zu nichts und bieten neben dem Spaß einen deutlichen Mehrwert.“¹⁶⁴

Diese Aussage wird in der Literatur vielfach bestätigt und ausgebaut, auch die Interviewpartner können dem zustimmen. Im folgenden Abschnitt werden die enthaltenen Teilaspekte genauer ausgeführt.

4.1.1 Einfachheit

Das Angebot muss aus mancherlei Hinsicht einfach sein.

Dem Prinzip der Einfachheit muss eine wichtige Voraussetzung zugrunde liegen: Zuerst muss die Verwaltung verstehen, was Web 2.0 ist, was es für sie bedeutet. Erst dann kann eine Umsetzung erfolgreich sein¹⁶⁵. Zweitens müssen natürlich auch die Bürger verstehen, was Web 2.0 bedeutet, da ansonsten das ganze Angebot unnütz ist. Die Idee hinter einer

¹⁶⁴ Winter (2007), S. 79.

¹⁶⁵ Vgl. Interview mit Mag.(FH) Reinhard Haider, Protokoll S. 112.

Anwendung, ihr Zweck, muss leicht zu durchschauen sein. Ein Teilaspekt ist die schon erwähnte Usability: Anwendungen müssen leicht verständlich und intuitiv bedienbar sein. Wenn der Benutzer lange nachdenken muss, wie es funktioniert einen Kommentar zu schreiben, ist der Fall schon verloren. Des Weiteren müssen Zugangsbarrieren niedrig gehalten werden. Ein gewisses Maß an Identifikation ist zwar nötig um persönlichen Angriffen vorzubeugen und ein gewisses Maß an Kontrolle zu behalten, muss jedoch bei jeder Anmeldung ein umfangreiches Formular mit vielen verschiedenen persönlichen Daten ausgefüllt werden, wird so mancher schnell die Geduld verlieren.¹⁶⁶

4.1.2 Mehrwert für den Nutzer

Der Wert, welcher sich für einen Nutzer aus der Partizipation an Web 2.0-Angeboten ergibt, kann von Mensch zu Mensch sehr unterschiedlich sein. Einige dieser Motive wurden schon im Abschnitt über Social Software erläutert.

Von Spaß an der Beteiligung bis hin zu Netzwerkeffekten und zur Nutzung der kollektiven Intelligenz der Gemeinschaft ist als Motiv alles möglich¹⁶⁷. Das Verhältnis von Aufwand gegenüber Nutzen muss stimmen. In der Regel gibt es keine finanziellen Anreize.

Wichtig ist, dass der Benutzer den entstehenden Vorteil unmittelbar erkennen kann, in der Welt des Internet, wo Aufmerksamkeit und Zeit begrenzt sind, besteht keine Möglichkeit um jemanden lange zu überzeugen¹⁶⁸.

4.1.3 Kritische Menge an Nutzern

Der erzielte Mehrwert einer Plattform wird wahrscheinlich nicht von Anfang an sehr hoch sein. Zu Beginn ist jede Plattform eine Maske ohne Inhalt, erst die Nutzer füllen sie mit Leben. Je mehr Nutzer sich beteiligen desto höher wird auch der Nutzen, durch Tags, Verlinkungen und Ratings wächst die kollektive Intelligenz.¹⁶⁹

Je nach Zielgruppe einer Anwendung muss sollte diese einen bestimmten Umfang haben. Wird eine Anwendung organisationsintern eingesetzt, und ist diese verpflichtend zu verwenden, wird es kein Problem sein, wenn nur wenige Mitarbeiter vorhanden sind. Richtet sich aber eine Anwendung an die breite Öffentlichkeit ist die Sachlage anders. Nicht jeder Internet-Nutzer beteiligt sich an allen Plattformen – je größer die Grundmenge der Benutzer, desto größer auch das Potenzial für Nutzung. Gerade in kleinen Gemeinden könnte

¹⁶⁶ Vgl. beispielsweise Schwinn/Behrendt (2007), S. 24.

¹⁶⁷ Vgl. Hagenmüller (2008), S. 97f.

¹⁶⁸ Vgl. Interview mit Arno Abler, Protokoll S. 117.

¹⁶⁹ Winter (2007), S. 80.

dies ein Problem darstellen, da nicht die gesamte Dorfbevölkerung das Angebot nutzen würde, bliebe nur eine recht kleine aktive Gruppe übrig.

Große Bedeutung haben in diesem Fall Meinungsführer zu bestimmten Themen, zB Menschen, die in der Gemeinde großes Ansehen genießen. Diese Schlüsselpersonen müssen gefunden und angesprochen werden – sie steigern den viralen Effekt, wenn sie über eine Plattform sprechen werden sich andere diese auch ansehen und möglicherweise dazu beitragen.¹⁷⁰

4.1.4 Offenheit und Kooperation

Offene Strukturen der Programmierung sind nötig, um Weiterentwicklungen und Verbesserungen einfach verwirklichen zu können. Kooperationen bei der Weiterentwicklung von Software im Sinne des Open Source-Gedankens bringt nicht nur den Einzelnen, sondern die ganze Community einen Schritt weiter.

Offenheit in Bezug auf Inhalte und Informationen trägt zur Schaffung kollektiver Intelligenz bei, wobei Urheberrechte natürlich nicht missachtet werden dürfen. Die Kooperation in diesem Bereich macht oft erst den Wert vieler Anwendungen aus.¹⁷¹

4.1.5 Kostenfreiheit und Unverbindlichkeit

Basisdienste des Web 2.0 sind meist kostenlos erhältlich, oft auch, weil die zugrundeliegende Software aus Open Source-Projekten stammt und von einer Community entwickelt wird. Es kommt aber vor, dass für umfangreichere Dienste (über das Standardpaket hinausgehend) ein Entgelt zu entrichten ist (zB Premium-Mitgliedschaft bei XING).

Niemand verpflichtet sich gerne für irgendetwas, und gerade im Internet ist ein gesundes Maß an Misstrauen wohl angebracht. Eine Registrierung mit E-Mail-Adresse und Benutzername ist oft schon die Grenze der Akzeptanz, nur ungern verpflichtet sich der Benutzer zu mehr.

¹⁷⁰ Vgl. Winter (2007), S. 81.

¹⁷¹ Vgl. Schwinn/Behrendt (2007), S. 24.

4.2 Erfolgsfaktoren für konkrete Anwendungsfälle

Bei der Planung eines Web 2.0-Projektes sollte also auf die Erfolgsfaktoren

- Einfachheit
- Mehrwert für den Nutzer
- Kostenfreiheit und Unverbindlichkeit
- Kritische Menge an Nutzern
- Offenheit und Kooperation

Bedacht genommen werden.

Bei jedem Veränderungsprozess ist es essenziell, das gesamte Umfeld zu bedenken, einzubeziehen und generell situationsbezogen zu handeln. Es muss also auch bei der Implementierung von Web 2.0-Technologien und –Anwendungen darauf geachtet werden, die Bedürfnisse aller Akteure zu berücksichtigen und praktikable Lösungen zu finden. Bei jedem Projekt müssen Rahmenbedingungen genau definiert und die Erfolgsfaktoren individuell überprüft werden.

Die Beschaffenheit der betroffenen Gemeinde spielt natürlich eine wesentliche Rolle.

- Wie viele Einwohner hat die Gemeinde?
- Wie sieht das politische Gefüge aus?
- Wie viele Mitarbeiter sind im Gemeindeamt beschäftigt?
- Gibt es ein stark ausgeprägtes Geflecht an bürgerschaftlichem Engagement (Vereine, gemeinnützige Organisationen...)?
- Gibt es regionale Vernetzungen von Gemeinden, welche die Erreichung der kritischen Masse begünstigen?

In Österreich ist die Gemeindeebene besonders klein strukturiert, die allermeisten Kommunen haben weniger als 10.000, nur zehn Städte mehr als 30.000 Einwohner¹⁷². Im Verhältnis dazu steht natürlich die Mitarbeiterzahl in den Gemeindeämtern und Rathäusern, welche sich wiederum auf Know-How, Ressourcen, Netzwerkeffekte und Nutzung auswirkt.

Gesetzliche Rahmenbedingungen sind ebenfalls zu beachten. So schreibt zB § 1 Abs 3 E-Government-Gesetz vor, dass ab dem Jahr 2008 Webseiten des öffentlichen Sektors spezielle Bedürfnisse benachteiligter Personen berücksichtigen bzw. behindertengerecht ges-

¹⁷² Vgl. Parycek (2008), S. 104.

taltet sein müssen. AJAX ist bezüglich dieser Barrierefreiheit problematisch. Würde also AJAX auf einer Gemeinde-Webseite eingesetzt, müsste parallel eine klassische Version der Seite betrieben werden. Ob Nutzen und Aufwand dann noch in einem angemessenen Verhältnis stehen muss auf den Fall bezogen diskutiert werden.

Die Überprüfung der Erfolgsfaktoren wird in Kapitel 6 anhand der dargestellten Anwendungsszenarien demonstriert.

5 Bestehende Web 2.0-Angebote der öffentlichen Hand

Im folgenden Abschnitt werden Beispiele für die Anwendung von Web 2.0-Applikationen im kommunalen Bereich und in dessen Umfeld vorgestellt. Einige Beispiele wurden von den Gesprächspartnern im Interview genannt, andere durch Recherchen aufgefunden.

5.1 Blogs in Politik und Verwaltung

Weblogs sind derzeit eines der am stärksten diskutierten Formate des Web 2.0. Grundideen von Blogs – wie Authentizität, Dialogorientierung und dezentraler Austausch – machen sie für verschiedenste Personengruppen attraktiv. Blog-Leser suchen nach Alternativen zu Marketing- und PR-Veröffentlichungen sowie zu Massenmedien, welche oft als unauthentisch, in manchen Fällen sogar als manipulativ empfunden werden. Dabei ist der Stellenwert des einzelnen Autors besonders hoch.¹⁷³

Auch in Politik und Verwaltung bestimmen PR- und Marketingstrategien, Parteiprogramme und –zeitungen die Kommunikationsstrategien. Viele Bürger empfinden ein Bedürfnis nach mehr Offenheit und Authentizität. Weblogs können einen Ansatz dahingehend bilden. In den folgenden Beispielen richten sich die Blogs an die Öffentlichkeit, eine weitere Anwendungsmöglichkeit wäre natürlich organisationsintern, zB zur Dokumentation von Arbeitsfortschritten, Projektstatus etc.

5.1.1 Salzblog.at und Jugendkonzept

5.1.1.1 Salzblog.at

Salzblog.at ist ein Projekt des Jugendbeauftragten der Stadt Salzburg. Ziel ist es, die Jugend anzusprechen, Impulse zu schaffen, Diskussionen über jugendrelevante Themen anzuregen.¹⁷⁴

Explizit wollen die Projektbetreiber

- über Veranstaltungen und Ereignisse in der Stadt informieren
- eine offene Diskussion über das „junge“ Salzburg führen

¹⁷³ Vgl. Schmidt (2008), S. 122.

¹⁷⁴ Vgl. Salzblog.at, URL: <http://www.salzblog.at>; [Stand: 10.07.2008].

- Vorschläge und Meinungen von Jugendlichen hören
- und gute Ideen aus allen Stadtteilen vereinen.

Die Betreiber sehen ein Blog als das richtige moderne Medium, um diese Ziele zu verwirklichen. Gewünscht sind dabei fruchtbare Diskussionen in einem respektvollen Miteinander sowie eine Vielfalt von Ideen, Vorschlägen und Gedanken.

Autoren im Blog sind ganz unterschiedliche Menschen, dabei sind Kommunalpolitiker, Mitarbeiter des Magistrats, Interessierte, Experten aus dem Jugendbereich. Als besonders wichtig wird die Mitarbeit von Jugendlichen aus der Stadt Salzburg erachtet, sie sollen ihre eigene Sicht von Politik und Leben in der Stadt ins Blog einbringen.

Salzblog.at ist also offen für alle Interessierten, jeder kann sehr einfach ein Profil anlegen und selbst Blog-Einträge schreiben. Dazu ist eine Registrierung nötig, es muss ein Benutzername und eine funktionierende E-Mail-Adresse angegeben werden. Nach der Registrierung erhält der Benutzer eine E-Mail mit dem Link zur Administrationsoberfläche und kann sofort eigene Blog-Einträge schreiben.

Geboten werden alle Funktionen, welche in Punkt 2.3.4 beschrieben wurden, seien es Kommentare, Trackbacks oder Feeds. Zusätzlich gibt es einen Link auf die Foto-Plattform Flickr, wo Fotos zu verschiedenen relevanten Veranstaltungen veröffentlicht werden. Ein weiterer Link führt zu einem Wiki, in welchem ein Jugendkonzept gemeinsam erarbeitet werden soll. Dieses wird im nächsten Abschnitt kurz vorgestellt.

Die Benützung des Salzblog ist kostenlos, es werden aber einige Nutzungsbedingungen angegeben, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. So behält sich der Betreiber zum Beispiel vor, Blogs zu sperren, sollten diese gegen Gesetze verstoßen oder den Betrieb von Salzblog.at dauerhaft stören. Eine kommerzielle Nutzung wird untersagt, dies betrifft auch das Schalten von Werbebannern. Die detaillierten Nutzungsbedingungen finden sich auch www.salzblog.at.

Eine Netiquette stellt Regeln zum respektvollen Umgang miteinander auf. Wichtige Punkte sind:

- Es gilt der Grundsatz der freien Meinungsäußerung.
- Es wird der respektvolle Umgang miteinander vorausgesetzt. Beschimpfen, Bedrohen oder Belästigen wird nicht geduldet.

- Der Administrator behält sich vor, alle Beiträge zu sichten und freizugeben. Es wird gewährleistet, dass kein Beitrag gelöscht wird. Nicht freigegebene Artikel werden dokumentiert.
- Jegliche Form von persönlicher Diskriminierung, Fremdenhass und Rassismus wird nicht akzeptiert.
- Beiträge sollen sich inhaltlich auf den Themenbereich beziehen, die Kernaussage knapp und prägnant dargestellt werden.

Derzeit werden die meisten Blog-Einträge vom Jugendkoordinator der Stadt Salzburg, Herrn Jochen Höfferer, geschrieben. Er informiert in regelmäßigen Abständen über Veranstaltungen und jugendrelevante Themen. Die Kommentar-Funktion wird momentan noch sehr wenig genutzt. Die Regelmäßigkeit und Konsequenz, mit der das Projekt betrieben wird stellt die Steigerung von Bekanntheitsgrad und Beteiligung sicher.

5.1.1.2 Salzblog-WIKI

Über einen Link im Salzblog ist das Salzblog-WIKI zu erreichen. Bis zum Herbst des Jahres 2008 soll gemeinsam mit Salzburger Jugendlichen, Jugendexperten und Szenekennern ein Jugendkonzept erarbeitet werden, welches als „Fahrplan“ für die Zukunft funktionieren soll. Zu diesem Zweck wurde ein Wiki eingerichtet.

Die Stadt Salzburg will so Jugendliche verstärkt in den Stadtentwicklungsprozess einbeziehen, ihre Ideen und Meinungen ernst nehmen, und so eine nachhaltige Demokratieentwicklung ermöglichen. Eine Art Leitbilderstellung soll durch die neuen technischen Möglichkeiten umgesetzt werden.

Ziele sind

- die Erstellung konkreter Vereinbarungen zwischen Jugendlichen und der Stadt
- einen „Pakt“ zwischen Stadt (Politik und Verwaltung) und den Jugendlichen zu erarbeiten und zu Papier zu bringen
- bestehende Kontakte zu fördern, zu pflegen und auszubauen.

Zielgruppe sind hauptsächlich Mädchen und Burschen, die im Sommer 2008 im Alter zwischen 13 und knapp 20 Jahren sind (ca. 11.000 junge Menschen im Stadtgebiet). Beteiligt werden sollen Menschen aus allen Stadtteilen, Bildungs- und sozialen Schichten.¹⁷⁵

¹⁷⁵ Vgl. Salzblog-WIKI, URL: http://wiki.salzblog.at/index.php?title=Jungwiki:%C3%9Cber_Jungwiki; [Stand: 10.07.2008].

Aus den gesammelten Ergebnisse und Vorschlägen zu den Bereichen Jugend, Sport, Freizeit, Integration, Politik und Soziales soll ein Entwurf für das neue Jugendkonzept entstehen, welches beim Jugendkongress im Herbst 2008 beschlossen werden soll.¹⁷⁶

Die Idee das Medium Internet für diese Art von Jugendarbeit einzusetzen ist sicherlich keine schlechte, sie funktioniert aber im Moment noch kaum. Im Salzblog-WIKI gibt es derzeit nur sehr wenige Artikel, es werden kaum Änderungen vorgenommen. Um ein repräsentatives Ergebnis für ein Jugendkonzept zu erarbeiten muss das Wiki wohl noch an Bekanntheit und Beteiligung gewinnen.

5.1.2 ich blogge – Gemeinderat Wolfgang Gallei

Seit Juni 2007 betreibt der Salzburger Gemeinderat Wolfgang Gallei (SPÖ) ein Weblog. Gallei lädt ein, über sozialdemokratische Politik, über Salzburg und über verschiedene andere Themen zu diskutieren. Die Blog-Beiträge werden in die Kategorien Leben, Politik und Privat unterteilt, wobei die Mehrzahl der Beiträge dem Thema Politik zuzuordnen ist.

Um Kommentare schreiben zu können ist lediglich eine Registrierung mit Benutzername und E-Mail-Adresse nötig.

Im Jahr 2004 wurde der 30jährige als zweitjüngster Gemeinderat der Stadt Salzburg angelobt, er belegt die Funktion als Bereichssprecher für Wohnbau und Familienpolitik. Außerdem fungiert er ehrenamtlich als Aufsichtsrat des Salzburger Zoos und der GSWB und als Mitglied des Wohnbauförderungsbeirates des Landes.

Von seinem Blog erwartet sich Gallei einen Austausch von Ideen und Überzeugungen, er legt in seinen Beiträgen seine Standpunkte zu vielen Themen dar und stellt sie zur Diskussion. Gallei stellt klar, dass für den Betrieb des Weblog keinerlei öffentliche Gelder verwendet werden, sondern alle Kosten von ihm privat getragen werden.¹⁷⁷

Beispiele für zuletzt behandelte Themen sind das Salzburger Stadt-Budget 2009, der EU-Vertrag von Lissabon oder eine Hip-Hop-Veranstaltung im Salzburger Landestheater. Zumindest alle paar Wochen gibt es neue Einträge zu lesen, die Schreibweise ist sehr persönlich. Kommentare finden sich derzeit ebenfalls noch kaum, eine echte Diskussion entstand also noch nicht. Trotzdem gibt das Weblog einen interessanten Einblick in die Arbeit

¹⁷⁶ Vgl. Salzblog-WIKI, URL: <http://wiki.salzblog.at/index.php?title=Hauptseite>; [Stand: 10.07.2008].

¹⁷⁷ Vgl. Ichblogge.at, URL: <http://www.ichblogge.at>; [Stand: 10.07.2008].

eines Gemeinderates, die persönliche bzw. von der Parteiphilosophie beeinflusste Sichtweise muss dem aufmerksamen Leser natürlich bewusst sein.

5.1.3 Bürgermeisterblog Matthias Döhla

Seit Oktober 2007 betreibt Matthias Döhla, Bürgermeister von Konradsreuth (Deutschland), ein Weblog. Begonnen wurde das Projekt begleitend zum damaligen Wahlkampf zur Kommunalwahl, bei welcher Döhla als Kandidat für die SPD und die Unabhängigen antrat.

In seinem Blog schrieb Döhla regelmäßig über seine Erfahrungen im Wahlkampf, über Reaktionen in den Medien, über Veranstaltungen, an welchen er teilnahm. Neben den aktuellen Themen stellte Döhla seine Ziele und sein Team für die bevorstehenden Wahlen vor. Nach seiner Wahl zum Bürgermeister im März 2008 wurde das Blog weitergeführt und über Erfahrungen mit dem neuen Beruf berichtet.¹⁷⁸

Auch bei diesem Beispiel gilt, was früher schon beschrieben wurde: Einigermaßen regelmäßig werden neue Einträge geschrieben, in einem Stil, welcher sehr persönlich und zugänglich wirkt. Leider bleiben aber auch hier – obwohl die Funktionalität gegeben wäre – Kommentare aus.

5.1.4 Verwaltung.modern@Kehl

Was eine Weblog-Plattform im öffentlichen Bereich tatsächlich bewirken kann, zeigt das Beispiel Verwaltung.modern@Kehl.¹⁷⁹ Das Projekt der baden-württembergischen Hochschule für öffentliche Verwaltung in Kehl lässt Studierende der Verwaltungswissenschaften, Professoren und Verwaltungspraktiker in einem Weblog zu Wort kommen. Auf der Plattform, welche eine Initiative des Wahlpflichtfaches Verwaltungs- und Wirtschaftsinformatik war, werden neben aktuellen Weblog-Beiträgen auch Artikel der FH-Zeitung veröffentlicht. Mittlerweile umfasst das Autoren-Team mehr als 60 Personen, neue Autoren sind willkommen.¹⁸⁰

¹⁷⁸ Vgl. Matthias Döhla, URL: <http://matthias-doebla.de>; [Stand: 10.07.2008].

¹⁷⁹ Erreichbar unter: <http://www.verwaltungmodern.de>

¹⁸⁰ Vgl. Verwaltung.modern@Kehl, URL: <http://www.verwaltungmodern.de/ueber-uns/>; [Stand: 13.07.2008].

Ziele des Projekts sind

- Information über Fachthemen
- Diskussion von aktuellen Entwicklungen
- Thematisieren von Problemen der Verwaltungspraxis

Die Themen werden anhand von Tags kategorisiert, Schlagworte wie z.B. Modernisierung, Recht, Politik, Datenschutz, Diplomarbeiten, E-Government, Kommunalwirtschaft und BWL, Sozialrecht, Führungskräfte oder Gemeindeordnung sind zu finden. Aktuelle Themen sind zum Beispiel die Entwicklung des Bürgermeisterberufs in Baden-Württemberg oder neue Medien und Techniken und ihr Einsatz in Politik und Verwaltung.¹⁸¹

Laut Webseite soll Verwaltung.modern@Kehl eine Verwaltungscommunity werden, auf welcher sich ehemalige Studierende durch ihre aktive Teilnahme über Trends informieren und ihre Erfahrungen mitteilen können. Dies soll zur Erhöhung der Qualität des Studiums an der FH Kehl beitragen. Studierende können durch die Plattform die Arbeitsgebiete der Verwaltungsmodernisierung kennenlernen, sich aktiv beteiligen und Interesse für ihr Studium oder ihre weitere berufliche Laufbahn entwickeln. Ein zusätzlicher Mehrwert soll durch das selbstständige Recherchieren und Publizieren von Beiträgen erreicht werden.¹⁸²

Nach Ansicht der Autorin kann Verwaltung.modern@Kehl alle angeführten Ziele erreichen. Grundsätzlich sind alle Funktionen vorhanden, welche ein Blog nun einmal haben muss: Kommentare, Trackbacks, Permalinks, ein Archiv. Des Weiteren gibt es eine Tag Cloud zum schnellen Auffinden von beliebten Schlagwörtern, und natürlich einen RSS-Feed für Beiträge und Kommentare. In einer Blogroll wird auf weitere interessante Blogs hingewiesen. Eine interessante Ergänzung bietet eine Spalte, in welcher die von den Usern am besten bewerteten und die am öftesten kommentierten Beiträge angezeigt werden.

Fast alle Beiträge werden rege kommentiert und bewertet, was auf eine recht hohe Beteiligung am Community-Geschehen hinweist. Interessante Aspekte zum jeweiligen Thema werden in Kommentaren aufgeworfen und diskutiert. Der erste Blog-Beitrag wurde im April 2007 geschrieben, in der relativ kurzen Zeit seither hat sich Beachtliches entwickelt.

¹⁸¹ Vgl. Presseaussendung der FH Kehl, URL: http://www.verwaltungmodern.de/wp-content/uploads/2007/04/pressemitteilung_verwaltung_modern_at_kehl.pdf; [Stand: 13.07.2008].

¹⁸² Vgl. Verwaltung.modern@Kehl, URL: <http://www.verwaltungmodern.de/ueber-uns/>; [Stand: 13.07.2008].

Verwaltung.modern@Kehl soll also hier als Musterbeispiel genannt werden, welches die Funktionen und Potenziale von Web 2.0 ideal nützt, und in Zukunft sicher noch präsenter werden kann.

5.2 Stadt- und Regionalwikis

Ein bemerkenswerter Trend der letzten Jahre ist die Entstehung von Stadt- und Regionalwikis. Ihr Zweck ist meist die Förderung regionaler Netze, das Gesamtangebot einer Region (Wirtschaft, Verwaltung, Politik, Bildung, Kultur, Tourismus und Bürger) soll erschlossen werden. Inhaltlich werden Themen rund um die betroffene Region erfasst, Unternehmen, Vereine etc. werden integriert. Weitere Inhalte, wie Veranstaltungshinweise oder aktuelle Nachrichten, können das Angebot ergänzen.

Es fällt auf, dass Stadt- und Regionalwikis nur in Ausnahmefällen von öffentlichen Verwaltungen betrieben werden – Gründer und Betreiber sind vor allem engagierte Bürger, Bürgervereinigungen oder Medienunternehmen. Zurückzuführen ist dies wohl einerseits auf ungeklärte Haftungsfragen bezüglich fehlerhafter Inhalte, andererseits auf die Auffassung, die Wikis würden in Konkurrenz zu den eigenen Portalen der Gebietskörperschaften stehen.¹⁸³

5.2.1 Stadtwiki Karlsruhe

Das Stadtwiki Karlsruhe definiert sich selbst als freie Wissensdatenbank für die Region Karlsruhe. Gesammelt werden Informationen über die Stadt Karlsruhe, das aktuelle und vergangene Geschehen in der Stadt aber auch im Landkreis. Zielgruppen sind Touristen und Geschäftsreisende, Neubürger und andere Interessierte.

Wie die meisten Wiki-Systeme ermöglicht das Stadtwiki Karlsruhe kostenloses und werbefreies Abrufen von Informationen, sowie Beteiligung und Mitwirkung ohne Vorkenntnisse. Das Projekt kontrolliert sich und die Qualität der Artikel dabei selbst, Fehler oder Vandalismus können durch die Speicherung aller Versionen problemlos rückgängig gemacht werden.

Initiiert wurde das Projekt im Jahr 2004 von Hauke Löffler. Im folgenden Jahr entstanden an die 2.000 Artikel – aufgrund des schnellen Wachstums wurde zur Absicherung des Projekts die Gründung eines Vereines überlegt. Im Oktober 2005 wurde dies realisiert, der

¹⁸³ Vgl. von Lucke (2008), S. 141f.

Förderverein „Stadtwiki – Gesellschaft zur Förderung regionalen Freien Wissens“ gegründet.

Die Entwicklung des Projekts verlief weiterhin positiv, stetig kamen neue Artikel hinzu. Aktuell hat das Stadtwiki Karlsruhe mehr als 15.000 Artikel und fast 2.400 registrierte Benutzer. Im Februar 2008 übernahm der Bildungsverein Region Karlsruhe die Trägerschaft des Stadtwikis. Bis heute wird das Projekt von Initiator Hauke Löffler ehrenamtlich geleitet, durch weitere Administratoren sowie durch die Benutzer unterstützt.¹⁸⁴

Die Hauptseite des Stadtwiki Karlsruhe ist ähnlich wie die vieler anderer Wikis in verschiedene Bereiche unterteilt, zu sehen ist dies in der nachfolgenden Abbildung.



Abb. 14: Hauptseite des Stadtwiki Karlsruhe¹⁸⁵

Auf der linken Seite ist die Navigation erreichbar, unterteilt nach Themengebieten. Oft benötigte Links sowie eine Suchfunktion sind jederzeit zugänglich. Neben einigen allgemeinen Informationen bietet sie Startseite einen Überblick über die vorhandenen Themenportale, in mehreren Info-Boxen werden zum Beispiel aktuelle Veranstaltungen oder Neuigkeiten angezeigt. Es wird die Open-Source-Software MediaWiki verwendet,

¹⁸⁴ Vgl. Stadtwiki Karlsruhe, URL: http://ka.stadtwiki.net/Stadtwiki:%C3%9Cber_Stadtwiki; [Stand: 09.07.2008].

¹⁸⁵ Quelle: Stadtwiki Karlsruhe, URL: <http://ka.stadtwiki.net/Hauptseite>; [Stand: 09.07.2008].

welche auch die Basis von Wikipedia bildet. Dennoch ist das gegenseitige Kopieren von Texten und Bildern aus der Wikipedia aufgrund des unterschiedlichen Lizenzmodells nicht erlaubt, auf die Einhaltung der Urheberrechte wird im Stadtwiki großer Wert gelegt.¹⁸⁶

Das Karlsruher Wiki gilt aufgrund seines Vorreiter-Status für viele andere Stadt- und Regionalwikis als Vorbild. Es entwickelte sich seit 2004 stetig zum umfangreichsten werbefreien Stadtwiki Deutschlands.

5.2.2 SalzburgWiki

Das einzige Österreichische Beispiel für ein Stadt- bzw. Regionalwiki bildet zurzeit das SalzburgWiki. Das Projekt ist eine freie Wissensdatenbank für das Bundesland Salzburg und geht auf eine Initiative der österreichischen Tageszeitung Salzburger Nachrichten zurück, die sich zum Ziel gesetzt hat, die Geschichte der Region neu zu schreiben.¹⁸⁷

Es ist ganz ähnlich aufgebaut wie das Stadtwiki Karlsruhe, kommt aber mit derzeit 5.370 Artikeln und 559 registrierten Benutzern bei Weitem noch nicht an die Größe des Vorbildes heran. Es wird ebenfalls die Software MediaWiki verwendet.¹⁸⁸

5.2.3 Fazit zu Stadt- und Regionalwikis

Offen bleibt die Frage, wie öffentliche Verwaltungen mit Stadt- und Regionalwikis umgehen sollen. Herr Krabina schlägt Kooperationen vor, in welchen die Verwaltung bestimmte Inhalte für die Veröffentlichung im Wiki zur Verfügung stellen könnte, und im selben Zug das Angebot auf der eigenen Webseite etwas einschränkt – wieder auf die Kernkompetenzen beschränkt.

Wilhelm Bühler, ein Gründungsmitglied des Bildungsvereins Region Karlsruhe und ehrenamtlicher Wiki-Autor, sieht nichtkommerzielle Stadtwikis als ein Zeichen bürgerchaftlichen Engagements und somit als Bereicherung für jede Stadt. Aus seiner Sicht stellt ein solches Portal keine Konkurrenz, sondern eine förderungswürdige Ergänzung zu kommunalen Online-Portalen dar. Die Stadtverwaltung sollte zwar darauf verzichten, Ein-

¹⁸⁶ Vgl. Stadtwiki Karlsruhe, URL: http://ka.stadtwiki.net/Stadtwiki:%C3%9Cber_Stadtwiki; [Stand: 09.07.2008].

¹⁸⁷ Vgl. SalzburgWiki, URL: <http://www.salzburg.com/wiki/index.php/Salzburgwiki>; [Stand: 09.07.2008].

¹⁸⁸ Vgl. SalzburgWiki, URL: <http://www.salzburg.com/wiki/index.php/Spezial:Statistik>; [Stand: 09.07.2008].

fluss auf die Inhalte zu nehmen, das Projekt jedoch mit Informationen, Bildern oder finanziellen Mitteln unterstützen.¹⁸⁹

5.3 Wikis im Wissensmanagement

Die Ressource „Wissen“ gewinnt in unserer Gesellschaft immer mehr an Bedeutung. Ziel des Wissensmanagements in einer Organisation soll es sein, Wissen bewusst zu identifizieren, zu generieren, zu erwerben, zu teilen, anzuwenden und zu speichern. Das Wissen muss für alle Mitarbeiter auf eine geeignete Art und Weise bereitgestellt werden, sodass es zielbringend eingesetzt werden kann. Wenn Mitarbeiter aus der Organisation ausscheiden muss deren Wissen unbedingt erhalten bleiben.¹⁹⁰

Hauptziel des externen Einsatzes von Wissensmanagement in Kommunen muss sein, Wissen zeitnah, zielgerichtet und möglichst ohne Medienbruch zu organisieren, um die Kundenerwartungen zu erfüllen, egal über welchen Zugangskanal der Bürger in Kontakt mit der Verwaltung tritt. Die heterogene Struktur der Österreichischen Gemeinden sowie Ansätze der Verwaltungsmodernisierung (zB Dezentralisierung oder One-Stop-Shop-Prinzip) machen Interkommunale Kooperation im Bereich Wissensmanagement zu einem Kernthema.¹⁹¹

Gerade die Entwicklungen im Bereich Internet ermöglichen eine bessere Organisation, Verteilung und Nutzung von Daten und Informationen.¹⁹²

Die Wiki-Technologie eignet sich im Rahmen der behördeninternen Nutzung gut für den Aufbau von projekt-, abteilungs-, behörden- und verwaltungsinternen Verzeichnissen und Wissenssammlungen. Die Sammlung und die schriftliche Aufbereitung von Best Practice-Berichten im Rahmen eines Wissensportals lassen sich ebenfalls mit Wikis realisieren.¹⁹³

Nachfolgend werden drei Beispiele für den Einsatz von Wikis im Wissensmanagement beschrieben.

¹⁸⁹ Vgl. Bühler (2008), S. 25.

¹⁹⁰ Vgl. Tochtermann/Andlinger (2008), S. 197f.

¹⁹¹ Vgl. Tochtermann/Andlinger (2008), S. 201.

¹⁹² Vgl. Tochtermann/Andlinger (2008), S. 197f.

¹⁹³ Von Lucke (2008), S. 142ff.

5.3.1 Plattform www.verwaltungskooperation.at

Ein Beispiel für die externe Anwendung von Wissensmanagement im kommunalen Bereich ist die vom KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung initiierte Plattform Verwaltungskooperation.at.¹⁹⁴

Ausgangspunkt für die Plattform war die 2006 erschienene KDZ-Publikation „Interkommunale Kooperation – zwischen Tradition und Aufbruch“, in welcher 50 Kooperationsprojekte aus der Praxis vorgestellt wurden. Im Zuge von Überlegungen, die beschriebenen Beispiele im Internet zu veröffentlichen, entstand die Idee, dafür ein Wiki zu verwenden. Die Texte hätten zwar auch problemlos auf der Webseite des KDZ online gestellt werden können, dies hätte aber dazu geführt, dass die Projektbeschreibungen nicht aktualisiert würden, wenn dies nicht das KDZ machen würde.

Die Wiki-Technologie ermöglicht es, dass auch andere Personen (also die jeweiligen Projektverantwortlichen und –mitarbeiter) ganz einfach Aktualisierungen vornehmen können.

Die Umsetzung des Projektes Verwaltungskooperation.at erfolgte hauptsächlich durch Dr. Klaus Wirth und Mag. Bernhard Krabina. In Zusammenarbeit wurden Struktur und Konzept erstellt. Da im KDZ bereits seit längerem ein Wiki für das interne Projektmanagement eingesetzt wird, war bereits Erfahrung mit der Technologie vorhanden. Diese Ausgangsposition erleichterte die Umsetzung.

In einem ersten Schritt wurde also das Wiki mit den vorhandenen Praxisbeispielen befüllt, danach die Projektbeteiligten und Fachautoren kontaktiert und darum gebeten, die Projektdaten zu aktualisieren und neue Projekte anzulegen. Einzige Voraussetzung dafür ist die Registrierung mit einer gültigen E-Mail-Adresse.

Eine Presseaussendung vom März 2008 informierte über die Plattform und ihr Ziel, Kooperationsprojekte mit allen wichtigen Daten (zB Kontaktpersonen) zu dokumentieren. Grundsätzlich ist das Projekt für jeden offen und nicht nur auf Interkommunale Kooperation beschränkt. Alle möglichen Institutionen sind dazu eingeladen sich zu beteiligen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge einzubringen.

Der eigentliche Gedanke bei der Dokumentation von Kooperationsprojekten gilt jenen Gemeinden bzw. Institutionen, welche selbst planen, ein ähnliches Projekt zu starten. Diesen sollen Anhaltspunkte gegeben werden, Anregungen, wie sie selbst an die Sache herangehen könnten, und Personen, welche sie kontaktieren und um Rat bitten könnten.

¹⁹⁴ Angaben zu Verwaltungskooperation.at stammen aus dem Interview mit Mag. Bernhard Krabina. Das Protokoll befindet sich im Anhang.

Primäre Zielgruppe von [Verwaltungskooperation.at](http://www.verwaltungskooperation.at) ist die öffentliche Verwaltung, aber auch die interessierte Öffentlichkeit sowie Fachmedien. Hauptanliegen ist die Unterstützung von Verwaltungsmitarbeitern bei der Umsetzung ihrer eigenen Projekte.

In der folgenden Abbildung ist ein Beispiel für ein Projekt auf [Verwaltungskooperation.at](http://www.verwaltungskooperation.at) zu sehen. Grundsätzlich wird eine Projektbeschreibung dargestellt, eine Factbox mit allen wichtigen Daten zum Projekt sowie eine Google-Map eingebunden, um das Projekt geographisch leichter zuordnen zu können. Auf der linken Seite sind Links zur einfachen Navigation durch das Wiki aufgelistet.

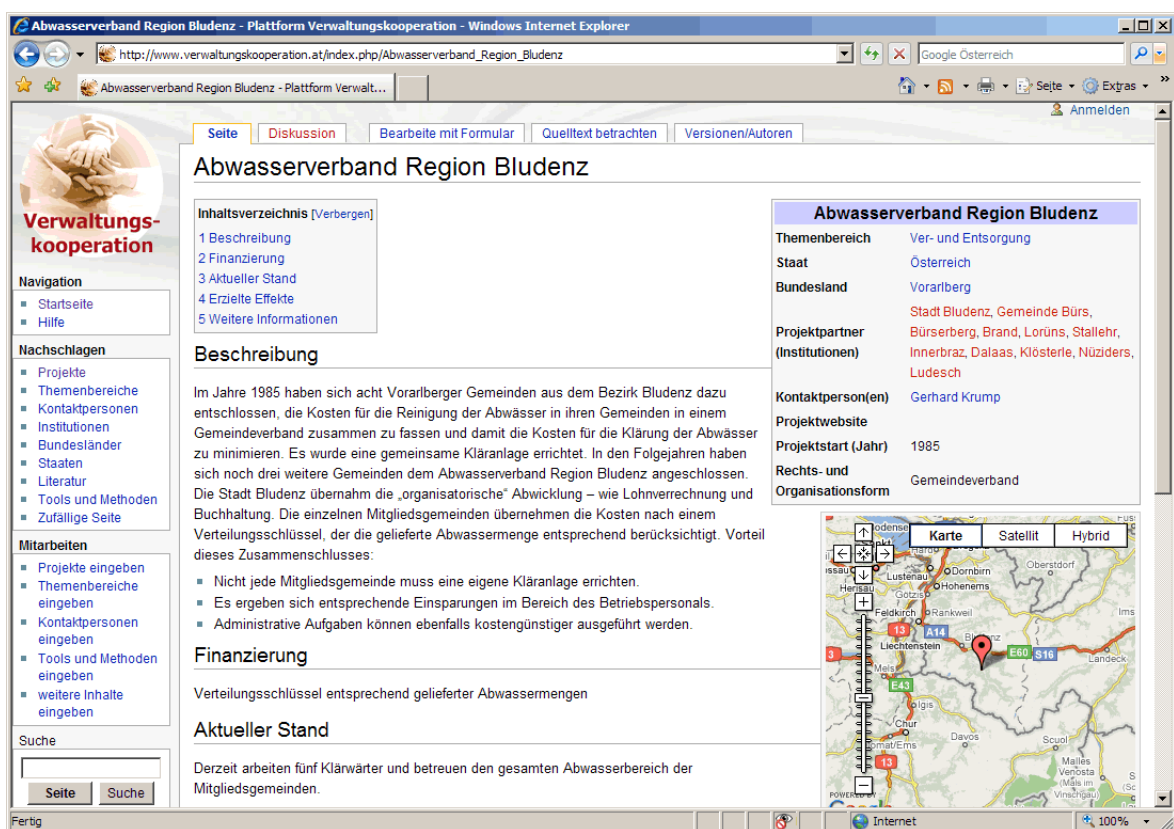


Abb. 15: Projektseite auf www.verwaltungskooperation.at¹⁹⁵

Viele nützliche Funktionen des MediaWiki-Systems (welches auch für Wikipedia verwendet wird) ermöglichen eine komfortable Benützung. Einige davon sind:¹⁹⁶

- Die Navigation auf der linken Seite ist in mehrere Bereiche unterteilt. Die Rubrik „Nachschlagen“ listet Kategorien, wie zB Projekte, Kontaktpersonen, Bundesländer, auf; so bekommt der Benutzer schnell einen Überblick über die von ihm gesuchte Kategorie. Über die Rubrik „Mitarbeiter“ können ganz einfach und schnell neue Sei-

¹⁹⁵ Quelle: http://www.verwaltungskooperation.at/index.php/Abwasserverband_Region_Bludenz, [Stand: 03.07.2008].

¹⁹⁶ Vgl. Krabina/Wirth (2008), S. 12f.

ten angelegt werden. Die Rubrik „Werkzeuge“ bietet Tools wie zB eine Druckansicht oder einen Permanentlink auf die aktuelle Seite. Eine Volltextsuche ermöglicht das Auffinden von konkreten Stichwörtern in Artikeln.

- Verschiedene Spezialseiten ermöglichen das Aufrufen weiterer Informationen und Statistiken zur Seite.
- Verwaltungskooperation.at wurde als semantisches Wiki verwirklicht. Dies heißt, dass Informationen in Textform um Metadaten ergänzt werden. Dies wiederum ermöglicht eine bessere Kategorisierung der Daten, erleichtert die Suche nach Themengebieten und macht es möglich, das Wissen auf andere Weise wiederzuverwenden.
- Neue Seiten und Änderungen können als Feed abonniert werden.
- Änderungen an den Inhalten und deren Autoren sind jederzeit nachvollziehbar, und falls dies nötig sein sollte, kann über die Versionsgeschichte ein früherer Stand wiederhergestellt werden.

Zurzeit gibt es auf Verwaltungskooperation.at 160 Inhalts-Seiten und 54 registrierte Benutzer.¹⁹⁷ Seit der Implementierung der Plattform ist die Zahl der Zugriffe stetig gestiegen. Auch kleinere Änderungen wurden bereits von Benutzern vorgenommen, es fehlt allerdings noch die Initiative, selbst neue Projekte anzulegen. Das KDZ bemüht sich, Kooperationspartner aus dem öffentlichen Bereich zu finden, es werden zum Beispiel Gespräche mit den Gemeindeabteilungen der Landesverwaltungen geführt. Die Entwicklung des Projektes Verwaltungskooperation.at hängt wahrscheinlich auch davon ab, ob übergeordnete Stellen sich zur Zusammenarbeit bereit erklären werden. Würde zB von Seiten der Gemeindeabteilungen bestimmt, dass Kooperationsprojekte der Gemeinden auf diese Art zu dokumentieren sind, wäre dies ein riesiger Schritt in Richtung Erfolg für die Plattform.

5.3.2 WiWiB – Wikibasiertes Wissensmanagement im Bürgerservice

Ein idealer Einsatzbereich für ein Wiki in der öffentlichen Verwaltung ist das Bürgerservice. An dieser Stelle kommen viele verschiedene Themenbereiche zusammen, das Bürgerservice ist die erste Anlaufstelle für Fragen von Bürgern. Melde-, Ausweis-, Wahl-, Lohnsteuer- und Kraftfahrzeugwesen sind einige Beispiele für Themen, mit welchen Bürgerservice-Mitarbeiter täglich konfrontiert werden. Um Fragen zu all diesen Themen verlässlich beantworten zu können bedarf es vieler Informationen, oft auch Spezial-

¹⁹⁷ Vgl. Verwaltungskooperation.at, URL: <http://www.verwaltungskooperation.at/index.php/Spezial:Statistik>, [Stand: 09.07.2008].

wissens. Die Art und Weise, wie Informationen innerhalb einer Verwaltung gesammelt, organisiert und aufbereitet werden, ist oft sehr unterschiedlich, oft nicht ideal. So reichen die Informationssammlungen der Beschäftigten von Akten in Ordnern über im Netzwerk abgelegte Word-Dokumente bis zu am Monitor klebenden Notizzetteln.

Das Freiburger Projekt „WiWiB – Wikibasiertes Wissensmanagement im Bürgerservice. Organisationsübergreifendes Wissensmanagement der öffentlichen Verwaltung in Baden-Württemberg“ nahm sich genau dieses Problems an. Anfang des Jahres 2007 entstand die Idee, ein Wiki zu verwenden, um das für das Bürgeramt nötige Wissen übersichtlich zu speichern, aufzubereiten und allen Mitarbeitern einfach zur Verfügung zu stellen.

Florian Straub, Student der Berufsakademie Villingen-Schwenningen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung Freiburg im Breisgau, entwickelte auf Basis dieser Idee im Rahmen eines Praxisberichts ein Konzept. Dieses war so gut, dass es den Wettbewerb „BWeb 2.0 Challenge“ der Medien- und Filmgesellschaft Baden-Württemberg in der Kategorie Public Sector gewann und die Höchstförderung von 10.000 Euro erreichte.¹⁹⁸

WiWiB ist nun ein Informationsnetz, welches sich von Freiburg ausgehend über ganz Baden-Württemberg erstreckt. Neben Freiburg beteiligten sich Stuttgart, Heidelberg, Mannheim, Reutlingen, Pforzheim und Rottenburg am Neckar an der Testphase, welche zwischen Juli und November 2007 stattfand. Informationen, welche bisher an vielen Orten auf unterschiedliche Weise gesammelt und gepflegt wurden, werden nun zentral abgelegt und wieder zur Verfügung gestellt. Auch Spezialwissen, welches oft nur in größeren Städten vorhanden ist, wird so zugänglich, die Plattform bietet endlich Raum, in dem implizites Wissen abgelegt und so zugänglich gemacht werden kann. Auf WiWiB haben alle Kommunen, welche in das Landesverwaltungsnetz eingebunden sind, Zugriff. Jeder einzelne Mitarbeiter kann Beiträge schreiben und Artikel ergänzen, und so zur Verbesserung des Projekts beitragen. Dabei werden alle neuen Einträge und Änderungen von Fachleuten aus den zuständigen Ämtern beobachtet, um die Richtigkeit der Angaben zu gewährleisten. Um kommunale Unterschiede abdecken zu können gibt es für Freiburg bereits eine lokale Ergänzung, welche Informationen enthält, die rein für die Stadtverwaltung Freiburg von Bedeutung sind, oder einfach gesagt, Freiburg hat für eigene Angelegenheiten ein zusätzliches Wiki. Andere Kommunen arbeiten an ähnlichen Modellen.¹⁹⁹

¹⁹⁸ Vgl. Alexander (2007), S. 39.

¹⁹⁹ Vgl. Füssler (2008), S. 10.

Da für das Projekt die Open Source-Software MediaWiki verwendet wurde fallen Kosten lediglich für das Webhosting an. Die Förderung aus der Web-2.0-Challenge floss in die Schaffung von Inhalten. Durch das Projekt entstehen sowohl für die Verwaltungsmitarbeiter als auch für die Bürger Vorteile: Die Mitarbeiter haben einen einheitlichen und direkten Zugriff auf eine Vielfalt von Daten und Informationen und können mit anderen Kommunen kooperieren. Die Bürger erhalten durch das System schnell und zuverlässig Auskünfte auf ihre Fragen.²⁰⁰

5.3.3 Bürgerservice-Wiki der Stadt Feldkirch

Auch in Feldkirch in Vorarlberg wird ein Wiki im Bürgerservice verwendet. Die Autorin bekam die einzigartige Möglichkeit, über einen temporären Zugang zum Feldkircher Bürgerservice-Wiki das Projekt sozusagen aus erster Hand kennenzulernen²⁰¹.

Auch in Feldkirch wurden die Arbeitsunterlagen der Mitarbeiter auf unterschiedliche Weise gesammelt, meist in Form von individuellen Notizzetteln. Es kam also zur Idee, dieses Wissen in einem „InfoPoint“, also einer zentralen Informationsplattform, zusammenzufassen. Dies wurde zuerst in einer anderen Form versucht, welche jedoch etwas umständlich zu bearbeiten war. Da in der Stadt Feldkirch Wikis zur Abwicklung von Projekten eingesetzt werden, kam der Leiter des Bürgerservice, Herr Bruno Gamon, auf die Idee, ein solches auch im Bürgerservice zu implementieren.

Die Planung und Umsetzung erfolgte durch die EDV-Abteilung, den Leiter und zwei Mitarbeiterinnen des Bürgerservice. Das Wiki in der Grundfunktionalität wurde von der EDV-Abteilung eingerichtet, die Gestaltung und Grundbefüllung übernahmen dann Herr Gamon und seine Mitarbeiterinnen. Im laufenden Arbeitsalltag wird das Wiki von allen Bürgerservice-Mitarbeitern weiter befüllt und bearbeitet.

Über die Startseite des InfoPoint ist komfortabel auf ein weites Spektrum von Themen zuzugreifen. Aktuelle Neuigkeiten werden direkt auf der Startseite angezeigt. Die Navigation ist übersichtlich in Themenbereiche gegliedert. Die einzelnen Artikel sind derzeit alphabetisch sortiert abrufbar, eine Volltextsuche macht das Auffinden von Stichwörtern möglich. Zurzeit erfolgt eine Überarbeitung: die einzelnen Artikel werden Kategorien zugeteilt

²⁰⁰ Vgl. Alexander (2007), S. 39.

²⁰¹ Einige Fragen zum Projekt wurden vom Bürgerservice-Leiter, Herrn Bruno Gamon, per E-Mail beantwortet. Diese Angaben finden sich im Anhang.

(zB Meldewesen, Verfahrensanleitungen), um die Suche nach Themenbereichen zu vereinfachen. Aktuell wurden Informationen zur im September 2008 stattfindenden Nationalratswahl ins Wiki eingepflegt. Neben Informationen zu kommunalrelevanten Themen werden auch Kontaktdaten zu verschiedenen Personen und Institution gespeichert.

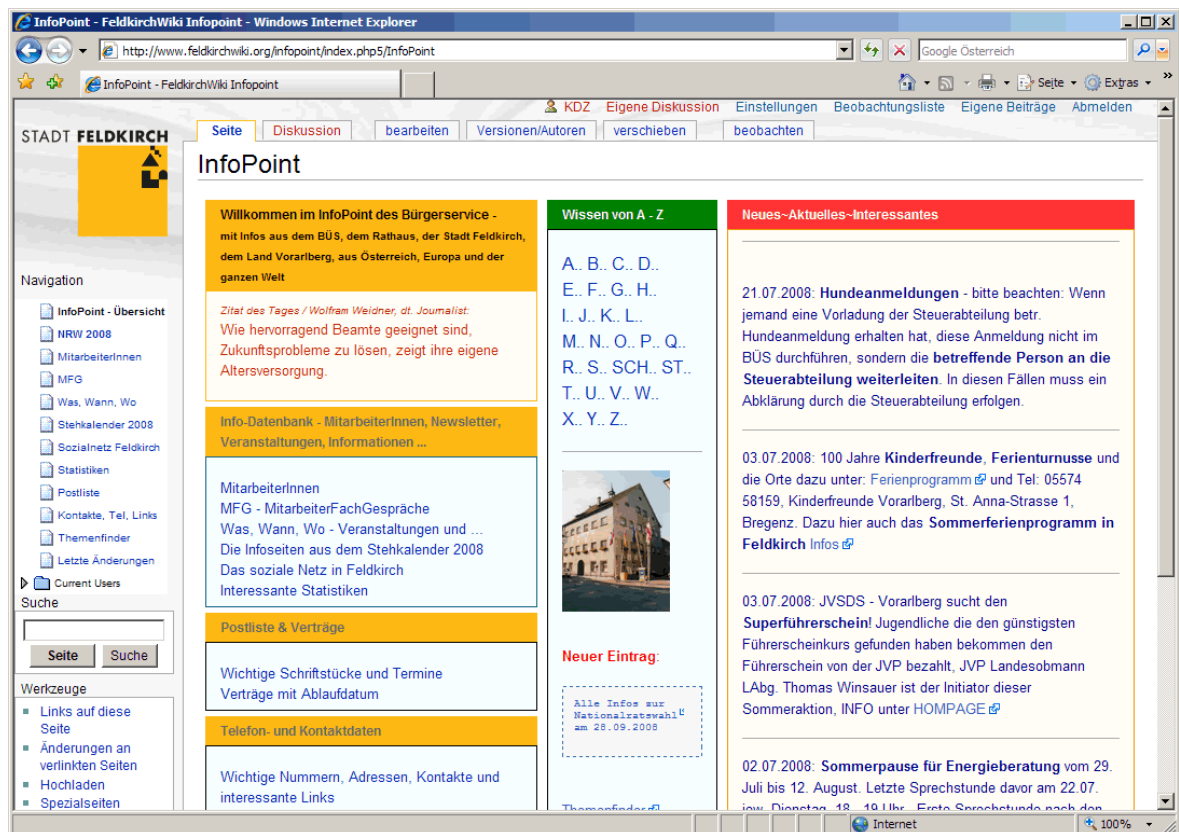


Abb. 16: Hauptseite des Feldkircher Bürgerservice-Wiki²⁰²

Durch Zusatzangebote, wie zB ein Zitat des Tages und ein persönliches Horoskop, wird versucht, einen Anreiz für die Mitarbeiter zu schaffen, sich mit dem Wiki zu beschäftigen.

Das Feldkircher Bürgerservice-Wiki basiert ebenfalls auf der Software MediaWiki und bietet aufgrund dessen alle gängigen Funktionen, wie zB Spezialseiten, Versionsgeschichte oder Permanentlinks.

Auch in Zukunft wird der InfoPoint ein internes Medium für die Mitarbeiter des Bürgerservice der Stadt Feldkirch bleiben. Die Beteiligten sind bestrebt, das Projekt bezüglich Gestaltung und Informationsgehalt kontinuierlich zu verbessern, und so den Nutzen für die tägliche Arbeit weiter zu erhöhen.

²⁰² Quelle: Bürgerservice-Wiki Feldkirch, URL: <http://www.feldkirchwiki.org/infopoint/index.php5/InfoPoint>; [Stand: 21.07.2008].

5.4 Weitere Plattformen

5.4.1 Webauftritt der Wiener Gemeinderätin Marie Ringler

Die Webseite der Wiener Gemeinderätin und Landtagsabgeordneten Marie Ringler (Die Grünen) wird unter der Rubrik „Weitere Plattformen“ genannt, da sich ihr Angebot nicht auf einen Weblog beschränkt. Unter www.marieringler.at werden viele typische Elemente des Web 2.0 vereint.²⁰³



Abb. 17: Startseite des Webauftritts von Marie Ringler²⁰⁴

Die Webseite selbst ist in verschiedene Bereiche aufgeteilt, den Hauptteil davon nimmt ein persönliches Weblog ein. Anstoß für jeden Beitrag ist ein mit der Handy-Kamera gemachter Schnappschuss, das Thema des Bildes wird aufgegriffen und darüber geschrie-

²⁰³ Vgl. Marie Ringler, URL: <http://www.marieringler.at>, [Stand: 12.07.2008].

²⁰⁴ Quelle: Marie Ringler, URL: <http://www.marieringler.at>, [Stand: 25.07.2008]

ben. Die Spalte direkt gegenüber zeigt die Beiträge der Gemeinderätin auf der Webpräsenz der Wiener Grünen. Bei beiden Rubriken sind Kommentare möglich, beide sind als RSS-Feed abonnierbar.

Weitere Kontaktmöglichkeiten bietet Ringler mit der Angabe von Links zu ihren Profilen bei den Social Networks XING und Facebook.

Über ein Profil beim Social Bookmarking-Dienst del.icio.us werden in zwei Bereichen einerseits aktuelle Nachrichten aus den Medien, andererseits interessante Links angezeigt.

Eine Sektion bringt den User zum Profil von Ringler auf der Fotobörse Flickr, wo Bilder passend zur politischen Tätigkeit und positive und negative Eindrücke aus der Stadt Wien gezeigt werden. Gleich daneben gibt es Buchempfehlungen über einen Link zur Plattform Loveleybooks (www.loveleybooks.de).

Schlussendlich werden noch Links zu früheren Projekten (darunter ein Gemeinschaftsblog mit einer Deutschen Grünenpolitikerin) angeführt.

Die Webseite von Marie Ringler ist also ein gutes Beispiel dafür, wie sich die vielen verschiedenen Dienste des Web 2.0 zu einem Konzept zusammenfassen lassen. Durch die unterschiedlichen Zugänge und die unterschiedliche Art der Information bekommt der Benutzer einen guten Eindruck von der Person hinter dem Angebot. Die Meinung der Politikerin wird klar ausgedrückt und durch Fotos, Linktipps und anderem noch unterstrichen. Das Angebot ist klar auf die Person zugeschnitten und wirkt somit sehr authentisch.

5.4.2 Regionalplattform vivomondo

Ein sehr umfassendes Web 2.0-Projekt wird zurzeit in Zusammenarbeit mit der Stadt Wörgl realisiert. Durch die Initiative von Bürgermeister Arno Abler entsteht das Regionalportal „vivomondo“.²⁰⁵

vivomondo soll durch mehrere Module den obligatorischen barrierefreien Webauftritt von Gemeinden mit Werkzeugen des Web 2.0 verbinden.

²⁰⁵ Angaben zu vivomondo.com stammen aus dem Interview mit Bürgermeister Arno Abler. Das Protokoll befindet sich im Anhang.

Organisiert wird die Plattform über mehrere Kanäle, dazu zählen „Gemeinde“, „Unternehmen“, „Aktuelles“ und „Community“. Privatpersonen und Unternehmen können sich auf www.vivomondo.com registrieren und eigene Inhalte erstellen – sei es in einem Blog, einem Wiki, als Veranstaltungshinweis, Foto oder Kleinanzeige. Jedes Inhaltselement wird mit Geodaten hinterlegt, sodass der gewählte Standort des Benutzers als „Zentrum der Welt“ gilt und davon ausgehend alle verfügbaren Angebote angezeigt werden können. Alle Einträge können von den Benutzern bewertet und über Tagging mit Schlagwörtern versehen werden.

Das vivomondo-System wird allen österreichischen Gemeinden zur Nutzung angeboten. Aktuell ist der Kanal „Gemeinde“ freigeschaltet, die übrigen werden schrittweise fertig gestellt und für die Nutzung geöffnet werden. Aktuell nutzen die Gemeinden Wörgl und An-gath das System, für beide sind die üblichen Informationen einer Gemeinwebseite über das Modul „Gemeinde“ verfügbar.

Wie sich das Projekt entwickeln wird kann im Moment noch unmöglich abgeschätzt werden. Wie Herr Abler selbst meint, müssen die potenziellen Nutzer unmittelbar einen Vorteil in der Nutzung eines Angebots erkennen können. Da vivomondo ganz neu startet, und es am Anfang naturgemäß wenig Basis-Inhalte gibt (vor allem im Bereich Community) könnte sich die erste Zeit schwierig gestalten. Immerhin bringen mehr Nutzer mehr Nutzen. Die *early adopters* der Plattform werden also mit viel Geduld und Beharrlichkeit weiter an der Umsetzung arbeiten müssen.

6 Mögliche Anwendungsszenarios für Web 2.0-Techniken in Gemeinden

Im folgenden Abschnitt sollen drei Web 2.0-Anwendungen in konkreten Zusammenhang mit dem Tätigkeitsbereich einer Gemeinde gebracht werden. Es soll aufgezeigt werden, wie die betreffenden Applikationen in Gemeinden eingesetzt werden könnten, welche Akteure zu beteiligen wären und welchen Nutzen der Einsatz der Anwendungen bringen könnte. Ein Abgleich mit den Erfolgsfaktoren aus Kapitel 4 zeigt Chancen und Risiken auf. Die hier vorgestellten Fallbeispiele wurden mit den drei Experten diskutiert, ihre Potenziale und Gefahren erörtert. Die Aussagen und Feststellungen in diesem Abschnitt gründen auf der Kumulierung von Inputs der Experten und den Erkenntnissen der Autorin.

6.1 Feeds als benutzerspezifisches Informationsmedium

Ein Aspekt auf Ebene der Technologien, auf welchen Web 2.0 basieren, sind Feeds. Obwohl noch nicht allgemein bekannt und genutzt, werden diese Nachrichten-Dienste doch beim Zielpublikum immer beliebter, immer mehr Webseiten sind zu beobachten, auf welchen das orangefarbene Feed-Symbol ins Auge sticht. Auch für Gemeinde-Webseiten wären Newsfeeds eine Bereicherung. Mehrere öffentliche Stellen bieten die Funktion auf ihren Webseiten bereits an, die Gemeinden hinken in dem Bereich leider noch etwas hinterher.

6.1.1 Beschreibung des Fallbeispiels

In den meisten Österreichischen Gemeinden ist die Gemeindezeitung ein beliebtes Informationsmedium. Auch in den in Österreich typischen Kleingemeinden, welche sehr begrenzte personelle Ressourcen haben, wird auf eine Gemeindezeitung meist nicht verzichtet – die Anforderungen an Technik und Know-How sind sehr überschaubar, deshalb auch kein unüberwindbares Hindernis. Typische Themenbereiche betreffen das aktuelle Gemeindegesehen, Termine und Veranstaltungen, Standesfälle und Jubiläen.

Die wichtigsten Meldungen werden inzwischen oftmals auch auf der Gemeinde-Webseite in einer Rubrik „Aktuelles“ oder „News“ veröffentlicht. Eine Ausweitung des Informationsangebotes von Gemeinden für ihre Bürger könnte das Anbieten der Beiträge aus der Gemeindezeitung in einem RSS-Feed sein.

Technisch ist die Umsetzung überschaubar. Die allermeisten Gemeinde-Websites basieren auf sogenannten Content Management Systemen (CMS), also Systemen, mit welchen Inhalte von den Redakteuren – also den jeweiligen Gemeindemitarbeitern – selbst verwaltet werden können. Die meisten dieser Systeme unterstützen RSS-Feeds. Mehr als 1.000 Gemeinde-Webseiten laufen auf dem CMS RiS-Kommunal, welches speziell für den Bedarf von Gemeinden entwickelt wurde. Dieses System integriert die RSS-Feed-Funktionalität, mit einer Selektion des entsprechenden Kontrollkästchens im Backend werden die auf der Webseite angebotenen Nachrichten als Feed zur Verfügung gestellt.

Die Gemeinde Kremsmünster (Oberösterreich) wendet RSS-Feeds an. In der Rubrik „Gemeindenachrichten“ wird am Seitenende ein orangefarbenes „XML“-Symbol angezeigt, über welches man zum Feed-Symbol gelangt. Die Stadtgemeinde Wörgl – welche das oben vorgestellte vivomondo-System nutzt – bietet ebenfalls Newsfeeds an.

Auch wenn einige Vorreiter die Technik schon verwenden – hier soll ein Ausbau des Angebots diskutiert werden. Zwei Varianten können überlegt werden.

Variante 1 ist ein einfaches Angebot, in welchem die wichtigsten Nachrichten, welche auch auf der Webseite als News-Beiträge veröffentlicht werden, als Feed zur Verfügung gestellt werden. Wie erwähnt wäre dies oft leicht umsetzbar, in RiS-Kommunal sogar mit einem einzigen Klick.

Variante 2 würde ein umfangreicheres Nachrichtenangebot enthalten. Dabei könnten größere Teile der Gemeindenachrichten ins Internet gestellt werden, nach Kategorien sortiert. Solche Kategorien könnten zum Beispiel sein:

- Neuigkeiten aus der Gemeinde
- Veranstaltungen
- Sitzungsprotokolle des Gemeinderates
- Amtliche Mitteilungen
- Termine und Sprechstunden
- Nachrichten der Vereine

Die genaue Benennung und Einteilung der Kategorien sei natürlich jeder Gemeinde selbst überlassen, eine Orientierung an der jeweiligen Gemeindezeitung wäre möglich.

Um dem Feed-Abonnenten eine ungewünschte Flut von Nachrichten zu ersparen, könnte jede einzelne dieser Kategorien als separater Feed angeboten werden. Der User sucht sich jene Feeds heraus, welche ihn tatsächlich interessieren und bekommt auch nur Nachrichten die er haben will. Diese Variante bringt natürlich einen vergleichsweise höheren Redaktionsaufwand mit sich.

6.1.2 Akteure, deren Rolle im Fall und Beziehungen zueinander

Das Geflecht von Akteuren und Rollen kann in diesem Fallbeispiel wie folgt dargestellt werden:

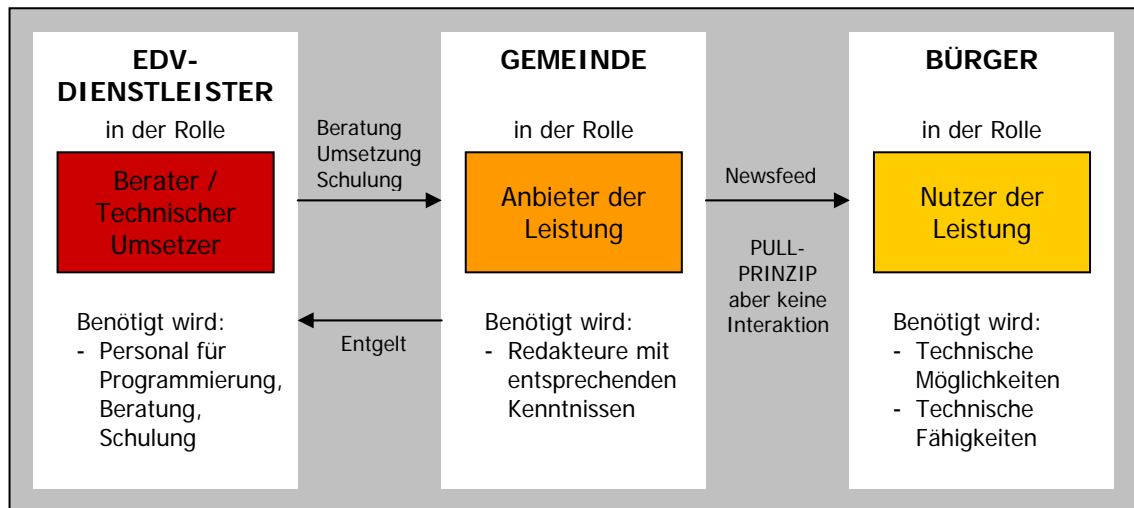


Abb. 18: Akteure und Rollen im Szenario „RSS-Feed“²⁰⁶

Die Gemeinde als Anbieter der Leistung

In diesem Fall tritt die Gemeindeverwaltung als Anbieter der Leistung auf. Nach der technischen Umsetzung wird hier die wesentliche Leistung erbracht – ein Redakteur muss die aktuellen Nachrichten aufnehmen, kategorisieren und warten. Für diese Aufgabe ist ein gewisses Maß an journalistischem Können gefragt, nicht jede beliebige Meldung sollte auch in den Feed übernommen werden, um die erwähnte Informationsflut nicht übermächtig werden zu lassen. In Gemeinden mit wenig Personal wird zu überlegen sein, ob für die zweite, detailliertere Variante, die nötigen personellen Ressourcen vorhanden sind.

Der interessierte Bürger als Nutzer der Leistung

Das Angebot eines Newsfeeds wird von interessierten und vor allem informierten Bürgern genutzt, denn auch zu diesem Thema bekam die Autorin im Verlauf ihrer Recherchen den Eindruck, dass es noch nicht allgemein bekannt ist. Wer sich jedoch häufiger im Internet bewegt, vielleicht auch Blogs liest oder sogar schreibt, dem wird das Feed-Symbol sofort ins Auge stechen. Der Nutzen des Bürgers besteht darin, dass er sich sein individuelles Informationsangebot selbst zusammenstellt, zu dem Zeitpunkt abrufen kann, an dem es ihn interessiert, und nicht ständig bewusst auf die Gemeindefwebseite gehen muss, um Neuigkeiten abzufragen und damit wertvolle Zeit spart. Die Aufmerksamkeit der Menschen

²⁰⁶ Quelle: Eigene Darstellung.

heutzutage ist sehr begrenzt, zu viele Angebote sind vorhanden, als dass immer alle bewusst wahrgenommen werden könnten. Durch das automatische Abrufen von Nachrichten genügt ein schneller Blick in den FeedReader, Interessantes wird gelesen, Anderes gelöscht.

Informationsangebote dieser Art sind eine Grundlage für offeneres und transparenteres Verwaltungshandeln. Der Bürger ist über das Gemeindegeschehen im Bild und hat die Möglichkeit, sich aufgrund der erhaltenen (möglichst neutralen) Informationen eine Meinung zu bilden. Umfassende Information ist die Grundlage für jede weitere Diskussion und Entscheidung.

Externe Dienstleister als Berater und Umsetzer

Mit der Erstellung eines Webauftritts wird meist ein externer Dienstleister beauftragt, die Gemeinde selbst übernimmt die Erstellung und Wartung der Inhalte. Viele Gemeinden betreiben ihre Webseite über sehr komplexe CMS, viele Funktionen sind den Verwaltungsmitarbeitern gar nicht bekannt. So ist es auch mit RSS-Feeds, zB im System RiS-Kommunal. Der externe Dienstleister hätte hier nun die Aufgabe, Trends im Internetgeschehen zu erkennen, und die Gemeinde in Bezug auf ihre eigene Webseite dahingehend zu beraten. Die Umsetzung der technischen Grundlagen erfolgt dann durch Programmierer des externen Dienstleisters. In größeren Gemeinden oder Städten kann diese Funktion auch von der EDV-Abteilung übernommen werden.

Wesentlich ist, dass die zuständigen Gemeindemitarbeiter entsprechend geschult werden. Neue Technologien erfordern auch neue Kompetenzen. Den Redakteuren muss der Nutzen und die Funktionen vermittelt werden, idealerweise sollte eine Dokumentation angefertigt und für alle Mitarbeiter zugänglich aufbewahrt werden.

6.1.3 Abgleich mit den Erfolgsfaktoren

Einfachheit

Die technische Umsetzung von RSS-Feeds ist vergleichsweise einfach, oft ist die Funktion im vorhandenen Content Management System schon vorhanden, ohne dass die Zuständigen in der Gemeinde das wissen. Bei einer komplexeren Variante des Angebots kann es natürlich sein, dass die Umsetzung ebenfalls schwieriger wird. Ein weiteres Problem könnte darin liegen, dass die zuständigen Personen in der Gemeindeverwaltung gar nicht wissen, was RSS-Feeds sind.

	<p>Von der Seite der Bürger ist die Situation ähnlich: viele wissen nicht, was RSS-Feeds sind, und nutzen das Angebot daher auch nicht. Wer das Abonnieren von Feeds aber einmal ausprobiert hat wird feststellen, dass die Handhabung sehr einfach ist. Das Know-How dazu kann über das klassische Medium der Gemeindezeitung transportiert werden.</p>
<p>Mehrwert für den Nutzer</p>	<p>Die Bürger erhalten in diesem Fall die Informationen, welche tatsächlich gewünscht sind, ohne ständig auf die Gemeindefeedschauen zu müssen und damit Zeit und Aufmerksamkeit in Anspruch zu nehmen.</p> <p>Die Gemeinde stellt das aktuelle Geschehen transparent und offen dar – durch das umfassende Angebot kann eine Imageverbesserung eintreten, die Zufriedenheit der Bürger mit den Leistungen ihrer Gemeinde steigen.</p>
<p>Kritische Menge an Nutzern</p>	<p>Die Menge der potenziellen Nutzer hängt hier wohl von der Größe der Gemeinde ab. Die für Österreich typische Struktur der Kleingemeinden ist zu beachten – es werden sich natürlich hauptsächlich Gemeindebürger für einen solchen Feed interessieren, das bedeutet: Je weniger Einwohner, desto weniger Benutzer. Wird die einfache Variante eingesetzt beschränken sich die Kosten auf die Arbeitszeit des Redakteurs. In diesem Fall wäre es wohl vertretbar, den Feed auch für wenige Personen anzubieten.</p>
<p>Offenheit und Kooperation</p>	<p>Die Gemeinde stellt umfassende Informationen zur Verfügung. Das aktuelle Geschehen wird transparent und offen dargestellt – die Weiterentwicklung der Verwaltungskultur kommuniziert.</p>
<p>Kostenfreiheit und Unverbindlichkeit</p>	<p>Für den Bürger als Nutzer der Leistung ist diese auf jeden Fall kostenlos, auch geht er keine Verpflichtungen ein, denn ein abonniertes Feed kann jederzeit wieder gelöscht werden.</p> <p>Für die Gemeinde als Anbieter der Leistung können durchaus Kosten für Beratung und Umsetzung entstehen, sollte die um-</p>

fangreichere Variante gewählt werden. Außerdem entstehen Kosten in Form des Arbeitsaufwandes, welcher für die Wartung und die Redaktion der News-Meldungen vonnöten ist.

Problem- und Erfolgspotenziale müssen individuell abgewogen werden, jede Gemeinde muss selbst entscheiden, ob sie ein solches Bürgerservice anbieten will, und wenn ja, in welcher Form. Fakt ist, dass Feeds im privaten Sektor schon allgegenwärtig sind, die Nutzer immer informierter und anspruchsvoller werden. Auf dem Weg der Verwaltungen in Richtung modernes „Dienstleistungs- und Informationsunternehmen“ gewinnt die Thematik zunehmend an Aktualität.

6.2 Wiki als Wissensbasis für die Auslegung von Baurechts- und Raumordnungsgesetzen

Wie bereits ausgeführt können Wikis ein nützliches Tool im Wissensmanagement sein. Viele verschiedene Anwendungsmöglichkeiten sind denkbar, im Internet ist eine Vielzahl an themengebundenen Wikis zu finden. Aber nicht nur öffentlich, auch organisationsintern kann gut mit dieser Anwendung gearbeitet werden. Auch im öffentlichen Sektor, in Städten, wird schon damit gearbeitet – die Beispiele aus Feldkirch und Freiburg zeigen dies. In diesem Abschnitt soll ein weiteres Thema zur Bearbeitung in einem Wiki diskutiert werden.

6.2.1 Beschreibung des Fallbeispiels

In Artikel 118 Abs 3 Z 9 B-VG wird das Baurecht als Angelegenheit des eigenen Wirkungsbereiches der Gemeinden festgelegt. Der Vollzug der bau- und raumordnungsrechtlichen Kompetenzen ist heute eine der wesentlichsten, aber gleichzeitig am heftigsten diskutierten Aufgabenbereiche des eigenen Wirkungsbereiches. Ihrer Bedeutung entsprechend bestehen umfangreiche landesgesetzliche Regelungen in den Bundesländern (Baupolizeigesetze, Bautechnikgesetze, Raumordnungsgesetze).

Entsprechend des Umfangs und der Komplexität der Materie müssen gerade kleinere Gemeinden bei der Abwicklung von Bauverfahren die Unterstützung der Experten der Landesverwaltung in Anspruch nehmen. Immer wieder wird bei der zuständigen Abteilung des Amtes der Landesregierung nachgefragt, wie gewisse Gesetzesstellen ausgelegt wer-

den müssen. Von mehreren Gemeinden kommen dabei wiederholt dieselben Fragen, w-
orauf die Landes-Bau-Abteilung mehrmals denselben Problemfall bearbeitet.

Das Land Oberösterreich hat zum Zweck der Vorbeugung von Doppelnachfragen ein spe-
zielles Informationssystem aufgebaut. Rechtsauskünfte und andere relevante Infor-
mationen werden im Behörden-Intranet GemNet für alle Gemeinden veröffentlicht.

Eine Variation dieses Informationssystems könnte durch ein Wiki realisiert werden. Die
Information zu Auskünften der Landesverwaltung würde nicht zentral, sondern durch die
jeweilige Gemeinde veröffentlicht werden. Eine solche Beteiligung könnte das Land ent-
lasten, jede Gemeinde einen wertvollen Beitrag zu Wissensaufbau und -dokumentation
beitragen. Sinnvoll wäre ein solches Projekt natürlich nur in Form einer Kooperation
mehrerer Gemeinden, in diesem Fall wohl idealerweise der Gemeinden desselben Bun-
deslandes. Das Baurecht ist wie bereits erwähnt Landeskompetenz.

Bei der Erstellung eines solchen Projekts muss darauf geachtet werden, nicht mit bereits
bestehenden Angeboten in Konkurrenz zu treten. Dies wäre von Nachteil für beide
Angebote.

Um die Beteiligung der Gemeindemitarbeiter zu gewährleisten wäre in diesem Fall die
Unterstützung der Landesverwaltung von Bedeutung. Sollte diese entscheiden, dass die
gewählte Form der Dokumentation das entsprechende Baurechts-Wiki sein soll, wäre die
notwendige Anzahl von Mitwirkenden gewährleistet.

6.2.2 Akteure, deren Rolle im Fall und Beziehungen zueinander

Das Geflecht von Akteuren und Rollen kann in diesem Fallbeispiel wie folgt dargestellt
werden:

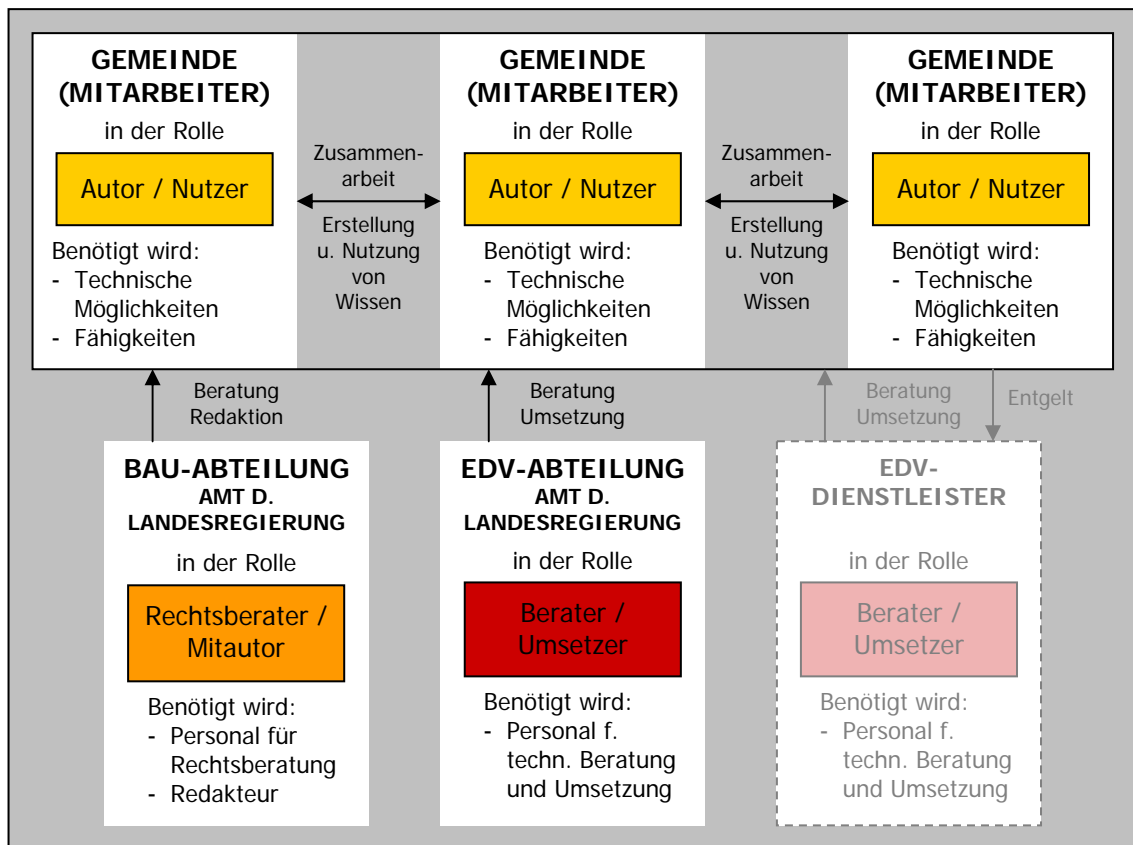


Abb. 19: Akteure und Rollen im Szenario „Baurechts-Wiki“²⁰⁷

Gemeindemitarbeiter als Autoren und Nutzer des Angebots

Die Zielgruppe eines solchen Projekts wären die Gemeinden und ihre Mitarbeiter. Die Sammlung von Wissen soll die Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Dies erfordert bei dieser Form der Zusammenarbeit die aktive Mitarbeit der Gemeindebediensteten.

Der Bauamtsmitarbeiter, welcher eine Anfrage an die entsprechende Landesabteilung gerichtet hat, pflegt die erhalten Auskunft in das Wiki ein. Dies ist recht einfach erlernbar und wird die Mitarbeiter sicher nicht überfordern.

Ein anderer Mitarbeiter stößt bei der Bearbeitung eines Verfahrens auf eine Unklarheit. Bevor er jedoch mit der zuständigen Abteilung des Landes Kontakt aufnimmt und mehrere Tage auf eine Antwort warten müsste, sucht er seinen Problemfall zuerst im Wiki. Erst wenn dort keine Antwort zu finden ist, wendet er sich an die Landesexperten.

Es würde natürlich einige Zeit dauern, bis die Wissensbasis groß genug wäre, um wirklich von großem Nutzen zu sein. Ein zusätzliches Argument für die Einführung eines solchen Systems könnte die transparente Anwendungsproblematik von gesetzlichen Bestimmungen als Grundlage für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in der Gesetzgebung bilden.

²⁰⁷ Quelle: Eigene Darstellung.

Amt der Landesregierung als Berater und Mitnutzer

Diejenige Abteilung des Amtes der Landesregierung, welche für Baurecht zuständig ist, müsste eine zentrale Rolle im Projekt einnehmen.

Einerseits sind die Landesexperten ja diejenigen, welche die Anfragen der Gemeinden bearbeiten, andererseits wäre die Mitarbeit der Landesexperten von wesentlicher Bedeutung, um das problemlose Funktionieren zu gewährleisten. Aus der Erteilung einer Baubewilligung entstehen rechtsverbindliche Folgen. Wird eine solche Bewilligung aufgrund falscher Basisinformationen erteilt, können klarerweise vielfältige Probleme auftreten. Um diese Probleme zu vermeiden, müssten die Rechtsexperten des Landes Änderungen und Artikel der Gemeindemitarbeiter beobachten und auf ihre Richtigkeit überprüfen. Möglich wäre hier das System so zu gestalten, dass neue Inhalte erst nach Freigabe durch einen Juristen publiziert werden.

Neuerungen im Baurecht könnten ebenfalls im Wiki veröffentlicht werden, Unklarheiten sofort an der entsprechenden Stelle diskutiert werden.

Amt der Landesregierung als Dienstleister und Umsetzer

Die EDV-Abteilung des Landes könnte in diesem Fall als technischer Betreuer und Dienstleister auftreten. Sie würden auf den Servern des Landes das Rohgerüst des Wikis installieren und die Grundstruktur einrichten. Genau wie in früheren Fällen haben gerade kleinere Gemeinden wohl kaum die Ressourcen und das Know-How, um diese Aufgabe alleine zu bewältigen.

Alternativ könnte auch ein von der Kooperation beauftragtes externes Unternehmen die technische Beratung und Umsetzung übernehmen.

6.2.3 Abgleich mit den Erfolgsfaktoren

Einfachheit

Das Erstellen von Wiki-Beiträgen ist einfach zu erlernen, fast intuitiv benutzbar. Die Gefahr von Vandalismus ist bei der verwaltungsinternen Nutzung eher gering einzuschätzen.

Zur Implementierung der Software, zB MediaWiki, ist fortgeschrittenes Wissen notwendig. Eine Erleichterung bieten vorhandene umfangreiche Dokumentationen und Anleitungen zum Gebrauch der Software auf Wikipedia.

**Mehrwert
für den
Nutzer**

Die Nutzer sind in diesem Fall die Verwaltungsmitarbeiter, für sie könnten Arbeitsabläufe vereinfacht werden, und jeder Bauamts-Mitarbeiter könnte das Bewusstsein bekommen, dass er dazu einen Beitrag geleistet hat. Auch für die Mitarbeiter der entsprechenden Landesabteilung könnte eine Entlastung durch weniger Anfragen eintreten.

Gesetzesbestimmungen, welche in der praktischen Anwendung problematisch sind, werden durch das System für den Gesetzgeber besser erkennbar, und können bei Novellen berücksichtigt werden. Reform- und kontinuierliche Verbesserungsprozesse können so effektiver gestaltet und beschleunigt werden.

**Kritische Menge
an
Nutzern**

Die Mitarbeit vieler Gemeindebediensteten ist nötig, um dem Projekt den benötigten Wert, die nötige Wissensbasis zu geben. Einzelne Gemeinden haben fallweise nicht die Ressourcen, um die nötige kritische Menge zu erreichen. Eine Gemeindekooperation wäre sinnvoll, beispielsweise wie beschrieben über ein Bundesland.

Eine Kooperation mit der Aufsichtsbehörde könnte die Benutzerzahlen ebenfalls steigern. So könnte bestimmt werden, dass die Dokumentation der Problemfälle auf diese Art zu erfolgen hat. Müssten sich alle Gemeinden an eine solche Richtlinie halten, würde dies den Fortschritt der Plattform gewährleisten.

**Offenheit
und
Kooperation**

Die Kooperation vieler Gemeinden im Wiki würde eine breite und zuverlässige Wissensbasis schaffen.

Wenn rechtsverbindliche Entscheidungen aufgrund der Angaben im Wiki gemacht werden sollen, muss die Richtigkeit der Angaben gewährleistet sein. Eine Zusammenarbeit mit den Rechtsexperten des Landes ist deshalb unbedingt notwendig.

Kostenfreiheit und Unverbindlichkeit

Wiki-Software ist kostenlos im Internet erhältlich, die vorhandenen Systeme sind technisch ausgereift und zuverlässig.

Die Unverbindlichkeit sollte in diesem Fall vielleicht nicht als Erfolgsfaktor bezeichnet werden. Wie schon kurz angeschnitten wäre die verbindliche Verwendung des Wikis ein Garant für die Weiterentwicklung.

Eine Kooperation vieler Gemeinden ist wohl der entscheidende Erfolgsfaktor für dieses Projekt. Woher die Initiative dafür kommen könnte ist nicht definiert: Einerseits könnte eine Landesverwaltung ein Wiki initiieren und es den Gemeinden zur Verfügung stellen. Andererseits zeigt das Beispiel des Bürgerservice-Wiki Baden Württemberg, dass auch ein Bottom-Up-Ansatz und eine schrittweise Weiterentwicklung möglich ist.

6.3 Bürgermeister-Blogs als Kommunikationsmedium

Blogs sind in zweierlei Hinsicht ein Thema für Gemeinden. Einerseits kann natürlich von einem Vertreter des öffentlichen Sektors, von Gemeindemitarbeitern, Politikern etc. ein Blog betrieben und geschrieben werden. Andererseits sollte die Blogosphäre beobachtet werden, denn die Bürger werden sich über Themen, welche sie beschäftigen, austauschen. Durch Kommentare in fremden Blogs kann auch aus dem öffentlichen Sektor Meinungsbildung mitgestaltet werden. Mitarbeiter werden dazu angehalten, den Standpunkt der Gemeinde zu vertreten.

Im folgenden Abschnitt wird die aktive Variante des Blog-betreibens betrachtet.

6.3.1 Beschreibung des Fallbeispiels

In unserer von Werbung und Politikverdrossenheit geprägten Zeit ist es nötig neue Kommunikationskanäle zu öffnen. Offiziellen Pressemeldungen und Massenmedien wird häufig nicht mehr geglaubt, keine Aufmerksamkeit geschenkt. Die Bürger wollen ernst genommen werden, wollen die Wahrheit hören und ihre Meinung dazu abgeben.

Ein Blog ist eine Möglichkeit, um eine authentische Kommunikation zwischen einem Politiker und seinen potenziellen Wählern aufzubauen. Die Transparenz des Betreibers und Autors des Blog macht klar, dass Beiträge persönliche Meinungen oder Partei-Stand-

punkte ausdrücken. Dies liegt dann aber in der Natur des Mediums, und Meinungen stehen offen zur Diskussion.

Es ist darauf zu achten, dass tatsächlich alle Funktionen eines Weblog vorhanden sind. Ein Blog ohne Kommentarfunktion ist nicht im Sinne dieses Kommunikationsmittels. Die Leser wollen ernst genommen werden, wollen sich zu Themen äußern, die sie bewegen. Ein reines Tagebuch ohne Interaktionsmöglichkeiten schafft nicht den gewünschten Anreiz.

6.3.2 Akteure, deren Rolle im Fall und Beziehungen zueinander

Das Geflecht von Akteuren und Rollen kann in diesem Fallbeispiel wie folgt dargestellt werden:

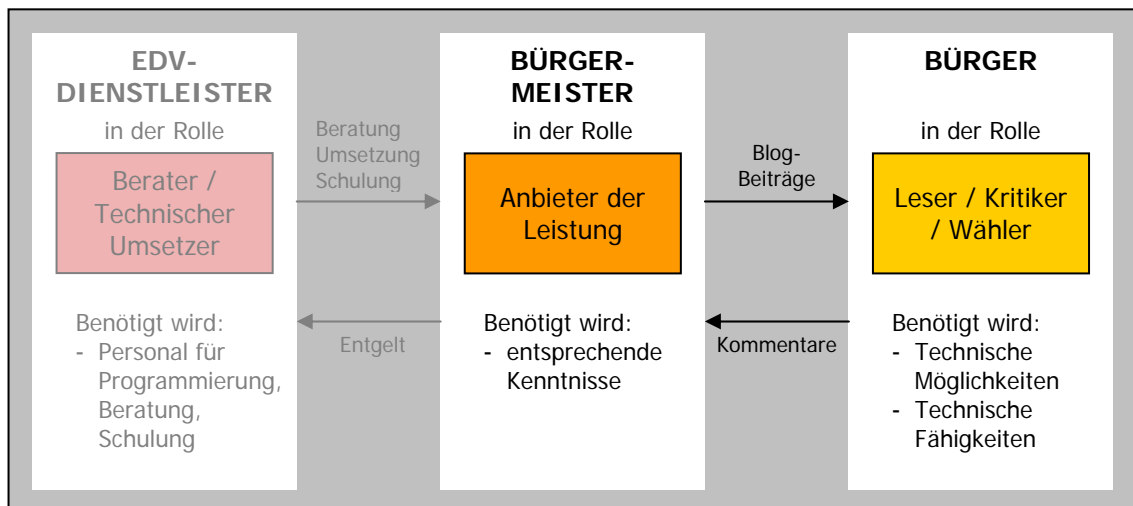


Abb. 20: Akteure und Rollen im Szenario „Bürgermeisterblog“²⁰⁸

Bürgermeister als Betreiber und Autor

In diesem konkreten Fall tritt der Bürgermeister als Autor und Betreiber des Weblog auf. Dabei sind einige Grundregeln zu beachten, um eine positive Entwicklung des Angebots zu ermöglichen:

- Der Bürgermeister sollte die Beiträge selbst verfassen in einem eher persönlichen Stil, welcher geeignet ist, den Leser anzusprechen und authentisch zu wirken. Niemand will in einem Blog „schön formulierte“ Pressemeldungen lesen, die wieder nichts aussagen.
- Es sollte regelmäßig publiziert werden, denn nur aktuelle Blogs werden gelesen.

²⁰⁸ Quelle: Eigene Darstellung.

- Quellen, welche für den jeweiligen Beitrag relevant sind, sollten im Beitrag verlinkt werden. Artikel in fremden Blogs sollten kommentiert werden, und falls das Thema relevant ist, kann ein Backlink auf den eigenen Blog erfolgen. So können die viralen Effekte der Blogosphäre genützt werden.

Vor dem Start eines solchen Projekts sollte sich ein Politiker gut überlegen, ob er tatsächlich dazu bereit ist, sich den Rückmeldungen zu stellen und offen und konstruktiv zu diskutieren. Wahrscheinlich werden gerade Anfangs viele kontraproduktive Kommentare anfallen, das Blog als „Klagemauer“ und für persönliche Angriffe missbraucht werden. Es braucht Zeit und Engagement, sich auch mit diesen Beiträgen auseinander zu setzen.

Bürger als Leser, Kritiker und Wähler

Die zweite wichtige Rolle spielen in diesem Beispiel wieder die Bürger, welche die Zielgruppe des Blogs sind – ohne Leser kann auch der aktuellste und informativste Blog keine Veränderungen bewirken.

Um den Leser anzusprechen muss das Blog – wie bereits erwähnt – aktuell und nah am Bürger geschrieben sein. Wenn ein Leser Kommentare hinterlässt muss eine Reaktion darauf erfolgen, ansonsten wird sich der Leser beim nächsten Mal überlegen, ob er seine Zeit und Mühe nicht auf andere Dinge konzentrieren sollte.

Um unqualifizierten Beiträgen vorzubeugen muss überlegt werden, wie hoch bzw. niedrig die Zugangsbarrieren gehalten werden sollten. Einerseits könnte die Notwendigkeit einer Registrierung für den Leser mehr Aufwand bedeuten und ihn von der Beteiligung abschrecken. Andererseits sollte durchaus ein gewisses Maß an Identifikation bzw. Personalisierung gegeben sein. Das anonyme Internet ist aus der Mode, zunehmend geht der Trend dahin, sich unter realem Namen mit der wahren Identität zu beteiligen. Dies fördert auch eine offene und respektvolle Diskussion.

EDV-Dienstleister als Berater und Umsetzer

In diesem Fallbeispiel kann ein EDV-Dienstleister eingesetzt werden, muss aber nicht. Es gibt viele kostenlose und recht einfache Blog-Hoster, mit etwas Zeit und technischem Geschick sollte ein Blog auch für einen fortgeschrittenen Anwender nicht allzu schwierig einzurichten sein. Gerade in etwas größeren Gemeinden oder Städten gibt es meist entweder einen EDV-Verantwortlichen oder einen interessierten Mitarbeiter, welcher diese Aufgabe übernehmen könnte.

Gibt es – wieder in kleineren Gemeinden mit wenig Personal – niemanden mit den entsprechenden Fähigkeiten, kann ein externer Dienstleister als Berater und technischer Umsetzer auftreten. Dies hat natürlich den Nachteil, dass zusätzliche Kosten entstehen.

6.3.3 Abgleich mit den Erfolgsfaktoren

Einfachheit

Für den Betreiber ist das Schreiben eines Blogs – wenn er einmal installiert ist – so einfach wie das Ausfüllen eines Formulars.

Für den Leser und Kommentator ist dies ebenfalls einfach zu bewerkstelligen. Einmal auf der entsprechenden Webseite gelangt man mit einem Klick auf die Überschrift des gewünschten Artikels zur Vollversion, und meist liegt der Link zur Kommentarfunktion direkt unterhalb des Textes.

Mehrwert für den Nutzer

Nimmt sich der Bürgermeister im Abstand einiger Tage die Zeit, Einträge zu verfassen, so wirkt dies authentisch und ehrlich.

Entscheidungen und Einstellungen werden über längere Zeit dokumentiert und sind auch im Nachhinein nachvollziehbar.

Durch Kommentare bekommt der Politiker – welcher ja nicht für jeden Bürger ständig greifbar ist – unmittelbares Feedback auf ein spezielles Thema bezogen.

Der Bürger als Nutzer bekommt im Idealfall das Gefühl gehört zu werden. Seine Meinung ist wichtig und wird im Idealfall in politische Entscheidungsprozesse einbezogen.

Kritische Menge an Nutzern

Wieder ist hier die Zielgruppe die Gemeindebevölkerung, je mehr Einwohner, desto größer ist das Potenzial der Mitwirkung.

Die Zeit der Zielgruppe ist knapp, nicht jedem Web-Angebot kann Aufmerksamkeit geschenkt werden. Der Blog muss sich mit der Zeit etablieren, es muss (zB bei Veranstaltungen) auf das Angebot hingewiesen werden.

Offenheit und Kooperation

Der betreibende Bürgermeister muss bereit sein, sich Kritik zu stellen, sich die Zeit zu nehmen, auf Kommentare auch wieder zu antworten. Bekommt der Bürger den Eindruck, dass seine Mitarbeit nichts bewirkt, wird er das nächste Mal seine Zeit nicht mehr dafür verwenden, einen Beitrag zur Diskussion zu leisten.

Unqualifizierte Beiträge und Vandalismus lassen sich wahrschein-

lich nicht ganz vermeiden. Um dies in den Griff zu bekommen ist ein ständiges Monitoring erforderlich.

**Kostenfreiheit
und Unverbind-
lichkeit**

Für den Bürger als Leser ist die Nutzung des Angebots kostenfrei. Meist ist für das Schreiben von Kommentaren die Registrierung mit einer gültigen E-Mail-Adresse nötig, ansonsten entstehen aber keine Verpflichtungen.

Dem Betreiber des Blog entstehen Kosten für Webspace und Domain, Blog-Software ist aber kostenlos im Internet erhältlich.

Vor allem der Betreiber muss sich überlegen, ob der Aufwand den entstehenden Nutzen gerechtfertigt. Ein solches Projekt könnte als Experiment gestartet werden – zum Beispiel zur Unterstützung eines Wahlkampfes – und kann nach einer gewissen Zeit, sollte es nicht funktionieren, auch wieder aufgegeben werden. Dies sollte aber nicht von vorneherein das Ziel der Initiative sein. In vielen Gemeinden wird bereits die Jugend in die Gemeindepolitik einbezogen. Der selbstverständliche Umgang der jugendlichen Generation und die Verwendung der dargestellten neuen Kommunikationsmittel könnte ein erfolgreiches Betätigungsfeld für die politisch Verantwortlichen der Zukunft darstellen.

7 Resümee und Ausblick

Der Kunstbegriff „Web 2.0“ umfasst also ein Gefüge aus Technologien, Anwendungen und Werten. Formate wie RSS, AJAX, Weblogs, Wikis oder Social Networks können auf viele verschiedene Arten eingesetzt werden.

Die Forschungsfrage, ob sich Web 2.0-Techniken sinnvoll in Gemeinden einsetzen lassen, kann wohl zweifelsfrei mit Ja beantwortet werden.

Prinzipiell müssen Web 2.0-Formate in bestehende Konzepte eingebettet werden, sie sollen bestehende Strukturen nicht ersetzen, sondern ergänzen. In Verbindung mit E-Government und E-Participation kann die Verbesserung interner Abläufe, vor allem im Bereich des Informationsmanagements, und eine Miteinbeziehung von Stakeholdern in demokratische Prozesse erreicht werden.

Auf folgende kritische Erfolgsfaktoren sollte Bedacht genommen werden:

- Einfachheit
- Mehrwert für den Nutzer
- Kostenfreiheit und Unverbindlichkeit
- Kritische Menge an Nutzern
- Offenheit und Kooperation

Verschiedene Beispiele aus dem Umfeld von Gemeinden erzielen mit Web 2.0-Anwendungen bereits positive Effekte. So betreiben Kommunalpolitiker eigene Blogs oder werden Wikis für die Verbesserung von internen Prozessen eingesetzt.

Es wurden drei beispielhafte Anwendungsszenarien entwickelt. Je nach Zielgruppe werden unterschiedliche Personen bzw. Organisationen eingebunden. Durch die Verfolgung gemeinsamer Ziele können geschäftliche Beziehungen, Zusammengehörigkeit oder das Gefühl ernst genommen zu werden entstehen.

RSS-Feeds können als benutzerspezifisches Informationsmedium eingesetzt werden, und die Informationsangebote der Gemeinde aufwerten. Die Gemeinde macht damit ihr Handeln transparent und bietet Bürgern wertvolle Informationen, welche die Basis für weitere Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozesse darstellen.

Auf Basis eines Wikis könnte eine Wissensbasis im Bereich der Anwendung des Bau- und Raumordnungsrechts entstehen. Eine Kooperation vieler Gemeinden (zB von Gemeinden

desselben Bundeslandes) mit der zuständigen Landesbehörde kann die Abwicklung von Verfahren vereinfachen. Durch die umfangreiche Dokumentation können kontinuierliche Verbesserungsprozesse angestoßen und Reformen effektiver gestaltet werden.

Kommunalpolitiker können in Blogs das aktuelle Geschehen mit Gemeindebürgern transparent und offen diskutieren. Eine Kultur des Vertrauens und der Mitgestaltung kann entstehen.

Auch wenn aktuell vielleicht noch nicht alle Web 2.0-Anwendungen für den Einsatz in Gemeinden geeignet sind, ist es doch nötig, sich den begleitenden Werten des Vertrauens, der Offenheit und der Kooperation zu öffnen. Es kann und darf experimentiert werden – die Implementierung von Web 2.0-Formaten ist meist mit wenig Aufwand und Kosten verbunden. Die Entwicklung von umfangreichen Plattformen (wie dem vivomondo-System) ist natürlich weit komplizierter und kostenintensiver als Experimente mit einzelnen Elementen.

Web 2.0 lebt von der Mitarbeit vieler. Um den gewünschten Nutzen zu erreichen, müssen Menschen bereit sein, ihre Anonymität (bzw. einen Teil davon) im Internet aufzugeben. Dies sollte nur in seriösen Umgebungen und gut überlegt geschehen.

Mit Hilfe der vielen Benutzer von Web 2.0-Applikationen können umfangreiche und wertvolle Datensammlungen aufgebaut werden. Es sollte allerdings nicht von einer „allwissenden Allgemeinheit“ ausgegangen werden – geeignete Sicherungsmechanismen müssen implementiert werden. Quellen müssen kritisch betrachtet und mit Bedacht ausgewählt werden. Ein gewisses Maß an Objektivität muss gewahrt bleiben – trotzdem dürfen die schlummernden Potenziale nicht ignoriert werden.

Gerade in der öffentlichen Verwaltung wird es wohl noch Zeit, Akzeptanz und Motivation brauchen, sich mit den gegenwärtigen Entwicklungen – vereinfacht ausgedrückt dem Web 2.0 – vertraut zu machen. Ziel muss es jetzt sein, sich neuen Standards im Internet anzupassen, Technologien wie RSS oder Blogs bewusst zu nutzen, die Vorteile bestehender Applikationen zu erkennen und einzusetzen.

Die in dieser Arbeit aufgezeigten Anwendungsmöglichkeiten sind nur ein kleiner Auszug aus einer nahezu unendlichen Palette von Möglichkeiten. Beim Einsatz der Techniken sind der Phantasie keine Grenzen gesetzt, solange bestimmte Grundregeln und –prinzipien eingehalten werden.

Literaturverzeichnis

Publikationen

Alby, T. (2007):

Web 2.0. Konzepte, Anwendungen, Technologien. München/Wien: Carl Hauser Verlag.

Alexander, M. (2007):

Ein Wiki für Freiburg. In: insideB – Das Magazin für Wirtschaft und Leben in Baden, 8. Jahrgang, Nr. 8, S. 39.

Algesheimer, R./Leitl, M. (2007):

Unternehmen Web 2.0. In: Harvard Business manager, Juni 2007, S. 89-98.

Bühler, W. (2008):

Gemeinschaftliches Wissen. In: Kommune21, Ausgabe 2/2008, S. 24-25.

Bundeskanzleramt (2008):

Behörden im Netz. Das österreichische E-Government ABC. Wien: Bundeskanzleramt Österreich.

Clift, S. (2003):

E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work. In: Gehring, R./Lutterbeck, B. (Hrsg.): Open Source Jahrbuch 2004. Berlin: Lehmanns Media. S. 317-329.
URL: <http://www.opensourcejahrbuch.de>, [Stand: 05.11.2007].

Eixelsberger, W. (2008):

E-Government – Aktuelle Entwicklungen und Auswirkungen auf die kommunale Verwaltung. In: Brodel, D. (Hrsg.): Handbuch Kommunales Management. Wien: LexisNexis ARD Orac. S. 91-99.

Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2003):

Mitteilung der Kommission KOM (2003) 567. Die Rolle elektronischer Behördendienste (E-Government) für die Zukunft Europas.
URL: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_de.pdf, [Stand: 05.05.2008].

Kommission der Europäischen Gemeinschaften (2006):

Mitteilung der Kommission KOM (2006) 173. E-Government-Aktionsplan im Rahmen der i2010-Initiative.

URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:DE:PDF>,
[Stand: 16.07.2008].

Felsenberg, A. (2007):

DANKE Tim O'Reilly – Die Bedeutung des Web 2.0 für die Digitale Wirtschaft.
In: Gehrke, G. (Hrsg.): Web 2.0 – Schlagwort oder Megatrend? Fakten,
Analysen, Prognosen. Schriftenreihe Medienkompetzen des Landes Nordrhein-
Westfalen. Düsseldorf/München: kopaed. S. 91-108.

Fischlin, R. (2007): Web 2.0@Service Desk.

URL: <http://www.mi.informatik.uni-frankfurt.de/people/fischlin/113.pdf>, [Stand: 19.10.2008].

Friedrichs, S./Hart, T./Schmidt, O. (2002, Hrsg.):

E-Government. Effizient verwalten – demokratisch regieren. Gütersloh: Verlag
Bertelsmann Stiftung.

Füssler, C. (2008):

Wiki-Welt der Kommunen. In: bwWoche, Nr. 2 vom 21. Januar 2008, S. 10.

Gehrke, G./Gräßer, L. (2007):

Neues Web, neue Kompetenz? In: Gehrke, G. (Hrsg.): Web 2.0 – Schlagwort
oder Megatrend? Fakten, Analysen, Prognosen. Schriftenreihe
Medienkompetzen des Landes Nordrhein-Westfalen. Düsseldorf/München:
kopaed. S. 11-36.

Gisler, M. (2001):

eGovernment – Eine Standortbestimmung. 2. aktualisierte Auflage. Bern, Wien
u.a.: Haupt.

Hagenmüller, A. (2008):

Erfolgsfaktoren für Web 2.0 Applikationen. Norderstedt: Books on Demand
Verlag.

Haider, R. (2007):

Umsetzung von E-Government. Leitfaden für Klein- und Mittelgemeinden.
Wien: Manz.

Kantel, J. (2007):

Web 2.0. Werkzeuge für die Wissenschaft.

URL: <http://www.schockwellenreiter.de/gems/web2science.pdf>, [Stand: 08.02.2008].

Kilian, T./Hass, B./Walsh, G. (2008):

Grundlagen des Web 2.0. In: Hass, B./Walsh, G./Kilian, T. (Hrsg.): Web 2.0.

Neue Perspektiven für Marketing und Medien. Berlin Heidelberg: Springer Verlag. S. 3-21.

Koch, T. (2007):

Bürgercommunities – Zusammenarbeit zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung im Web 2.0. Diplomarbeit an der Fachhochschule Kehl – Hochschule für Öffentliche Verwaltung.

URL: http://www.verwaltungmodern.de/wp-content/uploads/2008/04/da_final.pdf;
[Stand: 13.07.2008].

Kollmann, T./Stöckmann, C. (2008):

Diffusion von Web 2.0-Plattformen. In: Hass, B./Walsh, G./Kilian, T. (Hrsg.): Web 2.0. Neue Perspektiven für Marketing und Medien. Berlin Heidelberg: Springer Verlag. S. 39-56.

Krabina, B./Wirth, K. (2008):

Plattform Verwaltungskooperation.at – Wissen über Kooperationsprojekte. In: KDZ Forum Public Management, Ausgabe 1/2008, S. 11-13.

Kubicek, H. (2002):

Politische Dimensionen von E-Government. Vortrag an der Universität Zürich am 20.06.2002.

URL: http://www.aec.at/egov/thema_kubicek.htm; [Stand: 14.07.2008].

manager-magazin.de (01.06.2003):

Die Chronik einer Kapitalvernichtung.

URL: <http://www.manager-magazin.de/geld/artikel/0,2828,186368,00.html>,
[Stand: 18.04.2008].

Möller, E. (2006):

Die heimliche Medienrevolution. Wie Weblogs, Wikis und freie Software die Welt verändern. 2. erweiterte und aktualisierte Auflage, Hannover: Heise.

Musser, J. (2006):

Web 2.0. Principles and Best Practices. An O'Reilly Radar Report. o.O.: O'Reilly Media Inc.

o.V.:

Das Wikipedia-Prinzip. In: Welt Kompakt vom 17. September 2007, S. 25.

O'Reilly, T. (2005):

What is Web 2.0, Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software.

URL: <http://www.oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>,
[Stand: 04.02.2008].

Odermatt, U. (2004):

E-Democracy – Transparenz, Partizipation und Mobilisierung. Diplomarbeit am
Institut für Informatik der Universität Zürich.

URL: http://www.ifi.uzh.ch/archive/masterthesen/DA_Arbeiten_2004/Odermatt_Urs.pdf;
[Stand: 14.07.2008].

Osimo, D. (2008):

Web 2.0 in Government: Why and How? Luxembourg: Office for Official
Publications of the European Communities.

Parycek, P. (2007):

Zur E-Partizipation in Österreich – ein Zwischenstand. In: Prosser, A./Parycek,
P. (Hrsg.): Elektronische Demokratie in Österreich. EDem2007, 27.-28.
September 2007. Wien: Österreichische Computer Gesellschaft. S. 15-26.

Parycek, P. (2008):

Lösungsansätze für kommunales E-Government. In: Brodel, D. (Hrsg.):
Handbuch Kommunales Management. Wien: LexisNexis ARD Orac. S. 101-110.

Schedler, K./Proeller, I. (2006):

New Public Management. 3. vollständig überarbeitete Auflage,
Bern/Stuttgart/Wien: Haupt.

Schedler, K./Summermatter, L./Schmidt, B. (2003):

Electronic Government einführen und entwickeln. Von der Idee zur Praxis.
Bern/Stuttgart/Wien: Haupt.

Schmidt, J. (2008):

Weblogs in Unternehmen. In: Hass, B./Walsh, G./Kilian, T. (Hrsg.): Web 2.0.
Neue Perspektiven für Marketing und Medien. Berlin Heidelberg: Springer
Verlag. S. 121-135.

Schwinn, A./Behrendt, B. (2007):

Paradigmen des Web 2.0 am Beispiel eBay. In: Information Management &
Consulting, 22. Jahrgang, Nr.1, S. 19-25.

Spiegel Online (10.03.2007):

Zocker, Zirkus, Dreistigkeit.

URL: <http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,druck-470879,00.html>, [Stand: 18.04.2008].

Statistik Austria (Hrsg., 2007):

IKT-Einsatz. Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Unternehmen und in Haushalten 2007. Wien: Statistik Austria.

Szugat, M./Gewehr, J./Lochmann, C. (2006):

Social Software. Blogs, Wikis & Co. Schnell + kompakt. O.O.: entwickler.press.

Tochtermann, K./Andlinger, C. (2008):

Wissensmanagement auf kommunaler Ebene. In: Brodel, D. (Hrsg.): Handbuch Kommunales Management. Wien: LexisNexis ARD Orac. S. 197-206.

Von Lucke, J. (2008):

Wikis in der Verwaltung. In: Hass, B./Walsh, G./Kilian, T. (Hrsg.): Web 2.0. Neue Perspektiven für Marketing und Medien. Berlin Heidelberg: Springer Verlag. S. 137-151.

Wall Street Journal Online (08.11.2008):

The Dot-Com Bubble Is Reconsidered – And Maybe Relived.

URL: http://online.wsj.com/public/article/SB116294042194116133-t0xnyU5mE6PaQdO9xT1_uafusQs_20061208.html, [Stand: 22.04.2008].

Winter, J. (2007):

Neue Anwendungen und Geschäftsfelder im Web 2.0. In: Gehrke, G. (Hrsg.): Web 2.0 – Schlagwort oder Megatrend? Fakten, Analysen, Prognosen. Schriftenreihe Medienkompetzen des Landes Nordrhein-Westfalen. Düsseldorf/München: kopaed. S. 75-90.

Sonstige Internetquellen

Bürgermeisterblog Matthias Döhla:

URL: <http://matthias-doebla.de>; [Stand: 10.07.2008].

Bürgerservice-Wiki der Stadt Feldkirch:

URL: <http://www.feldkirchwiki.org/infopoint/index.php5/InfoPoint>; [Stand: 09.07.2008 und 21.07.2008].

Ichblogge.at:

URL: <http://www.ichblogge.at>; [Stand: 10.07.2008].

Marie Ringler:

URL: <http://www.marieringler.at>, [Stand: 12.07.2008].

ORF-Medienforschung:

URL: <http://mediaresearch.orf.at>, [Stand: 06.02.2008 und 22.07.2008]

Salzblog.at:

URL: <http://www.salzblog.at>; [Stand: 10.07.2008].

SalzburgWiki:

URL: <http://www.salzburg.com/wiki/index.php/Salzburgwiki>; [Stand: 09.07.2008].

Stadtwiki Karlsruhe:

URL: <http://ka.stadtwiki.net/>; [Stand: 09.07.2008].

Verwaltungskooperation.at:

URL: <http://www.verwaltungskooperation.at>; [Stand: 09.07.2008].

Wikipedia:

URL: <http://www.wikipedia.org>, [Stand: 31.03.2008 und 12.06.2008]

URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Special:Statistics>, [Stand: 12.06.2008]

URL: <http://de.wikipedia.org/wiki/Spezial:Statistik>, [Stand: 12.06.2008].

XING:

URL: <http://corporate.xing.com/deutsch/investor-relations/basisinformationen/glossar/>,
[Stand: 20.03.2008].

Anhang

Interviewprotokolle

Interview mit Mag. Bernhard Krabina, Berater beim KDZ (Wien)

19. Mai 2008 in Salzburg

Ein Problem des Web 2.0 ist die fehlende verbindliche Definition, es gibt viele verschiedene Ansichten, was dieser Begriff alles umfasst. Was verstehen Sie unter dem Begriff „Web 2.0“?

Ich habe die Charakteristika nach Tim O'Reilly so zusammengefasst, wie ich sie für wichtig halte:

- **Long Tail:**

Dieser Effekt steht jetzt vielleicht nicht in direktem Zusammenhang mit Web 2.0, ist aber zeitgleich aufgetreten.

Am Beispiel Amazon: Amazon verkauft heute mehr Bücher, die früher überhaupt nicht verkauft wurden. Den „Head“ stellen die Bestseller dar, der „Tail“ besteht aus Nischenprodukten. Und diese Nischenprodukte machen in Summe viel mehr Umsatz aus, als alle Bestseller. Das funktioniert unter anderem, weil bei Amazon – wie auch bei Download-Portalen – die Lagerhaltung keine Rolle spielt.

Diesen Effekt kann man sicher auf die öffentliche Verwaltung ein wenig umlegen. Es geht dabei um das Lebenslagen-Konzept, also wie die Verwaltung ihre Informationen gliedert. Dieses sehr erfolgreiche Konzept gibt es jetzt seit 10 Jahren, help.gv.at führt es sehr erfolgreich vor. Das Problem ist, dass in der Fülle der Informationen, welche die Verwaltung bietet, die Lebenslagen auch nur die Highlights sind. Mit den Lebenslagen decke ich also den Head recht gut ab, Randfragen aber nicht. Eine Frage wäre zum Beispiel: Kann ich die Kosten einer Reise mit dem privaten PKW steuerlich absetzen? In welcher Lebenslage soll man das erfassen? Es gibt eine Unzahl von verschiedenen Anfragen an die Verwaltung zu Leistungen und Services, welche zum Long Tail gehören, wo ich mit der Lebenslagen-Gliederung nicht auskomme. Ich muss mir also überlegen, wie ich diese individualisiert besser servizieren kann. Ich glaube es ist ein Zukunftsaspekt für die Verwaltung herauszufinden, was dieser Long Tail-Effekt für sie heißt.

- **User Generated Content:**

Der User Generated Content ist aus meiner Sicht der Hauptaspekt. Es gelingt jetzt erstmals, die Hauptidee des Internet umzusetzen, nämlich dass jeder mitmachen

kann, jeder etwas verändern kann. Das Web hat sich so entwickelt, dass es hauptsächlich Informationsseiten gab, es aber sehr schwierig war, etwas zu verändern. Man musste HTML lernen, das haben natürlich nur gewisse Leute gemacht. Unternehmen haben Informationsseiten gemacht, gerade einmal mit einer E-Mail-Adresse als Rück-Kanal angegeben, aber ohne die kollektive Intelligenz anzuzapfen und den Mehrwert, den Nutzer durch ihre Informationen beitragen können, zu nutzen. Dass dies jetzt gemacht wird, dieses Netz-Verständnis, ist neu.

- **Kooperation – nicht Kontrolle:**

Am Beispiel von Copyright-Diskussionen: Früher war es das Ziel, möglichst viele Daten von Organisationen zu schützen und gegen Lizenzgebühren und mit verschiedenen Bedingungen zu verkaufen. Bei Web 2.0 heißt die Devise „Datenquellen öffnen“. Hier habt ihr unsere Daten, macht etwas Sinnvolles damit, vielleicht etwas, woran wir selbst noch gar nicht gedacht haben. Wir schränken euch nur so viel ein, wie es unbedingt sein muss. Das Prinzip heißt nicht „Alle Rechte vorbehalten“, sondern „Manche Rechte vorbehalten“.

- **Das Web als Betriebssystem:**

Zum Schluss das einzig technologisch Neue: das Web als Betriebssystem – Webseiten werden also als Applikation verwendet. AJAX macht es erstmals möglich, dass nach kleineren Änderungen nicht die ganze Webseite neu geladen werden muss. Eine Internet-Applikation fühlt sich also eher an wie eine Desktop-Applikation.

Im Web 2.0 geht es weniger um die Technologie, als um dieses neue Nutzerverständnis, welches meiner Ansicht nach das Hauptcharakteristikum ist. Technologien wie RSS sind zwar nette Begleiterscheinungen, die Revolution ist aber dieses Netz-Verständnis, und das wird das Internet sicher sehr verändern. Ich glaube nicht, dass „Web 2.0“ nur ein Buzzword ist.

Welche Techniken/Anwendungen/Plattformen fallen Ihrer Ansicht nach unter Web 2.0 (Beispiele)?

Bei den Tools wird das oben genannte sichtbar.

- **Blogs:**

Im Web 1.0 gab es „Meine persönliche Homepage, hier ist mein Gästebuch – hinterlass mir doch einen Gruß!“ Welchen Sinn hat das? Es gibt so viele Gemeindeseiten, die ein Gästebuch haben – darin sehe ich keinen Sinn. Ich kann allgemein loben oder schimpfen, dann stellt sich die Frage, wie die Gemeinde damit umgehen soll. Bei einem Blog ist das anders. Da habe ich sozusagen ein Tagebuch, also inhaltliche Beiträge, und Kommentare zu den Inhalten.

Vor allem in Amerika gibt es schon viele Bürgermeisterblogs, in Österreich leider noch nicht so wirklich. Politiker-Blogs gibt es schon einige, vor allem bei Parteien, Abgeordneten... Das ist sicher ein Thema, das unsere Politiker noch beschäftigen wird. Wenn sich der Bürgermeister selbst 15 Minuten Zeit nimmt um einen Beitrag zu schreiben (nicht der PR-Mensch, sondern der Bürgermeister selber), dann wird das als authentisch wahrgenommen und die Leute reagieren darauf und schreiben zurück. Das ist eine andere Art von User-Feedback als nur allgemeine Kommentare.

- **Wikis:**

Wikis sind ein Bereich mit dem ich mich sehr beschäftige.

- **Tags und Social Bookmarks:**

Beispiel: del.icio.us.

Tagging kann auch aus Sicht der Verwaltung interessant sein. Man geht zB von Verwaltungsseite immer davon aus, dass die Welt von Verwaltung für die User beschrieben werden soll. Aber eigentlich wissen ja die User, wie sie Dinge nennen. Auch bei den Lebenslagen hat die Verwaltung bemerkt, dass sie nicht sagen sollte Standesamt, Meldeamt etc, weil sich der Bürger dann auskennen müsste, wo was hin gehört. So sagt man dem Bürger jetzt: es geht um Geburt, um Umzug etc. Trotzdem versucht man damit noch etwas Vorgefertigtes vorzugeben, worüber auch in Arbeitsgruppen (Bund, Länder, Gemeinden, E-Government) diskutiert wird. Es gibt abgestimmte Leistungsbereiche für Themen und Lebenslagen – aber eigentlich könnte man doch auch den Benutzer fragen, wie er die Dinge nennt, oder nennen will. Das gibt es aber noch ganz selten. Teilweise wird Tagging aber auch zu Recht nicht angewendet – denn die Verwaltung ist natürlich auch von Gesetzen abhängig. Aber das ist sicher noch ein Bereich, bei dem etwas unklar ist, wie es weiter gehen wird.

Der Erfolgsfaktor dabei ist: Es gelingt nicht, das Internet vorzustrukturieren. Yahoo war früher eine Linkliste mit Kategorien, aber es ist schwierig und gelingt kaum, eine Seite richtig einzuordnen. Deshalb könnten das in komplexen Bereichen die User selber machen. So finden sich dann auch Gleichgesinnte, die gleiche Tags verwenden, und kommt auf Begriffe, welcher derselbe User verwendet und weiter führen.

- **Soziale Netzwerke:**

Beispiel: XING. Soziale Netzwerke werden glaube ich von öffentlichen Verwaltungen noch recht wenig genutzt, es gibt zwar ein paar Teilnehmer, wie zB in der Gruppe „Web 2.0 im Kommunalbereich“, allerdings findet man noch nicht sehr viele Politiker und Gemeindebedienstete. Interessanterweise findet man den Bürgermeister der

Stadt Graz auf XING – das finde ich mutig. Er macht sich so neue Kanäle auf, wird auch sicher immer wieder angesprochen – das muss man dann auch aushalten bzw. bereit sein, sich dafür Zeit zu nehmen.

- **Podcasts:**

Eigene Ton- und Videobeiträge im Internet: Die Leute können jetzt eigene Radiosendungen, Zeitungen, Fernsehsender machen, zB mit YouTube, und das tun sie auch, wenn man ihnen die Möglichkeit dazu gibt.

- **Netvibes:**

Ein interessantes Beispiel für eine Plattform ist Netvibes. Auf netvibes.com kann man sich sozusagen einen Desktop im Internet zusammenstellen. Es gibt eine Suche, dann kann man sich seine del.icio.us-Links anzeigen lassen, man kann die einzelnen Bereiche verschieben oder schließen, Lesezeichen setzen, sich einen Wetterservice anzeigen lassen. Dann kann man sich auch Notizen machen, sich diverse RSS-Quellen oder E-Mails anzeigen lassen. Es gibt auch eine Flickr-Bildersuche. Also ein von überall zugänglicher Desktop ist die eine Seite, die andere ist dann, dass ich Bereiche auch öffentlich zugänglich machen kann.

In welchem Zusammenhang sehen Sie Web 2.0 mit modernem Gemeindemanagement?

Das ist eine schwierige Frage. Ich denke, dass es zuerst darum geht, das Gemeindemanagement dazu zu bringen, Web 2.0 zu verstehen und zu realisieren. Es gibt natürlich immer innovative Leute, die solche Angebote nutzen und zB auf XING sind, aber es gibt natürlich auch viele Leute, die das gar nicht kennen, das in der Zeitung lesen aber ignorieren. Also ich glaube die Hauptvoraussetzung ist einmal, dass die Verwaltungen erkennen, dass sie das Thema betrifft. Ebenso die Politik. Gerade die Bürgermeister werden erkennen müssen, dass es sie betreffen wird. Es wird in Österreich vielleicht noch 5 Jahre dauern, aber dann wird es viele Bürgermeister-Blogs geben, schätze ich. Aber die Verwaltung muss eben erst erkennen welche Potenziale da schlummern. Es gibt leider noch sehr wenige Ansatzpunkte.

Was dazu vielleicht interessant ist: Auf Help.gv.at wird es mit Ende des Jahres ein neues Portal geben, es wird umstrukturiert auf MyHelp. Man kann das Angebot dann personalisieren und regionalisieren, also bestimmen, ob man regionale Angebote angezeigt haben will, bestimmte Infos an vorderer Stelle haben will. Es wird eine Art konfigurierbare Oberfläche geben – das geht schon ein wenig in die richtige Richtung.

Aber ich denke, was der User Generated Content für die Verwaltung bedeuten könnte, darüber ist noch nicht wirklich nachgedacht worden. Die Verwaltung hat auch sehr viele

Daten, die man für so Web 2.0-Anwendungen bereitstellen könnte, aber da gibt es glaube ich noch überhaupt keine Beispiele. Das ist ein Zukunftsthema.

Kennen Sie Beispiele für Web 2.0-Anwendungen aus dem öffentlichen Bereich?

Sehr wenige, leider. Gerade in Österreich sehr wenige.

Das Thema **Stadt- und Regionalwikis** ist denke ich generell ein interessantes. Das größte Stadtwiki ist derzeit das aus Karlsruhe, in Österreich gibt es glaube ich zurzeit nur das SalzburgWiki, welches das Land Salzburg betrifft. Es gibt noch irgendwo ein Projekt „WienWiki“, aber das funktioniert nicht wirklich. Man kann also behaupten, es gibt noch keines außer dem SalzburgWiki für das Land Salzburg, welches von den Salzburger Nachrichten initiiert wurde.

Die interessante Frage zu diesem Thema ist die, wie die Verwaltung damit umgehen soll. Die meisten Beispiele aus Deutschland wurden nämlich nicht von der Stadtverwaltung initiiert, sondern von Privatpersonen, Vereinen oder Medienunternehmen, die Verwaltung selbst ist nur in Ausnahmefällen beteiligt. Es stellt sich nun die Frage, welche Auswirkungen das hat. Wenn man sich zB die Homepage der Stadt Wien anschaut, dann gibt es da – oder gab es zumindest früher – Rezeptvorschläge, für zB Frühlingsgemüse oder so was. Das finde ich auch irgendwie gut, als Service im Bereich Gesundheit, aber diesen Inhalt muss jemand erstellen, und das kostet auch Geld. So etwas könnte man in einem Stadtwiki umsetzen, und mit dem regionalen Bezug zu Wien ausstatten –eine Verwaltung könnte so etwas schon fördern, und dann auch zB Teile der eigenen Webpräsenz wieder zurücknehmen.

Wenn es in so einem Stadtwiki ausführliche Informationen gibt, könnte sich die Verwaltung bezüglich ihres Webauftritts wieder auf andere Dinge konzentrieren, möglicherweise wieder auf ihre Kernkompetenzen. Das ist sicher ein Thema, welches wir in Zukunft diskutieren müssen.

Es gibt dann noch den **Salzblog.at**. Dieser ist ein Versuch des Jugendbeauftragten der Stadt Salzburg, die Jugend anzusprechen. Es wird auch kontinuierlich daran gearbeitet und laufend weiterentwickelt. Ich denke, das ist ein ganz gutes Beispiel, denn so etwas gibt es kaum noch. Man muss eben auch in der Verwaltung versuchen Angebote zu schaffen, und dazu ist der Salzblog glaube ich ein ganz guter Anfang.

RSS-Feeds von öffentlichen Stellen:

Von der EU-Kommission habe ich etwas gefunden, help.gv.at hat RSS-Feeds, bei den Ministerien schaut's sehr schlecht aus (habe bisher nur das Bundesheer gefunden), die Arbeiterkammer hat so was. Am besten schaut es bei den Ländern aus, die meisten

senden ihre aktuellen Meldungen als RSS-Feeds. Die Parteien haben das auch oft, ebenso die Statistik Austria.

Bei den Gemeinden gibt es ganz wenige Beispiele, Kremsmünster ist eines davon. Im Kommunalen Bereich gibt es ja dieses RiS Kommunal, und Kremsmünster ist auch Mitentwicklungs-Partner. Über 1000 Gemeinden Österreichweit verwenden dieses System. Da müsste man vielleicht nur dieses Service anbieten, und plötzlich hätten das alle. Ich denke, das würde auch von vielen Bürgern genutzt werden. Interessant ist auch noch eine andere Frage: es gibt von Yahoo ein Service, mit dem man sich solche Quellen zusammenstellen und diese dann nach bestimmten Themen filtern kann. Ich bekomme dann also nur noch die Meldungen, die mich interessieren. Die meisten Meldungen sind ja auch thematisch sehr vermischt. Von den Länder-Nachrichten interessieren mich jetzt zum Beispiel nur die Verwaltungs-News, und nicht irgendein Event. Das heißt, dass die Anbieter diesen Dienst teilweise auch falsch verwenden. Ich brauche immer gültige Überschriften für solche Meldungen, sonst kann ich damit nichts anfangen. Es sieht so aus, als ob manche Anbieter einfach den Feed aufgedreht hätten, sich aber nicht überlegt haben, was sie damit bezwecken wollen.

Bitte beschreiben Sie kurz das Projekt www.verwaltungskooperation.at.

Wie kam es zur Projektidee und wer initiierte die Umsetzung?

Wir wollten keine Riesen-Plattform schaffen. Das KDZ hat 2006 ein Buch zum Thema Interkommunale Kooperation herausgegeben, in welchem 50 Praxisbeispiele aus dem Gemeindebereich recherchiert waren, also Abwasserverbände, gemeinsame soziale Dienstleistungen etc. Die Idee war, dass diese Beispiele in dem Buch eigentlich „tot“ wären, zwar zum Zeitpunkt 2006 aktuell, aber dann nicht weiter verfolgt. Wir wollten diese Beispiele nicht sterben lassen, sondern im Internet veröffentlichen. Man hätte sie natürlich auch als PDF oder Text auf unsere Homepage stellen können, dann wären sie zumindest im Internet abrufbar gewesen, dadurch aber natürlich auch nicht aktueller geworden. Nun haben wir im KDZ ein Wiki als Projektmanagement-Tool im Einsatz, und auf Basis unserer Erfahrungen damit entstand die Idee, diese Praxisbeispiele in Form eines Wikis zu veröffentlichen.

Wer war an Planung und Umsetzung beteiligt? Welche Funktion hatten die Beteiligten?

Es waren nicht viele Personen beteiligt. Das waren der Kollege Klaus Wirth, der damals das Buch mitgeschrieben hat, mit ihm wurden Strukturen besprochen. Außerdem kannte er einige Beispiele – der KGSt in Deutschland überlegt auch eine ähnliche Datenbank, und er kannte einige dahingehende Überlegungen. Ich habe das Projekt dann umgesetzt auf Basis der Gespräche, die bestehenden 50 Beispiele haben wir erst einmal selbst online

gestellt. Wir sind davon ausgegangen, dass wir nicht um Genehmigung bitten mussten, weil ja die Beispiele schon im Buch publiziert waren. Nach Auskunft des publizierenden Verlages war dies auch kein Problem.

Wir haben also die Projekte online gestellt und dann als erstes alle im Buch vorkommenden Personen – also Projektbeteiligte, aber auch Fachautoren – angeschrieben und sie um Aktualisierung der Projektinfos gebeten. Wir ersuchten auch darum, weitere Projekte einzupflegen. Auf diesen ersten Aufruf kamen schon einige positive Feedbacks, es meldeten sich auch Leute am Portal an (einzige Voraussetzung zum Editieren ist die Anmeldung mit einer gültigen E-Mail-Adresse).

Im März wurde dann eine Presseaussendung gemacht, es wurde darüber informiert, dass verwaltungskooperation.at eine selbständige Plattform werden soll, dass wir auch keine weiteren Interessen damit verfolgen, außer dass Beispiele der Verwaltungskooperation dokumentiert werden sollen. Wir wollten das Projekt bewusst offen gestalten, also nicht nur auf IKK beschränken, sondern auch für Beispiele aus den Bezirkshauptmannschaften etc. offen halten. Grundsätzlich kann jeder mitmachen. Es sind momentan auch zwei Beispiele aus Deutschland mit dabei. Wir versuchen auch Institutionen, die sich mit dem Thema beschäftigen, einzuladen sich zu beteiligen und auch Anregungen und Änderungsvorschläge zu bringen. Wir wollen einfach, dass Kooperationsprojekte dokumentiert werden, mit Kontaktpersonen etc., damit auch andere Gemeinden, die ein ähnliches Projekt umsetzen wollen, Anhaltspunkte bekommen, Kontaktpersonen bekommen, mit denen sie im Vorfeld sprechen könnten und Erfahrungen einholen könnten.

Die Zielgruppe ist eigentlich die Verwaltung, evtl. auch die interessierte Öffentlichkeit oder Fachmedien. Das Hauptanliegen war aber Verwaltungsmitarbeiter zu unterstützen, die auf der Suche nach Anregungen und Kontakten sind.

Gibt es schon Auswertungen bezüglich Anzahl und Aktivität von Autoren?

Im Wiki selbst gibt es immer eine Statistik (in den Spezialseiten), also im Moment gibt es 332 Seiten (inkl. Allem auch Weiterleitungen etc.), 158 die wirklich als Seite gewertet werden können, 47 angemeldete Benutzer, manchmal mit Namen manchmal auch nicht. Es gibt auch Zugriffsstatistiken, also zB wie sich die Zugriffe nach Presseaktionen entwickeln.

Wie soll sich das Projekt in Zukunft weiterentwickeln?

Was bisher funktioniert hat ist, dass verschiedene Leute kleine Änderungen machen. Was noch nicht passiert ist, ist dass Leute selbständig neue Projekte anlegen. Da war

scheinbar der Bedarf/der Wille noch nicht da, das zu tun. Wir haben selber noch ein paar Projekte, die wir einstellen werden.

Das Ziel ist es, weitere Kooperationspartner zu finden, die dieses Projekt weitertreiben wollen, es gibt auch schon Gespräche in verschiedenste Richtungen wobei allerdings noch nichts fixiert ist. Wir sprechen zB mit den Gemeindeabteilungen der Länder, ein Teil des Erfolges wird sicher davon abhängen, ob wir öffentliche Unterstützer bekommen können. Unterstützung nicht im Sinne von öffentlichen Geldern, sondern so, dass die oberen Stellen für ihren Verantwortungsbereich bestimmen, dass dies die Art der Dokumentation sein wird, die für alle zu verwenden ist. Dann würde die Plattform funktionieren.

Seit März hat sich die Zahl der Zugriffe stetig gesteigert, es fehlt allerdings noch die Initiative, selbst Projekte online zu stellen. Das ist unsere bisherige Schwäche, wir hoffen, dass wir in diesem Bereich besser werden. Das braucht aber wahrscheinlich etwas Zeit. Wir haben auch nicht die Ressourcen, ständig Marketingmaßnahmen zu setzen. Es wurde eine Aussendung an alle österreichischen Gemeinden gemacht, aber mehr geht jetzt nicht. Wir werden sehen, welche Kooperationen sich ergeben, das Projekt ist auch auf EU-Ebene dokumentiert, auf e-practice.eu (übrigens auch ein interessantes Web 2.0-Projekt, in dem es auch um Cases geht).

Fallbeispiel:

Wiki als Wissensbasis für die Auslegung von Baurechts- und Raumordnungsgesetzen

Aus meiner Sicht gibt es für Wikis zwei Themen. Einmal die Nutzung für internes Wissensmanagement, also als „Wissensportal“, auch organisationsübergreifend, da gibt es schöne Beispiele. Beispiel Bürgerservice-Wiki: Es kommen also zB aus allen Abteilungen ein paar Mitarbeiter in die Bürgerservice-Stelle, die brauchen aber natürlich weitere Informationen aus den Fachabteilungen. Derzeit werden viele Infos in verschiedenen Word-Dokumenten lokal abgelegt, es gibt verschiedenste Verfahrensanleitungen als Handbuch, Neuigkeiten bekommen zuständige Personen per E-Mail, und jeder muss sehen, dass er seine Infos irgendwie organisiert und aktuell hält. Dazu wäre ein organisationsinternes Bürgerservice-Wiki eine Lösungsmöglichkeit.

Ich habe hier auf meinen Folien interessanterweise ein Baurechts-Wiki als Idee stehen, kenne aber noch keine Beispiele dafür. Ich glaube aber, dass es funktionieren könnte.

Das zweite Thema bezüglich Wikis sind dann externe Wissensportale, also Special Interest Wikis. Zum Beispiel eben verwaltungskooperation.at, oder eben das Thema Stadtwikis.

Im Bürgerservice-Bereich gibt es auch Beispiele.

Ein interessantes aus Deutschland nennt sich WiWiB – Wikibasiertes Wissensmanagement im Bürgerservice der Stadt Freiburg. Es ist ein Beispiel für IKK – die Stadt Freiburg hat ein internes Wiki für Bürgerservice gemacht und dann andere Städte dazu begeistert das auch zu tun, unter anderem Stuttgart und Münster. Derzeit sind zwei Wikis im Einsatz – das Freiburger „Original-Wiki“ und ein „Landes-Wiki“. Das Land Baden-Württemberg hat aber gar nichts damit zu tun – die Städte machen ein Landeswiki. Alle Themenbereiche, welche alle Städte des gleichen Bundeslandes betreffen, werden in diesem Landeswiki abgehandelt, auch inhaltlich aufgeteilt (Freiburg das eine Thema, Stuttgart ein anderes...). 11 Redakteure betreuen das gemeinsame Landeswiki.

Beispiel Stadt Feldkirch: Ebenfalls internes Bürgerservice-Wiki.

Marktgemeinde Wiener Neudorf: Der KDZ hat Wiener Neudorf bei der Erstellung einer Bürgerservice-Stelle beraten und die Verwendung eines Wiki empfohlen. Bei der Erstellung der Bürgerservice-Stelle müssen Unterlagen wie zB Verfahrensabläufe sowieso erstellt werden – ein Wiki wäre zur Dokumentation eine gute Lösung. Durch die vielen verschiedenen Leistungen in der Bürgerservice-Stelle müssen sich die Mitarbeiter zu allen Themenbereichen informieren können. In Wiener Neudorf wurde dann intern damit experimentiert, das Projekt ist aber etwas eingeschlafen. Aber es ist die Bereitschaft vorhanden, das Thema wieder anzugreifen.

Die Marktgemeinde Rum (Tirol) hat vor, ein Wiki im Bürgerservice einzusetzen, Bregenz hat ebenfalls Interesse gezeigt.

Denken Sie, dass ein Wiki für ein solches Thema Sinn machen könnte?

Ist dieses Thema zu speziell – oder sollte man das Thema eines Wikis eher allgemein halten, um eine entsprechende Aktivität zu ermöglichen?

Ich glaube nicht, dass das Thema zu eng ist, weil gerade das Thema Bau immer sehr interessant ist, immer Problempotenziale bietet. Bei Gesprächen mit Gemeinden wird immer wieder dieses Thema genannt. Es sind viele Infos nötig, jeder hat das eine oder andere Problem mit dem Thema – ich denke schon, dass das thematisch passt, und nicht allgemeiner gehalten werden muss.

Es müsste aber ein gemeindeübergreifendes Wiki sein, für kleine und mittlere Gemeinden alleine weniger sinnvoll – zu wenige Personen, welche warten und sich engagieren.

Wie schätzen Sie Gemeindemitarbeiter allgemein ein? Wären diese bereit, aus eigenem Antrieb Inhalte für ein Wiki zu erzeugen? Besteht Interesse an solchen Neuerungen, oder ist eher Skepsis vorherrschend? Wie könnte man Mitarbeiter dazu motivieren, sich aktiv an einem Wiki zu beteiligen?

Ich würde dieses Klischee nicht unterstützen. In einem Wiki sind normalerweise 5-10% der Benutzer bereit auch Inhalte zu generieren (auch zB bei Wikipedia). Das müssen auch

nicht viele sein, sondern nur engagierte Benutzer. Deutsches Beispiel (Baden-Württemberg) zeigt es: 11 Redakteure aus 3-5 Städten moderieren das Wiki. Wenn ein paar Personen engagiert sind, werden auch die Inhalte gut genug, damit der Nutzen für alle gewährleistet ist. In Baden-Württemberg wurde in einer Umfrage erhoben, ob andere Mitarbeiter mit dem Wiki zufrieden sind – und das sind sie durchaus, das Angebot ist besser als vorher.

Ich würde nicht sagen, dass Gemeindemitarbeiter tendenziell noch konservativer sind – das Problem hat man überall. Wir im KDZ auch: wir haben ein Projektwiki, das funktioniert nicht, wenn man nur Möglichkeiten öffnet („Ihr könntet das verwenden“) – da gibt es dann meist einen Anfang zu einem Thema, es geht aber nichts weiter. Gut funktioniert es, wenn Druck dahinter ist. Die Geschäftsführung bestimmt, dass die Dokumentation im Wiki zu erfolgen hat – dann muss jeder Projektmitarbeiter zusehen, dass der Stand aktuell bleibt (Ziele, Zwischenstand, Rechnungslegung etc.).

Man braucht also auf jeden Fall das Commitment der Geschäftsführung bzw. Amtsleitung/Bürgermeister und einen gewissen Zwang.

Ziel der Kollegen aus Stuttgart war es, die bisherige Dokumentationen in Word-Dokumenten verstreut auf diversen PCs sollen wegzubekommen, die Dokumentation nur noch im Wiki zu machen. Und nur so funktioniert es – eine Parallelstruktur wird niemand akzeptieren. Man muss also das Wiki erst einmal aufbauen, dann werden die Word-Dokumente gelöscht, weil sonst die Leute immer auch in ihren eigenen Dokumenten nachschauen und dort ändern – und das kann nicht funktionieren. Ein Zwang zum Mittel der Wahl muss vorhanden sein.

Wer müsste am Aufbau eines Wikis beteiligt sein? Wen muss man von Anfang an einbeziehen, und auf welche Art? (zB Mitarbeiter, andere Gemeinden, Land)

Das ist nicht sehr festgelegt. Beispiel aus Deutschland – die Städte tun sich zusammen um ein Landeswiki zu machen, ohne dass das Land selbst beteiligt ist.

Welche Probleme könnten bei der Umsetzung eines solchen Projekts auftreten?

Es könnte eine andere Bewegungen in dieselbe Richtung geben. Kommunalnet ist zB eine Art Intranet für (gerade kleinere) Gemeinden (für vom Gemeindebund servierte Gemeinden). Man muss aufpassen, dass man nicht inhaltlich in Konkurrenz mit anderen Plattformen tritt. Der Städtebund hat ebenfalls vor, eine Wissensplattform für Städte zu initiieren.

Es kann funktionieren, wenn ein Land das macht: Ein Land richten das Wiki für seine Gemeinden ein, in Zusammenarbeit mit den Landesexperten zu dem Thema – das wird funktionieren, keine Frage.

Wenn das Projekt ganz offen gehalten wird muss man mit den bisherigen Playern sprechen, herausfinden ob es von denen Unterstützung gibt oder ob man mit ihnen in Konkurrenz tritt.

Fallbeispiel:

RSS-Feeds als benutzerspezifische Ergänzung zur Gemeindezeitung

RSS-Feeds haben wir schon besprochen, sie machen wahrscheinlich Sinn, derzeit sehe ich aber wenig Engagement von den Beteiligten.

Manche drehen ein Feature auf, sie haben dann die News auch als RSS, überlegen aber nicht wirklich, ob das für den Benutzer auch Sinn macht.

Rein technisch ist die Einrichtung kein größerer Aufwand mehr, zB Aktivierung in RiS Kommunal für alle Gemeinden. Es erscheint unten ein Button, das muss der Redakteur gar nicht wissen, aber wissende Benutzer sehen sofort, dass sie die News als Feed abonnieren können. Viele Gemeinden verwenden RiS Kommunal leider schlecht, es wäre viel mehr damit möglich als die meisten Gemeinden verwenden. Es brächte einen großen Mehrwert, wenn Gemeinden RSS verwenden würden.

Bei Gemeinden, welche andere Website-Systeme von Agenturen verwenden besteht eher noch größeres Potenzial – sie werden dahingehend beraten, aktivieren das Feature im CMS – das ist also nicht sehr schwierig.

Wie schätzen Sie die Kosten von Web 2.0-Anwendungen ein? (Einrichtung, Betrieb, Programmierleistungen...)

Sehr unterschiedlich. Bei Wikis sind die Kosten sehr überschaubar, weil ja auf freie Standardsoftware zurückgegriffen werden kann. Bei Verwaltungskooperation.at lagen sie zwischen 20 und 30 Stunden. Von Strukturüberlegungen bis hin zu Software downloaden und installieren auf handelsüblichem Webspaces, dann konfigurieren – allerdings mit etwas Erfahrung. Aber prinzipiell sind die Kosten nicht so dramatisch, es hört sich toll an eine „Plattform“ zu initiieren, das hat früher auch Unsummen gekostet. Ein Wiki ist schnell mal installiert. Man muss sich eher darüber Gedanken machen, ob die richtigen Leute dabei sind, ob die Inhalte gut genug sind, ob der Basis-Content gut genug ist – dann funktioniert das. Aber die Kosten-Frage stellt sich hier weniger.

Der Beginn solcher Initiativen wird meistens von einzelnen engagierten Personen gemacht. Stirbt das Projekt, wenn diese Initiatoren irgendwann nicht

mehr daran weiter arbeiten? Wie lange denken Sie wird es dauern, bis zB ein Wiki die nötige Eigendynamik entwickelt?

Es braucht wahrscheinlich ein gewisses Maß an Bekanntheit und an Nutzung, damit ein Projekt ein Selbstläufer wird und sich der Initiator zurückziehen kann. Beispiel Stadtwiki Karlsruhe: Hauke Löffler hat das selber gemacht, es gibt noch 3 Administratoren, die sich darum kümmern, ansonsten kommt der gesamte Inhalt von Benutzern. Wenn sich die 3 Administratoren auch zurückziehen würden und sich niemand kümmern würde, würde das Projekt wahrscheinlich auch zusammenbrechen. Es könnte noch jemand anderer übernehmen, da es hier schon genügend Benutzer gibt, die Content erstellen. Die Gefahr bei solchen Web 2.0-Anwendungen ist folgende: Was ist, wenn del.icio.us einmal zugesperrt wird? Was passiert mit meinen gesammelten Bookmarks, wenn die Plattform irgendwann nicht mehr existiert? Aber wahrscheinlich verschwinden die nicht, die großen Plattformen werden oft aufgekauft – da sind extreme Business-Interessen dahinter. Der Worst Case für eine kleine Plattform wie unsere verwaltungskooperation.at ist, dass die Nutzung wieder zurückgeht, niemand neue Projekte einstellt. Dann sind unsere 50 Projekte dokumentiert, was noch besser ist als sie wären es nicht, aber wir werden nicht weiter intensiv Geld und Zeit investieren, wenn das nach einem Jahr keine Akzeptanz findet. Dann haben wir unser Ziel der Dokumentation erfüllt, es kostet uns eigentlich nichts (Webspace vielleicht 5 Euro im Monat), dann lassen wir die Sache halt noch laufen. Aber unser Risiko ist gering.

Wie geht man mit der Anonymität im Internet um?

Wie geht man mit unqualifizierten Beiträgen um? Mit „Vandalismus“?

Man muss unterscheiden, was der Benutzer machen soll. zB Bewertung eines Blog-Beitrags mit 1 für „gut gefallen“ und 5 für „nicht gefallen“ – da braucht sich niemand anmelden. Da würde ich keine Hemmschwelle setze – auch mit schlechter Kritik muss man leben können. Was Kommentare betrifft: es ist nicht unüblich, dass man zumindest eine gültige E-Mail-Adresse angeben lässt. Ich würde die Leute zB nicht als Gemeindegänger identifizieren lassen, aber zumindest irgendeinen Namen (muss nicht der echte Name sein) und eine E-Mail sollten angegeben werden, weil ich kommunizieren können möchte. Man muss eben überlegen welcher Service betroffen ist.

Interview mit Mag.(FH) Reinhard Haider, Amtsleiter der Marktgemeinde Kremsmünster

20. Mai 2008 in Kremsmünster

Ein Problem des Web 2.0 ist die fehlende verbindliche Definition, es gibt viele verschiedene Ansichten, was dieser Begriff alles umfasst. Was verstehen Sie unter dem Begriff „Web 2.0“?

Interaktion als das wichtige Element.

Die Begriffe verschwimmen zwar – wir sind gerade irgendwo zwischen Web 1.0, Web 2.0, vielleicht auch schon bei Web 3.0... Ich halte wenig von diesen Begriffen. Man muss aus dem Begriff etwas machen.

Interaktion mit dem Bürger gibt es aus unserer Sicht schon sehr lange. Der Bürger kann uns Input geben, wir reagieren darauf. Das verstehe ich grundsätzlich darunter.

Welche Techniken/Anwendungen/Plattformen fallen Ihrer Ansicht nach unter Web 2.0 (Beispiele)?

Diskussionsforen, Blogs (wobei eher als Tagebuch gesehen, und Interaktion eher weniger dabei ist), Voting, Chat

Welche Eigenschaften zeichnen Web 2.0-Anwendungen aus?

Die Interaktion: dass der Bürger auf das, was die Behörde macht, reagieren kann, die Behörde reagiert wiederum darauf – die eDemokratie soll ein Stück weiterkommen. Rein technologisch gesehen. Ob das sinnvoll ist – andere Unterhaltung.

Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit Web 2.0-Anwendungen erfolgreich sind?

Intern: Die Verwaltung muss Web 2.0 verstehen, wissen was zu tun ist und worauf man sich einlässt.

Extern: Die Bürger müssen das Angebot annehmen wie es gedacht ist – das funktioniert leider noch nicht so gut.

Beispiel: Diskussionsforum auf der Kremsmünster-Webseite. Anfangs war unser Forum ganz offen – es wurden immer wieder nur Beschimpfungen und Beleidigungen gepostet, wie in vielen Foren. Dann wurden Nutzungsbedingungen eingeführt: Es darf nur noch posten, wer seinen Namen und eine gültige Mailadresse angibt. Damit war das Forum tot. In drei Monaten gab es nur noch einen Eintrag, zB dass die Straßenbeleuchtung irgendwo nicht funktioniert, oder eine Nachfrage warum Kindergartengebühren so hoch sind, aber

nichts mehr worüber man sich austauschen könnte. Die Verwaltung reagiert auf jeden Eintrag sofort (der Amtsleiter oder Bürgermeister antwortet), aber es entsteht keine Diskussion wie sie in einem Forum sein sollte.

Ähnlich beim Beispiel Voting: Wir haben Fragen gestellt, welche die Öffentlichkeit berühren, bekamen aber nur ganz wenige Antworten. Ein solches Ergebnis ist dann einfach nicht verwendbar, weil es für die Allgemeinheit nicht gültig ist.

Was könnte man machen, um die Bürger zum Mitmachen zu animieren?

Offen und ehrlich – mir ist nichts eingefallen. Wir sind eine Gemeinde, die schon lange im Web ist, wo auch die Bürger besser als in anderen Gemeinden wissen, mit öffentlichen Webseiten umzugehen. Eine vor kurzem durchgeführte Umfrage ergab, dass die Bürger aus Kremsmünster im Vergleich zu anderen Gemeinden öfter auf der Webseite sind und mehr Internetdienstleistungen der Gemeinde in Anspruch nehmen, zB E-Billing (Elektronische Rechnungslegung der Gemeinde). Bei uns sind die Bürger das schon länger gewohnt, trotzdem funktioniert diese Sache nicht. Ich weiß keine Lösung zu dem Thema.

Wir haben daneben auch ein Diskussionsforum für die Jugend, das ist noch toter als tot. Wir haben auch gerade einen Leitbildprozess gemacht, etwas sehr spannendes, wo sich jeder Bürger einbringen konnte. Im „realen Leben“ waren 80 Leute dabei (nicht sehr viele bei einer Bevölkerungszahl von 6.400), und da wurde schon jeder Name aufgeschrieben, der irgendwann mal bei einer Diskussion dabei war. Im Netz wurde ein Diskussionsforum eröffnet – null Einträge. Ich probiere es also immer wieder, und promote das auch, wenn ich irgendwo bin, weise auf die Webseite hin – es kommt aber nichts. Das ist schade, wird mich aber nicht daran hindern es weiter zu versuchen, vielleicht geht es ja irgendwann. Ich bin auch nicht frustriert deshalb, vielleicht ist die Zeit dafür einfach noch nicht da.

In welchem Zusammenhang sehen Sie Web 2.0 mit modernem Gemeindemanagement?

Schwierige Frage. Dazu muss man sich zuerst fragen: was ist Gemeindemanagement? Die Leitung und Führung einer Organisation. Das heißt, die Frage ist: wie unterstützt Web 2.0 die Leitung und Führung einer Gemeinde?

Durch Input von Meinungen und Informationen von der Bevölkerung. Eine Stärkung der E-Demokratie soll erreicht werden – die Leute sollen einfacher und schneller die Möglichkeit haben, ihre Meinung zu äußern, und die Gemeinde kann dann besser darauf reagieren. Es ist wieder dasselbe Thema: man bekommt wenig Meinungen rein, und wenn, dann sind das fast immer die ganz kritischen Stimmen, die oft nicht hilfreich sind.

Kennen Sie Beispiele für Web 2.0-Anwendungen aus dem öffentlichen Bereich?

In Kremsmünster haben wir ein Diskussionsforum auf der Gemeindeforumseite.

Außerdem haben wir ein „Gemeindefernsehen“: Newsbeiträge als Videos auf der Webseite – wobei das eher nur „Informationen geben“ ist.

Voting haben wir auch immer mal wieder probiert, wird nicht so genutzt wie ich mir das wünschen würde.

Es gab ein Blog des Pfarrers von Kremsmünster: 4 Wochen aus dem Leben eines Pfarrers. Ich kenne noch das Blog des Bürgermeisters von Ried im Traunkreis (www.hechwarter.com).

Wir haben RSS-Feeds auf der Gemeindeforumseite Kremsmünster – wir verwenden dabei das Gemeinde-CMS RiS Kommunal (ich bin dort Mitentwicklungspartner).

Durch die Zusammenarbeit von RiS Kommunal und help.gv.at können wir Content Syndication nutzen: Inhalte aus help.gv.at werden über RSS-Feeds auf die Gemeindeforumseite verknüpft.

Welche Erfahrungen haben Sie mit Social Networks, wie XING, gemacht?

Nette Sache, ich bin auch bei einer E-Government-Plattform dabei, es tut sich aber recht wenig. Von der Idee her glaube ich, dass da mehr kommen könnte, dass man auch im öffentlichen Bereich einiges umsetzen kann. Es ist auch eine gute Möglichkeit sich auszutauschen. Diese XING-Gruppen sind ja auch forum-artig aufgebaut. Ich verbringe aber momentan dort wenig Zeit, schaue nur ab und zu nach welche Neuigkeiten es gibt. Ich bin eher ein passiver User, bin auch nicht als Premium-User registriert. Es wäre aber durchaus spannend, braucht aber natürlich wieder viel Zeit. Für Personalberater zB ist das das Um und Auf – bei mir ist das nicht so. Die Plattform ist aber durchaus interessant und brauchbar.

Fallbeispiel:

Wiki als Wissensbasis für die Auslegung von Baurechts- und Raumordnungsgesetzen

Ich kenne verwaltungskooperation.at – das gefällt mir gut, eine spannende Idee für ein solches Projekt ein Wiki einzusetzen.

Wiki im Bürgerservice am Beispiel Feldkirch:

Das ist sicher eine tolle Sache, scheint aber für so kleine Gemeinden übertrieben. Es ist aber sicher sinnvoll so ein System einzusetzen. Mein Gedanke dazu wäre ein Einsatz für

Abteilungsleiter-Besprechungen. Ich schicke momentan die Protokolle per Mail aus, dieses wird einmal angeschaut und ist wieder weg. Dokumentation in einem Wiki wäre eine interessante Möglichkeit.

Baurechts-Wiki:

Spannende Sache, kann ich mir gut vorstellen. Ihre Beschreibung hat mich angeregt, mich mit dem Thema zu beschäftigen. Der Aufwand scheint natürlich auch sehr hoch, da muss man sich das Verhältnis Aufwand – Nutzen dann überlegen, aber die Idee hat Potenzial.

Gerade zu Beginn wäre der Aufwand wahrscheinlich hoch, und später muss die Sache dann auch aktuell gehalten werden.

Ein Verbund von mehreren Gemeinden wäre hier natürlich interessant (das Gemeindeamt Kremsmünster gesamt nur 15 Mitarbeiter – also viel zu wenig Teilnehmer), weil gerade Baurecht für das ganze Bundesland ein Thema ist. Aber Vorsicht ist geboten, wenn jeder Beiträge schreiben darf, dann wahrscheinlich wird dann auch viel Irrelevantes eingestellt. Die Gefahr von Vandalismus schätze ich verwaltungsintern nicht so groß ein.

Es ist tatsächlich so, dass oft zu denselben Themen mehrfach angefragt und mehrfach beantwortet wird. In Oberösterreich ist die Situation durch das GemNet etwas besser, da werden Anfragen gestellt, die Antwort erfolgt eben für alle Zugänglich über GemNet, sodass jeder die Information abrufen kann. Aber dieses System ist eben nicht interaktiv. Soweit ich weiß, haben die anderen Bundesländer so etwas nicht in einer vergleichbaren Form.

Fallbeispiel:

RSS-Feeds als benutzerspezifische Ergänzung zur Gemeindezeitung

RSS wird aus meiner Sicht wenig genutzt. Wir machen das so, wenn Gemeindezeitung herauskommt stelle ich als Redakteur gewisse Meldungen so zeitnah wie möglich auch ins Internet. Dieser Newsbeitrag wird dann (theoretisch) wieder als RSS abonniert. Je nach News stehen die Beiträge vorher oder nachher in der Gemeindezeitung. Man könnte die Beiträge kategorisieren, ich denke aber, dass wir dazu zu klein sind. Technisch ist das möglich, praktisch halte ich es für Gemeinden wie uns für unnötig, und Österreich ist sowieso sehr klein strukturiert.

Können Sie einschätzen, wie oft Ihr Feed von Nutzern abonniert wird?

Gefühlsmäßig eher wenig. Die Technik gibt es ja schon lange, hat sich aber irgendwie noch nicht richtig durchgesetzt, vielleicht auch weil von manchen Anbietern dann ein Informations-Overload kommt.

Gemeindezeitung und News erfordert auch spezielles journalistisches Know-How, welches bei den wenigsten Gemeinden vorhanden ist, ansonsten ist es selten, dass jemand sich für ein solches Thema engagiert. Es ist nicht einfach, so etwas dann umzusetzen – in der Theorie klingt es schön, in der Praxis ist es schwierig.

RSS ist auch ein Feature von RiS Kommunal, man muss es nur im Backend aktivieren, um den Dienst zur Verfügung zu stellen.

Die Probleme dabei sind wahrscheinlich, dass die meisten Redakteure erstens nicht wissen, was RSS ist, und zweitens die Funktion im Backend nicht finden können bzw. gar nicht wissen, dass es diese Funktion gibt.

Es wäre wahrscheinlich zu gefährlich, das Feature standardmäßig in RiS Kommunal zu aktivieren, manche Gemeinden wollen das vielleicht nicht. RiS Kommunal muss so flexibel wie möglich gehalten werden, sonst suchen sich die Gemeinden wieder selbst eine andere Lösung.

Ich halte natürlich auch andere Systeme für legitim, allerdings sind manche Gemeinden hier falsch informiert und denken immer noch, dass das RiS sehr inflexibel und starr ist, was nicht stimmt. Man sieht es allein an unserem Design, man kann alles machen. Und bei Dingen wie Content Syndication wird ein anderes System sich schwer tun. Aber ich verstehe das, das ist wie bei Microsoft, das wollen manche nicht und suchen dann lieber auf ihrem Apple-Rechner etwas länger. Es ist völlig normal, dass der Marktführer immer eher kritisiert wird. Es soll auch keine 100%ige Marktmacht von irgendjemandem geben.

Interview mit Arno Abler, Bürgermeister der Stadtgemeinde Wörgl

4. Juni 2008 in Wörgl

Ein Problem des Web 2.0 ist die fehlende verbindliche Definition, es gibt viele verschiedene Ansichten, was dieser Begriff alles umfasst. Was verstehen Sie unter dem Begriff „Web 2.0“?

Für mich ist Web 2.0 die neue Relation „viele zu viele“, das heißt: nicht mehr „einer produziert Inhalte und viele lesen sie“, sondern „viele produzieren Inhalte und viele lesen sie“. Stichworte dazu sind: Bürger-Web, Beteiligung, aktiv, jeder macht mit. Jeder kann seine Daten, Informationen, Vorlieben veröffentlichen und ist somit auch „Broadcaster“. Ich glaube es gibt auch keine anderen Definitionen in wesentlich andere Richtungen.

Welche Techniken/Anwendungen/Plattformen fallen Ihrer Ansicht nach unter Web 2.0 (Beispiele)?

Im weitesten Sinne alle, bei denen Bürger/Nutzer aktiv Inhalte bereitstellen. Zentral momentan Themen wie

- Blogs
- Wikis
- Social News (alle Nachrichten, welche nicht von Medienunternehmen, sondern von Bürgern erstellt werden)
- Virtuelle Communitys (XING, StudiVZ)
- Medienplattformen (Flickr, YouTube)

Eben alles, was zur Informationsbereitstellung jedem zur Verfügung steht. Es gibt noch viele andere, Kernthemen sind sicher auch Nutzungen, die mit den genannten zusammenhängen aber keine eigenen Portale sind, zB Tagging (Nutzer hinterlegen Schlagworte zu Inhalten und machen diese damit besser zugänglich), Rating (Leser bewerten) – diese Instrumente gehören sicher ebenfalls zu Web 2.0.

Welche Eigenschaften zeichnen Web 2.0-Anwendungen aus?

Die Möglichkeit für den Nutzer, selbst Inhalte bereitzustellen. Leider tun dies sehr wenige, man kennt ja das Prinzip, dass nur 1-3% der Nutzer aktiv Inhalte beitragen, 10% machen gelegentlich ein Rating oder schreiben einen Kommentar, eben Kleinigkeiten, und 90% schauen nur zu. Derzeit. Das wird sich auch massiv ändern.

Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit Web 2.0-Anwendungen erfolgreich sind?

Es muss einen Mehrwert für den User geben. Der User muss einen direkten, unmittelbaren Vorteil darin haben, dass er mitmacht. Das kann alles Mögliche sein: Anerkennung in der Community, Information... Das Internet ist sehr schnelllebig, da kann man nicht jemanden lange überzeugen vom einen oder anderen Vorteil. Der Nutzer muss auf einen Blick sehen: „Das ist etwas für mich, das hilft mir“, sonst ist er schnell wieder weg. Aber alle Portale, welche das „Web 2.0-Etikett“ tragen zeigen ja wie's geht, viele andere, welche es nicht schaffen, haben genau das Manko, dass sie unnützlich sind. Nur eine Idee zu haben, wenn es niemanden gibt, den sie interessiert, bringt nichts.

In welchem Zusammenhang sehen Sie Web 2.0 mit modernem Gemeindemanagement?

Hier sind wir ganz, ganz am Anfang. Bis jetzt gibt es keinen Konnex. Bis jetzt ist eine Gemeinde (auch eine moderne Gemeinde) eine Verwaltungsbehörde, welche möglichst effizient ihre Abläufe organisieren muss. Da wäre zum Einen das Thema E-Government, im Sinne von Bereitstellung von Information an die Bürger, Unmittelbarkeit der Anträge, die ganzen Formulare, welche man über help.gv.at ausfüllen kann. Die zweite Ebene ist der organisatorische Ablauf im Hinblick auf Workflow, auf elektronische Archivierung, diese Dinge.

Aber Web 2.0 ist hier bis jetzt noch kein Thema, überhaupt nicht. Die Zukunft wird aber sein, dass die Gemeinde (im verwaltungstechnischen Sinn) mit dem Rest der Gemeinde (im komplexen Sinn) zusammenfließt, und damit die Bürger, die Wirtschaft, auch die Politiker, die Opposition, alle im Stakeholder-Bereich einer Gemeinde, sich aktiv einbringen. Und hier sind wir wieder bei der Definition: aktive Teilnahme. Dazu brauche ich diese Instrumente – und mehr oder weniger alle. Wenn ich heute zB einen Blog habe, in dem der gesamte Gemeinderat seine Meinungen sagt, Diskussionen zulässt, Kommentare bekommt, entwickelt sich eine politische Kultur, die wesentlich mehr ist als heute. Wenn ich heute ein Wiki habe, welches allen zur Verfügung steht, zB ein Teilwiki, welches die Verwaltung abbildet, wo jeder Mitarbeiter im Haus sein Wissen, seine Information einbringt, und auf der anderen Seite die Bürger das gesamte Wissen der Stadt hier sammeln – jeder weiß etwas spezielles, und alle zusammen wissen alles – dann habe ich einen unheimlich kompakten Pool an Nutzen für eine Gemeinde. Und das ganz konkret lokalisiert, was bisher so im Internet nirgends vorhanden ist. Das wird die Aufgabe von Web 2.0 und Gemeinde sein, das Angebot zu regionalisieren.

Kennen Sie Beispiele für Web 2.0-Anwendungen aus dem öffentlichen Bereich?

Ich kenne bis jetzt nur unser vivomondo-System, wir sind meines Wissens bisher die einzigen, die das so machen. Ich glaube aber, das wird bald Verbreitung finden, dann werden sicher mehrere Möglichkeiten bestehen.

Bitte beschreiben Sie Ihre Pläne bezüglich dieser Plattform.

vivomondo ist ein regionales Web 2.0-Portal. Wie vorher schon gesagt: alle Möglichkeiten, welche das Web 2.0 bietet, auf einer Gemeindeseite. Derzeit steht im Internet nur das Rathaus zur Verfügung (Stadt Wörgl mit den typischen Informationen, welche eine Gemeinde bietet). Das ist aber nur der Anfang, das Gesamtkonzept umfasst Folgendes:

- Kanal 1: Rathaus
- Kanal 2: Wirtschaft (wird in den nächsten 14 Tagen freigeschalten)
- Kanal 3: Wiki
- Kanal 4: Aktuelles
- Kanal 5: Community – „Meine Welt“

Jeder Inhalt eines jeden Kanals – sei es ein Termin, eine Kleinanzeige, ein Betrieb, ein Wiki-Eintrag, ein Blog – wird geografisch „verortet“. Das ist das Kernthema. Ich weiß also immer, wo sich etwas abspielt, egal um welches Thema es nun geht. Dann kann ich natürlich meine Suche, meinen Interessenshorizont, nach diesen geografischen Entfernungen abstimmen. Ich suche also meine Veranstaltungen nicht in einem globalen Veranstaltungskalender und suche dann mühsam über Filter meine Gemeinde, sondern sage ich sitze in Wörgl, oder in Bad Häring, oder in Leogang, und möchte wissen, was heute los ist. Und dann bekomme ich von meinem Standort ausgehend im Abstand der jeweiligen Entfernungen sämtliche relevanten Veranstaltungen, welche stattfinden, welche mich interessieren. Und das gilt für jeden Inhalt, nicht nur für Veranstaltungen.

Natürlich sind alle diese Inhalte aktiv gestaltbar, jeder Verein kann selbst seine Aktivitäten, seine Statuten etc. einstellen, jeder Bürger kann seine Vorlieben und Interessen einstellen (ähnlich wie bei XING), kann sehen wer außer ihm selbst noch exotische Briefmarken sammelt, sich mit Menschen mit gleichen Interessen verabreden. Also: bis jetzt kenne ich zwar Sammler, aber die sitzen in Wien, in Hamburg, in Neapel, das ist zwar nett, denen kann ich E-Mails schreiben, aber treffen kann ich mit diesen nicht so einfach. Und das leistet unsere Plattform.

Das ganze System ist nicht auf Wörgl bezogen, sondern regionalisiert für sämtliche Gemeinden, also wir können für Nachbargemeinden und alle anderen dasselbe anbieten – sodass überall wo ich bin, ich das „Zentrum der Welt“ sehe, und von dort aus alle Informationen abrufe.

Wie lange wird der Aufbau der Plattform noch dauern?

Fertig wird so etwas nie, es wird ständig weiterentwickelt, aber den Stand, den ich gerade erklärt habe, werden wir wahrscheinlich im Herbst dieses Jahres erreichen. Bis jetzt sind die ersten zwei Module fertig, die anderen kommen sukzessive dazu.

Woher kommt der Name „vivomondo“?

vivomondo kommt aus Esperanto. Wir haben natürlich einen Namen gesucht, den es im Internet noch nicht gibt, was gar nicht so einfach ist. Vivo ist Leben, Mondo ist die Welt, zusammen also das Leben der Welt. Das ist auch unser Claim, „Lebe deine Welt“ heißt unser Motto.

Der Anspruch dahinter ist, dass wir diese Sache als regionales, lokales Portal für die ganze Welt anbieten können, und es funktioniert überall gleich. Derzeit ist es zwar einmal nur auf den deutschen Sprachraum ausgelegt, aber es kann natürlich auch übersetzt werden.

Wo steht aktuell das Projekt „Bürgermeisterblog“?

Das Bürgermeisterblog ist noch nicht fertig, ist aber geplant, und hängt natürlich auch mit unserem Portal zusammen. Ich würde ungern jetzt einen Blog einrichten, und diesen dann übersiedeln wenn das Portal fertig ist, und neue Adressen angeben und die Leute neu informieren... Ich möchte gerne dort starten wo ich auch bleiben kann. Ich habe eine ganz klare Vorstellung davon, wie das laufen wird, aber ich muss darauf warten, dass das Portal die Funktionalität zur Verfügung stellt.

Welche Funktionen stellen Sie sich für Ihren Bürgermeister-Blog vor?

Alle die zu einem Blog gehören. Kommentare natürlich, offen für jeden – ich will aber auch, dass jeder, der einen Kommentar schreibt mit Namen und Adresse hinter seiner Meinung steht. Ich will nicht anonym beschimpft werden, das soll eine faire Sache sein, dann kann auch jeder alles schreiben was er will. Ich glaube, das ist der richtige Weg.

Welche Erfolge/Effekte versprechen Sie sich von der Einrichtung eines Blogs?

Meinungsaustausch auf jeden Fall, direktere Demokratie... Man ist ja als Bürgermeister sonst auch bemüht zu den Leuten zu gehen und zu fragen wie es ihnen geht, vereinzelt kommen sie auch vorbei und haben etwas zu sagen. Aber im Großen und Ganzen tut man sich schwer breite Meinungen einzufangen. Durch so ein Medium geht das natürlich schon leichter. Dadurch, dass jeder unmittelbar sagen kann, wie er zu etwas steht, was er von einem Vorschlag hält, was er sich wünscht für Wörgl oder nur für seine Straße oder sein Haus, wie auch immer. Auch Kleinigkeiten, die man sonst nicht äußert – außer vielleicht am Stammtisch – kann man hier ohne weiteres platzieren. Ich erwarte mir sehr viel, ua eine Verbesserung der Politik-Qualität.

Wie bringt man dieses Projekt den Bürgern näher, damit auch eine Diskussion entsteht?

Wird „Werbung“ gemacht?

Als Bürgermeister tue ich mich hier leicht, ich habe viele verschiedene Kommunikationskanäle. Ich habe ein Stadtmagazin, in welchem ich ein Vorwort schreibe. Ich habe das Internet, wo ich laufend kommentiere. Ich bin bei vielen Pressekonferenzen, im Gemeinderat, überall. Es ist also relativ leicht, das Portal bekannt zu machen und „unter die Leute zu bringen“. Wichtiger und schwieriger ist es, die Sache so zu befüllen, dass sie auch am Leben bleibt und es Sinn macht, dauernd hinzuschauen und sich in die Diskussion einzubringen. Das heißt, es muss zumindest alle zwei Tage ein Beitrag geschrieben werden, sodass das Ding nicht „verhungert“.

Rechtfertigen die Erfolge/Effekte den doch recht hohen Zeitaufwand?

So hoch ist der Aufwand auch wieder nicht. Texte schreibt man sonst auch unzählige, man gibt Stellungnahmen und Kommentare ab, das verwendet man natürlich dann auch dafür. Es ist ja nicht so, dass man sich dann hinsetzt und noch einmal etwas ganz anderes schreibt. Was tagesaktuell diskutiert wird verwendet man, textet es etwas um. Ich glaube nicht, dass das sehr viel Mehraufwand ist.

Welche Erfahrungen haben Sie mit Social Networks, wie XING, gemacht?

Über Erwartung ausgezeichnete Erfahrungen. Ich habe eigentlich gedacht, das wäre eine Spielerei, man sucht ein paar Kontakte, zB aus der Schulzeit oder Kollegen. Mittlerweile hat sich das wirklich bewährt, ich habe schon viele direkte Kontakte in konkreten Nutzen ummünzen können. Man hat eine gute Möglichkeit, komplett neue Leute kennenzulernen und mit ihnen in Kontakt zu treten, und kann darauffolgend auch real Dinge bewirken. Also ich bin davon begeistert.

Ermutigen Sie auch Ihre Mitarbeiter solche Networks zu nutzen? Bringt das für eine Gemeinde etwas?

Wenn wir jetzt nur von XING reden, ist das für meine Mitarbeiter nicht sehr hilfreich. Für ihre Arbeit brauchen sie das wahrscheinlich nicht. Aber für Führungskräfte, welche über die Gemeindegrenzen hinaus stark vernetzt zusammenarbeiten, macht das durchaus Sinn. Es sind auch schon einige Leute dabei, denen ich das empfohlen habe. Ich halte jetzt auch eben von dieser konkreten Plattform etwas, weil man tatsächlich einen wirtschaftlichen, einen beruflichen Nutzen generieren kann. Plattformen wie zB Facebook, wo man nur lustig ist, das sind eher Spielereien, die in die Freizeit gehören.

Fallbeispiel:

Wiki als Wissensbasis für die Auslegung von Baurechts- und Raumordnungsgesetzen

Ich kann mir ein solches Wiki durchaus vorstellen, habe allerdings gewisse Bedenken bei Fachwikis, weil sie sehr kritisch sind, was die Inhalte betrifft. Ein Wissens-Wiki über eine Gemeinde, also warum heißt diese Straße so, was macht dieser Verein, warum ist der und der mit dem Ehrenzeichen bedient worden, ist nicht sehr problematisch. Wenn da mal jemand etwas Falsches hineinschreibt, dann steht eben mal was Falsches drin, die Welt bricht nicht zusammen, irgendjemand kommt drauf und berichtigt den Fehler. Wenn aber in einem Wiki, welches die Behörden als Grundlage für Entscheidungen oder Verfahren nutzen, Fehler drin sind, dann ist das schon äußerst problematisch. So etwas kann rechtlich extrem negative Auswirkungen haben. Deshalb bin ich bei diesen Anwendungen sehr vorsichtig, man muss viel mehr Überlegungen und Vorarbeiten geben, als bei einem Regionalwiki, wie wir jetzt aufbauen.

Aber Sinn würde es schon machen. Wenn sichergestellt ist, zB durch einen Moderator, der sachlich entsprechend kompetent ist, und diese Änderungen erst nach Überprüfung freigeschalten werden, oder der auch alle Neuerungen anschaut und ihre Richtigkeit überprüft, dann sicher. Aber einfach so das Wiki freizugeben, und jeder stellt ein was er glaubt, ist zu gefährlich.

Wer müsste dann hier mitarbeiten? Sollte man hier die Experten auf Landesebene einbeziehen?

Anders geht das nicht. Das kann nur auf Landesebene funktionieren, da gibt es ein homogenes Rechtssystem, da macht das auch Sinn, dass man zB die Erfahrungen der Gemeinden mit bestimmten Gesetzesstellen als Kommentare hinterlegt. Dann ist das auch nicht so rechtskritisch, dann kann man sagen, sehe ich auch so, sehe ich nicht so. Aber ich bekomme ein Gefühl dafür, wo ich mich in diesem Rechtsbereich bewege. Sobald ich das als Grundlage für rechtlich relevante Entscheidungen verwende, sind falsche Angaben sehr problematisch.

Wiki im Bürgerservice am Beispiel Feldkirch:

Das macht auf jeden Fall Sinn. Das ich auch nicht so rechtskritisch, da habe ich viele Tipps und Informationen. Und wenn jemand einen Antrag auf diesen Informationen basierend ausfüllt, dann gibt es dazwischen immer jemanden, der diesen entgegennimmt und noch korrigieren kann. Also ein Bürgerservice-Wiki finde ich eine gute Idee.

Fallbeispiel:

RSS-Feeds als benutzerspezifische Ergänzung zur Gemeindezeitung

Ein Instrument, welches durchaus Sinn macht.

Warum glauben Sie setzen momentan noch so wenige Gemeinden RSS-Feeds ein?

Weil die meisten Gemeinden keine neuen Inhalte bieten. RSS macht ja nur Sinn, wenn ich aktuell jemanden aufmerksam machen möchte, dass sich auf meiner Webseite etwas getan hat. Wenn ich aber meine Webseite einmal im Monat anschau – wie es viele Gemeinden machen – brauche ich auch kein RSS. Außerdem ist das nicht ganz trivial einzurichten (auch nicht über-aufwändig), es muss auf die jeweilige Inhaltsstruktur abgestimmt sein (zB für News, bei Blogs Beiträge und/oder Kommentare). Ich glaube aber das kommt, in Zukunft wird das auf jeder Seite drauf sein.

Vielleicht wissen auch viele gar nicht was RSS ist? RiS Kommunal bietet die Möglichkeit dieses Feature ganz einfach zu aktivieren.

Das kann ich mir nicht vorstellen, RSS ist ja nur ein Bereitschafts-Feature, kein aktiv versendendes System, sondern ich muss das abonnieren. Wenn ich das in der Gemeinde jetzt freischalte, muss immer noch der User den RSS-Feed abonnieren. Ich weiß nicht, warum das keiner aktiviert, wahrscheinlich auch weil kaum Neuigkeiten bereitgestellt werden. Wir haben auf unserer Seite jetzt jeden Tag 2-3 neue Nachrichten, das ist schon interessant, wenn ich diese als RSS bekomme und nicht ständig auf die Webseite schauen muss.

Gibt es auf der Webseite von Wörgl Feeds auch in Unterkategorien, oder gibt es einen Feed mit alle Nachrichten?

Derzeit gibt es nur einen Feed, die Seite läuft ja auch im Testbetrieb, es wird aber in Zukunft für jede Kategorie einen Feed geben. Nicht nur für Nachrichten, auch für neue User, neue Termine etc.

Nur muss ich den Feed dann auch so konfigurieren können, das ist technisch dann auch recht aufwändig. Ich muss eingeben: wo bin ich, welchen Filter habe ich gesetzt, welche RSS-Daten möchte ich in Zukunft haben, damit der Abonnent nicht mit Nachrichten zugemüllt wird, die er gar nicht haben will.

Kann man auswerten, wie viele Nutzer den eigenen Feed abonnieren?

Kann man, haben wir aber nicht gemacht. Aber ich glaube, das sind verschwindend wenig. Es ist auch insofern nicht einfach für den Kunden, weil jeder Browser das anders handhabt. Wenn ich jetzt in Firefox einen Feed abonniere bekomme ich ihn irgendwo im Browser angezeigt, im Internet-Explorer kann ich ihn an mein E-Mail-Programm (Outlook) schicken, das ist meiner Ansicht nach schon etwas anspruchsvoll.

Feed-Filter sind meiner Ansicht nach besonders wichtig, um nicht von einer Nachrichten-Flut überrollt zu werden, sie sind aber meines Wissens nur sehr selten eingesetzt.

Man muss sich diese Sache folgendermaßen vorstellen: Ich schau mir heute eine Webseite, die mich interessiert, an. In Zukunft habe ich vielleicht 40 Seiten, die mich permanent interessieren – da kann ich nicht täglich auf sämtliche dieser 40 Seiten

schauen, ob es zufällig etwas Neues gibt. Dafür ist RSS/ATOM natürlich ideal. Ich warte daheim darauf was hereinkommt, und schaue mir das dann an.

Wie einfach/schwierig ist die technische Umsetzung von Web 2.0-Anwendungen? (Am Beispiel Ihrer Regional-Plattform)

Das ist extrem aufwändig, wir haben das auch unterschätzt. Es kommen so viele Daten zusammen, die miteinander funktionieren müssen, da braucht es eine eigene durchdachte Seiten-Architektur. Da kommt also mehr dazu als die reine technische Umsetzung. Das Gerüst muss schlüssig sein, die Daten-Architektur stimmen.

Auch bei internen Wikis. Ich muss mir eine Kategorisierung überlegen, ich kann nicht alles einfach irgendwo hineinschreiben. Beim Wiki ist das Problem momentan, dass man keine strukturierte semantische Suche hat. Wenn ich ein Stichwort weiß, finde ich schon etwas, aber wenn ich einen Zusammenhang will, oder ein Wissensfeld, dann muss ich das – wie in Wikipedia – alles händisch verlinken mit Themen, Schlagworten, Kategorien. Eleganter müsste es gehen, indem ich sage, ich will zu jenem Komplex meine Informationen, und ich bekomme die Seiten, die hier dazugehören. Das kommt sicher, aber das ist dann Web 3.0.

Wie schätzen Sie die Kosten von Web 2.0-Anwendungen ein? (Einrichtung, Betrieb...)

Zu niedrig. Die Kosten muss man recht hoch veranschlagen, zB für die ganzen Vorarbeiten, die Strukturierungen, die sind ein Riesen-Aufwand, den man im ersten Moment nicht sieht. Meistens sieht man die Programme, die PHP-Programmierung, oder ein CMS-System wie Joomla oder TYPO3, das alles ist schnell zusammengestrickt. Aber die ganze Konzeption der Seite, das Layout, die Usability, sind viel Aufwand. Und was man auch nicht unterschätzen darf – so gut ist einfach kein Programmierer – das sind die Bug-Fixes. Die ganzen Überarbeitungen, Testphasen... das ist auch ein großer Aufwand. Und es gilt eben nur kompromisslose Qualität, man muss bis auf das letzte Prozent alles geben, sonst wird das Angebot nicht angenommen. Wenn die Sache nicht so funktioniert wie sie angekündigt wurde, ist man schon weg.

Wie geht man mit der Anonymität im Internet um? Wie geht man mit unqualifizierten Beiträgen um? Mit „Vandalismus“?

Wie schon gesagt, ich habe meine Kriterien, auf welche Art ich Kommentare in meinem Blog zulasse. Ich bin der Meinung, dass man das relativ hoch schrauben soll. Ich schreibe

ja auch unter meinem Namen, mit meiner echten Identität, und stehe zu jedem Wort, das ich geschrieben habe. Dann erwarte ich auch von Kommentaren das Gleiche. Wenn sich jemand nicht traut mir zu sagen was er denkt, dann soll er es lassen. Wenn sich jemand identifiziert, und ebenfalls zu seinem Wort steht, dann kann mich dieser kritisieren so viel er will, das steht ihm auch zu, und ich gebe auch wieder meinen Kommentar dazu. Das ist dann eine faire Diskussion.

Ich glaube, so wird sich das Internet auch entwickeln. Diese ganze „Heckenschützen- und Partisanen-Manier“ – jeder schimpft in jedem Forum unter dem Namen sonny342, und kann sich dort austoben – das ist eine Übergangsphase, das wird sicher aufhören. Ein Kommentar unter einem Pseudonym kommt gar nicht in meinen Blog. Der Benutzer muss sich vorher mit seinem Namen anmelden, dann kann er kommentieren. Wenn jemand zufällig auf meiner Seite ist und schnell einen Kommentar hinterlassen will – das wird nicht funktionieren.

Es gibt natürlich verschiedene Möglichkeiten. Bei Wikipedia hat man sich darauf geeinigt, dass auch anonym geändert werden darf. Es wird aber die IP-Adresse mitgeloggt und als Visitenkarte verwendet. Das ist eine gute Methode, hat aber auch Schlupflöcher: Es gibt öffentliche Internet-Zugänge, Internet-Cafes, die können ja nicht kontrollieren was gemacht wird. Bis ich als Anbieter draufkomme ist der Täter schon im nächsten Internet-Cafe. Es gibt auch dynamisch vergebene IP-Adressen, die kann ich zwar nachverfolgen, wenn der Nutzer kriminell war, indem ich die Log-Liste des Providers einsehe. Nur, wenn jemand einfach nur schreibt, dass ich ein Idiot bin, dann kann ich das nicht jedes Mal verfolgen. So gesehen bin ich kein Freund von Anonymität im Internet.

Der Beginn solcher Initiativen wird meistens von einzelnen engagierten Personen gemacht. Stirbt das Projekt, wenn diese Initiatoren irgendwann nicht mehr daran weiter arbeiten? Wie lange denken Sie wird es dauern, bis zB ein Wiki die nötige Eigendynamik entwickelt?

Sobald sich ein Projekt wirtschaftlich selbständig trägt, weil Dinge verkauft werden, weil Beiträge hereinkommen, oder jemand Dritter als Financier einsteigt, geht es von selbst. Am Anfang, in der „Geburtsphase“ braucht man schon Geduld, da muss man einfach durchhalten.

Meistens ist das Konzept eines Projektes ja im Kopf von irgendjemandem drin. Es hat sich dort entwickelt und muss umgesetzt werden. Man kann nicht alles was im Kopf ist in seiner ganzen Komplexität niederschreiben oder weitergeben, man kann immer nur ein wenig vermitteln. Aber genau so, wie man es sich als Initiator vorstellt, kann man nicht alles weitergeben. Meistens sind 2-3 Personen maximal maßgeblich, üblicherweise ist es

eine Person. In Kremsmünster ist es der Herr Haider, ohne ihn wäre Kremsmünster nicht Internet-Stadt. In der Stadtgemeinde Gföhl gibt es den Stadtdirektor Anton Deimel, der hat den ELAK-Government-Verbund gegründet und initiiert, der ist auch ein „Kopf“, der Dinge verändert. So gibt es das wahrscheinlich überall. Gute Ideen setzen sich langfristig durch, und wenn sie nicht gut sind, verschwinden sie sowieso wieder.

Jemand mit einer guten Idee muss 2 Dinge haben: den langen Atem, das durchzuhalten, und natürlich die richtige Idee. Ich glaube, dass die Innovations-Kultur durch das Web 2.0 einen irrsinnigen Aufschwung bekommt. Es wird viel mehr entstehen. Es ist ja schon gewaltig, was in den letzten Jahrzehnten geschehen ist, wie schnell die Entwicklung gegangen ist. Aber dadurch, dass jetzt jeder die Chance hat, seine Ideen irgendwo unterzubringen, zu veröffentlichen, durch die Open-Source-Mentalität, finden sich auch die richtigen Partner.

**Angaben von Bruno Gamon, Leiter des Bürgerservice der Stadt Feldkirch
E-Mail vom 11. Juli 2008**

Wie kam es zur Idee, für das Feldkircher Bürgerservice ein Wiki zu verwenden?

Die Idee für einen "Infopoint", dh. ein Informationsmittel für unsere MitarbeiterInnen, ist schon früher gekommen. Jede(r) MitarbeiterIn hatte Notizen und Zettel auf der sie/er ihr/sein Wissen gesammelt hat. Wir haben versucht dieses Wissen in einem Infomedium zusammenzufassen. Zunächst hatten wir einen "InfoPoint" im Outlook, der einfach gestaltet, jedoch etwas umständlich zu bearbeiten war. Wir haben in der Stadt Feldkirch Wiki´s bei Projektabwicklungen eingesetzt und mir ist dann die Idee gekommen, ein Wiki für unseren InfoPoint zu verwenden.

Wer war an der Planung und Umsetzung beteiligt?

Planung und Umsetzung - eigentlich nur unsere EDV-Abteilung, die uns das WIKI in Grundausstattung eingerichtet hat, sowie zwei Mitarbeiterinnen vom Bürgerservice und ich, die die Gestaltung und "Befüllung" vorgenommen haben. Zwischenzeitlich wird der InfoPoint von allen MitarbeiterInnen im Bürgerservice mehr oder weniger "bearbeitet".

Wie soll sich das Wiki in Zukunft weiterentwickeln?

Soweit es unseren "Infopoint" betrifft wird dieser auch in Zukunft ein internes Medium für die MitarbeiterInnen im Bürgerservice bleiben. Der Inhalt ist einfach auf unsere Arbeit und unser Tagesgeschäft zugeschnitten. Wir sind bestrebt von der Gestaltung her die Informationen weiter zu verbessern, zB Themen mit Kategorien zusammenzufassen und dadurch noch übersichtlicher und informativer zu werden.