FACHHOCHSCHULE KEHL
HOCHSCHULE FÜR ÖFFENTLICHE VERWALTUNG

Wahlpflichtbereich:
Verwaltungs- und Wirtschaftsinformatik

DIPLOMARBEIT

zur Erlangung des Grades eines
Diplomverwaltungswirtes (FH)

Bürgercommunities – Zusammenarbeit zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung im Web 2.0

vorgelegt von

Thorsten Koch
Schubertstr. 3
66589 Merchweiler

Studienjahr 2006/2007

Erstgutachterin: Frau Prof. Dr. Birgit Schenk

Zweitgutachter: Herr Norbert Fröschle M.A.

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS I

ABBILDUNGSVERZEICHNIS III

TABELLENVERZEICHNIS IV

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS V

1 EINLEITUNG 1

1.1 MOTIVATION 1
1.2 PROBLEMSTELLUNG, ZIELDEFINITION, PROBLEMABGRENZUNG 3
1.3 VORGEHEN 5

2 GRUNDLAGEN 6

2.1 BÜRGERBETEILIGUNG 6
2.2 BÜRGERBEGRIFF 8
2.3 E-GOVERNMENT 11
2.3.1 E-Demokratie 13
2.3.2 E-Partizipation 14
2.3.3 Balanced E-Government 16
2.4 ONLINE COMMUNITIES 16
2.4.1 Begriff und Definitionen 16
2.4.2 Interaktionsmöglichkeiten 18
2.5 WEB 2.0 22
2.5.1 Wikis 28
2.5.2 Blogs 30
2.5.3 Gemeinschaftliches Indexieren 31
2.5.4 Empfehlungstools 31
2.5.5 Kritik 33

3 BÜRGERCOMMUNITY 35

3.1 AKTUELLER STAND DER WISSENSCHAFT 35
3.2 ANSATZ, ENTWURF UND TYPOLOGIE 36
3.3 SERVICES DER COMMUNITY 40
3.4 BAUSTEINE UND BEST-PRACTICE-BEISPIELE 43
3.4.1 Stadtblogs 43
3.4.2 Lokaler Bürgerjournalismus 45
3.4.3 Bürgermeisterblogs und Chats 46
3.4.4 Veranstaltungskalender und E-Mail-Verzeichnis 48
3.4.5 Kommunal-Networks und Gemeinderat-Bewertungen 49
3.4.6 Der Wettbewerb „Internetdorf 2007“ 51

4 EMPIRISCHE ANALYSE 55

4.1 BÜRGERFORUM BREMEN 56
4.1.1 Analyse des Angebots 56
4.1.2 Typologie des Bürgerforums Bremen 60
4.1.3 Erfolgsfaktoren, Lessons Learned und Ausblick 61
4.2 PUBLIKOM MÜNSTER 66
4.2.1 Analyse des Angebots 66
4.2.2 Typologie des Publikom Münster 70
4.2.3 Erfolgsfaktoren, Lessons Learned und Ausblick 72
4.3 WEISENBACH.ONLINE 79
4.3.1 Analyse des Angebots 79
4.3.2 Typologie von Weisenbach.Online 83
4.3.3 Erfolgsfaktoren, Lessons Learned und Ausblick 84
4.4 STADTWIKI KARLSRUHE 88
4.4.1 Analyse des Angebots 88
4.4.2 Typologie des Stadtwikis Karlsruhe 92
4.4.3 Erfolgsfaktoren, Lessons Learned und Ausblick 93

5 DISKUSSION 97

5.1 ERGEBNISÜBERBLICK 97
5.2 BEWERTUNG 99
5.3 POTENZIALE 102
5.4 EMPFEHLUNGEN 105

6 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK 109

LITERATURVERZEICHNIS VI

ANHANG I: EXPERTENINTERVIEW, STADTWIKI KARLSRUHE 1
ANHANG II: EXPERTENINTERVIEW, WEISENBACH.ONLINE 18
ANHANG III: EXPERTENINTERVIEW, PUBLIKOM MÜNSTER 36
ANHANG IV: EXPERTENINTERVIEW, BÜRGERFORUM BREMEN 55

EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG 67

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: E-Government-Planung der Bundesregierung bis 2010 1
Abbildung 2: Vorgehensmodell der Diplomarbeit 5
Abbildung 3: Von Bürgerbeteiligung zur politischen und gesellschaftlichen Partizipation 7
Abbildung 4: Rollen des Bürgers 9
Abbildung 5: Flow-Theorie 11
Abbildung 6: Dimensionen von E-Government 13
Abbildung 7: Einflussfaktoren auf E-Partizipationsangebote 15
Abbildung 8: Beispiel eines Forums 20
Abbildung 9: Beispiel eines Bulletin-Board-Systems 20
Abbildung 10: Web 2.0 - Mindmap 22
Abbildung 11: Die sieben Prinzipien des Web 2.0 23
Abbildung 12: Beispiel Web 2.0-Logo 24
Abbildung 13: The Long Tail nach Anderson 25
Abbildung 14: Käuferklassifizierung nach Everett Rogers 28
Abbildung 15: Beispiel einer Folksonomy anhand einer Tagcloud 31
Abbildung 16: Beispiel eines qualitativen Empfehlungstools 33
Abbildung 17: Optional konfiguriertes mobiles Bürgerportal 41
Abbildung 18: Friend-of-a-Friend-Technologie 42
Abbildung 19: Bausteine einer Bürgercommunity 43
Abbildung 20: Personalisierung auf sternenfels.de 53
Abbildung 21: Vorschläge nach Politikbereichen 58
Abbildung 22: Entwicklung des MünsterWikis im nationalen Vergleich 74
Abbildung 23: Verwirrende Verzweigungen im Stadtgespräch Münster 77
Abbildung 24: Manuelles Bürgerinformationssystem auf weisenbach.de 80
Abbildung 25: Bestätigter Benutzer im Stadtwiki Karlsruhe 89
Abbildung 26: Liste freier Stadtwikis weltweit nach Artikelanzahl 93

Anhang

Abbildung 27: Mindmap Stadtwiki Karlsruhe 1
Abbildung 28: Wachstum der Stadtwikis (Übersicht) 13
Abbildung 29: Stadtteilplan Karlsruhe mit Genehmigung 15
Abbildung 30: Mindmap Weisenbach.Online, MurgtalWiki 18
Abbildung 31: Bilder des Monats auf weisenbach.de 24
Abbildung 32: Diagramm - Seitenaufrufe von weisenbach.de 34
Abbildung 33: Diagramm - Visits auf weisenbach.de 35
Abbildung 34: Mindmap Publikom Münster 36
Abbildung 35: Stadtgespräch - Münsters Bürger reden mit 40
Abbildung 36: MünsterWiki 43
Abbildung 37: Mindmap Bürgerforum Bremen 55
Abbildung 38: Vorschläge nach Bereichen 61

Tabellenverzeichnis

TABELLE 1: ELECTRONIC GOVERNMENT IN EINEM X2Y-BEZIEHUNGSGEFLECHT 12
TABELLE 2: ARTEN DER MODERATION NACH GRAD 21
TABELLE 3: TYPOLOGIE BÜRGERCOMMUNITY 39
TABELLE 4: TYPOLOGIE BÜRGERFORUM BREMEN 61
TABELLE 5: STATISTIK BÜRGERFORUM BREMEN 61
TABELLE 6: TYPOLOGIE PUBLIKOM MÜNSTER 71
TABELLE 7: STATISTIK BÜRGERNETZ MÜNSTER 72
TABELLE 8: TYPOLOGIE WEISENBACH.ONLINE 84
TABELLE 9: STATISTIK WEISENBACH.ONLINE 85
TABELLE 10: TYPOLOGIE STADTWIKI KARLSRUHE 92
TABELLE 11: STATISTIK STADTWIKI KARLSRUHE 94
TABELLE 12: UNTERSUCHTE BÜRGERCOMMUNITIES IM ÜBERBLICK 98
TABELLE 13: BEWERTUNG DER BÜRGERCOMMUNITIES NACH PUNKTEN 102

Anhang

TABELLE 14: SEITENAUFRUFE VON WEISENBACH.DE IM ZEITRAUM 2001 - 2006 34
TABELLE 15: VISITS AUF WEISENBACH.DE IM ZEITRAUM 2001-2006 35

Abkürzungsverzeichnis

AJAX	Asynchronous JavaScript and XML
BBS	Bulletin-Board-System
BEV	Blacksburg Electronic Village
BIAB	Bremer Initiative Aktive Bürgerschaft
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
büne e. V.	Verein Bürgernetz – büne e. V.
CDU	Christlich-Demokratische Union
CMS	Content-Management-System
DSL	Digital Subscriber Line
DStGB	Deutscher Städte- und Gemeindebund
G2G	Government to Government
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
INKA e. V.	Individual Network Region Karlsruhe e. V.
IRC	Internet Relay Chat
KiTa	Kindertagesstätte
KIVBF	Kommunalen Informationsverarbeitung Baden-Franken
MFG	Medien- und Filmgesellschaft Baden-Württemberg
PEN	Public Electronic Network
PHP	Hypertext Preprocessor
Rot-Grün	Koalition aus Sozialdemokratischer Partei Deutschlands und Bündnis ’90 – Die Grünen
RSS	Really Simple Syndication
URL	Uniform Resource Locator
USA	United States of America
v. a.	vor allem
Vgl.	Vergleiche
Virginia Tech	The Virginia Polytechnic Institute and State University
WELL	The Whole Earth 'Lectronic Link
XHTML	Extensible Hypertext Markup Language
XML	Extensible Markup Language
z. B.	zum Beispiel

1 Einleitung

1.1 Motivation

„Die steigende Computeraffinität der Bürger in der Informationsgesellschaft stellt neue Anforderungen an die öffentliche Verwaltung."[1] Bejaht man diese Eingangsthese von Kammer stellt sich die Frage: Was folgt daraus? Die Bundesregierung beispielsweise hat das Thema auf ihre Agenda gesetzt und als Ergebnis des Politikformulierungsprozesses am 13. September 2006 das „Programm eGovernment 2.0"[2] im Rahmen des Regierungsprogramms „Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen"[3] beschlossen. Abbildung 1 gibt eine Übersicht über die E-Government-Planung der Bundesregierung bis 2010.[4]

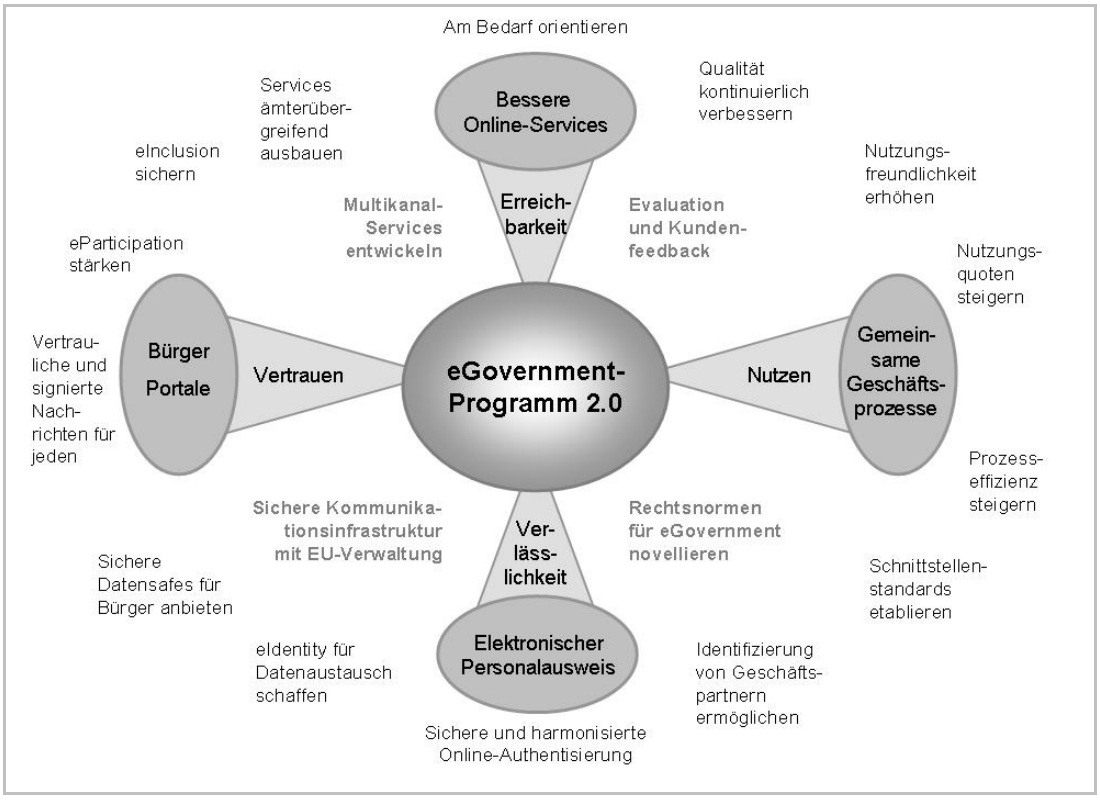


Abbildung 1: E-Government-Planung der Bundesregierung bis 2010[5]

[1] Quelle: [Kammer2006], S. 189.
[2] Vgl. [E-Government2.0].
[3] Vgl. [BMI2006].
[4] Quelle: [Klein2006].
[5] Eigene Darstellung nach Vorlage von [Klein2006].

Die Bezeichnung des Programms „E-Government **2.0**" ist aus gutem Grund gewählt. Franz-Reinhard Habbel, der Sprecher des Deutschen Städte- und Gemeindebundes (DStGB), formuliert: „Web 2.0[6], mit seinem Social-Software-Ansatz, wird auch die Politik und die Verwaltung neu herausfordern."[7] Doch was ist dieses Web 2.0 und was hat das Internet mit Kommunalpolitik zu tun?

„Mit der zunehmenden Verbreitung von Internet-Zugängen hat sich das Web zur Massenveranstaltung gewandelt."[8] Die Entwicklung ging von statisch programmierten und angebotenen HTML-Seiten in den 90er Jahren über dynamische Content-Management-Systeme (CMS)[9] hin zum „Mitmach-Web 2.0"[10].[11] Dieses neue partizipative Element des Internets bietet auch eine große Chance für Kommunen. „eDemocracy und eParticipation waren bisher die Stiefkinder von eGovernment"[12], doch dieser Zustand ist im Wandel begriffen. Die US-Wahlkämpfe zeigen, dass Blogs[13] schon eine wichtige Rolle spielen. Habbel ist davon überzeugt, dass sich dieser Trend auch „auf der lokalen Ebene fortsetzen" wird.[14] Doch nicht nur in lokalen Bürgermeisterwahlkämpfen wie in Gaienhofen im Dezember 2006 ist die Entwicklung zu beobachten.[15] Es geht weit darüber hinaus: Bürger können untereinander mittels neuer Medien kommunizieren und veröffentlichen Inhalte für andere Bürger, für Verwaltungen und die Politik – sie beteiligen sich über Internetdienste am gesellschaftlichen und politischen Leben[16].

---

[6] „Web 2.0 ist ein Oberbegriff für die Beschreibung einer Reihe neuer interaktiver Techniken und Dienste (…) und einer geänderten Wahrnehmung des Internets." Quelle: [WikiWeb2.0].
[7] Quelle: [Habbel2006].
[8] Quelle: [Sixtus2005].
[9] „Ein Anwendungsprogramm, das die gemeinschaftliche Erstellung und Bearbeitung des Inhalts von Text- und Multimedia-Dokumenten (Content) ermöglicht und organisiert." Quelle: [WikiCMS].
[10] Quelle: [Habbel2006].
[11] Vgl. [SpatHoFrös2006], S. 199. und [Sixtus2005].
[12] Quelle: [Habbel2006].
[13] „Ein (…) Blog, ist eine Webseite, die periodisch neue Einträge enthält." Quelle: [WikiBlog].
[14] Quelle: [Habbel2006].
[15] Vgl. [Lucht2006].
[16] Vgl. http://www.direktzurkanzlerin.de. Alle Internetquellen, die nicht als Deeplink angegeben werden können, sind im Ordner Internetquellen der beigefügten Compact Disc gespeichert.

1.2 Problemstellung, Zieldefinition, Problemabgrenzung

Die Herausforderung einer Arbeit zum Thema „Bürgercommunities - Zusammenarbeit zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung im Web 2.0“ liegt darin, wissenschaftliche Ansätze interdisziplinär zusammenzuführen, um weitere Erkenntnisse zu gewinnen. Für die vorliegende Arbeit wurden Bestandteile der aktuellen Forschung zu Bürgerbeteiligung / Bürgerorientierung, Online Communities und Web 2.0 verbunden.

Um die beschriebene Veränderung zu nutzen, die sich aus der „Humanisierung des Netzes“[17] ergibt, muss nun erörtert werden, wie die Bürger[18] und ortsansässige Unternehmen gemeinsam mit den Mitarbeitern[19] der öffentlichen Verwaltung und den Kommunalpolitikern erreichen können, dass eine echte Bürgergemeinschaft entsteht, die Gemeinde wieder als Gemeinschaft aller Bürger und Einwohner verstanden wird und dass auf lokaler Ebene neue Wege der Kommunikation und Partizipation Einzug halten, um gesetzte Ziele des Gemeinwohls zu erreichen.

Diese Arbeit soll einen ersten Schritt darstellen, um explorativ verschiedene Typen von Bürgercommunities in der Praxis zu identifizieren. Es wird nicht detailliert ausgeführt, wie eine oben kurz beschriebene Community für eine öffentliche Verwaltung eingeführt werden könnte. Ein formaljuristisches Gutachten der Aspekte der Bürgerbeteiligung wird nicht vorgenommen.

[17] Quelle: [SixZeit2005].
[18] Der Begriff Bürger wird in Kapitel 2.2 näher definiert.
[19] Aufgrund der leichteren Lesbarkeit und der besseren Verständlichkeit wird in dieser Arbeit durchgängig lediglich die männliche Form verwendet, die weibliche Form soll allerdings explizit mitgelesen werden.

In dieser Arbeit werden folgende Fragestellungen erörtert:

- Was ist eine Bürgercommunity? Implizierte Fragestellungen sind: An welchen Merkmalen lässt sich eine Bürgercommunity typologisieren und aus welchen Bestandteilen setzt sich eine Bürgercommunity zusammen (Kapitel 3).
- Welche Bürgercommunity-Modelle werden in der Praxis bereits angewendet? Implizierte Fragestellungen sind: Wo liegen die Besonderheiten, Stärken und Schwächen der untersuchten Bürgercommunities und welche Ergebnisse haben sie erzielt (Kapitel 4).
- Wie kann man Bürgercommunities miteinander vergleichen und wie fällt ein solcher Vergleich bei den untersuchten Bürgercommunities aus? Implizierte Fragestellungen sind: Was bringen Bürgercommunities und wie können sich die untersuchten Bürgercommunities verbessern (Kapitel 5).

1.3 Vorgehen

Die folgende Abbildung zeigt schematisch den Aufbau dieser Diplom-Arbeit sowie das zugrunde liegende Vorgehensmodell:

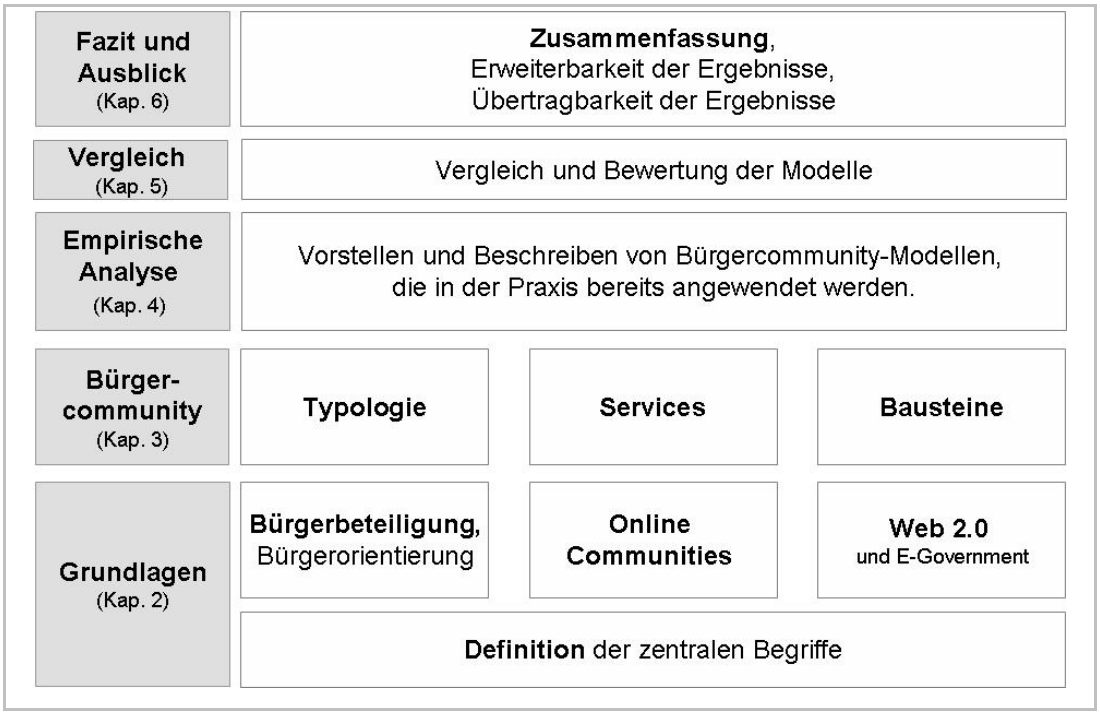


Abbildung 2: Vorgehensmodell der Diplomarbeit[20]

In Kapitel 2 werden die Grundlagen aufgezeigt und anhand einiger zentraler Definitionen erläutert. Daraufhin wird der Begriff Bürgercommunity operationalisiert in Typologien, Services und Bausteine (Kapitel 3). Es folgt eine vergleichende sozialwissenschaftliche Analyse von vier realen Bürgercommunities: Bürgerforum Bremen, Publikom Münster, Weisenbach.Online und Stadtwiki Karlsruhe (Kapitel 4). Die Modelle werden verglichen, ihre Potenziale und Schwachstellen werden ausfindig gemacht und Verbesserungen vorgeschlagen (Kapitel 5). Im Anschluss werden die Ergebnisse zusammengefasst, weiterer Forschungsbedarf aufgezeigt und die Übertragbarkeit der Ergebnisse für Kommunen dargestellt.

[20] Eigene Darstellung

2 Grundlagen

Um den Titel und den Inhalt dieser Arbeit nachvollziehen zu können, ist es notwendig, einige zentrale Gesichtspunkte näher zu definieren, Zusammenhänge zu verdeutlichen und einheitliche Begriffe einzuführen, die in dieser Arbeit durchgängig benutzt werden.

2.1 Bürgerbeteiligung

Das Themenfeld Bürgerbeteiligung wurde bereits ausgiebig in der Fachliteratur diskutiert[21].

Bürgerbeteiligung beinhaltet

- das Beteiligen,
- das Beteiligt-Werden,
- das Beteiligen-Wollen und
- das Beteiligt-Werden-Wollen.

Abbildung 3 zeigt die Zusammenhänge zwischen Partizipation und Beteiligung und macht die oben beschriebene Inhaltsdimension deutlich. Der Ursprung des Wortes Partizipation[22] lässt erkennen, welch ganzheitlicher Ansatz darunter zu verstehen ist. Es geht darum, dass jeder seinen Teil zum Ganzen gibt und sich dann jeder auch seinen Teil am Ganzen zurücknimmt.[23] Wenn Bürger aktiv an der Gesellschaft teilhaben, also partizipieren, und von den Politikern und der öffentlichen Verwaltung Beteiligung zugelassen wird, so entsteht Bürgerbeteiligung.[24]

[21] So etwa [HaKuRhe2000], [HeiOlk2001], [Holtkamp2000], [Matthöfer1977], [TréMäHa2001] und weitere.
[22] Lat. pars = der Teil, capere = Geben/Nehmen.
[23] Nach [Ramge2006], S. 14 und S. 189, ist Partizipation geeignet, um das vorherrschende „Nehmer-Prinzip“ (S.14) in das Prinzip „Wenn alle geben, werden alle gewinnen“ (S. 189) zu wandeln.
[24] Vgl. [Matthöfer1977], S. 246 ff.

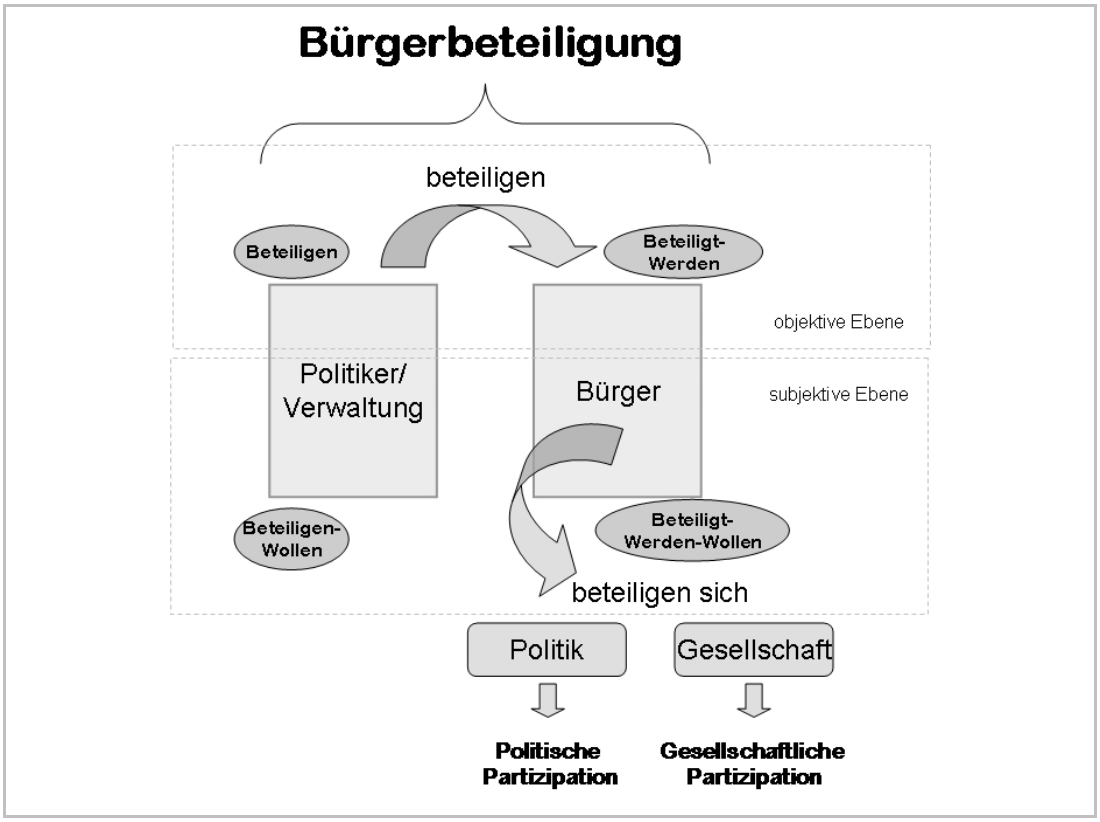


Abbildung 3: Von Bürgerbeteiligung zur politischen und gesellschaftlichen Partizipation[25]

Bürgerbeteiligung steht der **Partizipation** gleich. Für diese Arbeit wird Partizipation unterschieden in a) gesellschaftliche Partizipation und b) politische Partizipation.

Gesellschaftliche Partizipation beschreibt die Beteiligung von Personen an Informations-, Diskurs- und Meinungsbildungsprozessen und damit zusammenhängende Aktivitäten in der Gesellschaft. Beispiele hierfür sind unter anderem Vereinsmitgliedschaft, bürgerschaftliches Engagement, ehrenamtliche Tätigkeit, soziale Mitarbeit an Informationsplattformen etc.

Politische Partizipation beschreibt die Beteiligung von Personen an Entscheidungsprozessen, „wobei der Akzent nicht ausschließlich auf einer rechtlich gesicherten Teilnahme am eigentlichen Entscheidungsakt liegt, sondern auch auf dem diesen Entscheidungsakt vorgelagerten Willensbil-

[25] Eigene Darstellung.

dungsprozeß“[26]. Beispiele: Aktivität in einer Bürgerinitiative, Teilnahme an Demonstrationen, Stellen von Petitionen, Bürgerbefragungen, Plebiszite.[27]

Der demokratie- und gesellschaftstheoretische Ansatz Bürgerbeteiligung und Partizipation wird im Rahmen des Neuen Steuerungsmodells insbesondere durch zwei der drei relevanten strategischen Ausrichtungen des Qualitätsmanagements ergänzt: „Kunden- und Bürgerorientierung, Prozessorientierung, Mitarbeiterorientierung“.[28]

Es tauchen in der Praxis unzählige Formen der Bürgerbeteiligung auf. Um den Titel der Arbeit und den später zu definierenden Begriff „Bürgercommunity“ abzugrenzen, wird auf den Begriff „**Bürgerkommune**“, der von Holtkamp und Bogumil etabliert wurde, näher eingegangen. Der Begriff wird nicht eindeutig definiert, er umschließt alle Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung und fordert vor allem auf der Angebotsseite die Einrichtung eines behördenübergreifenden Partizipationsmanagements.[29] Es geht bei diesem Ansatz auch darum, Aufgaben an die Bürger abzugeben, die öffentliche Verwaltungen seit den 60er Jahren übernommen haben, der Bürger soll „Koproduzent bei der Leistungserstellung“[30] werden.

2.2 Bürgerbegriff

Bürgerorientierung wird in Anlehnung an das privatwirtschaftliche[31] Verständnis des Customer Relationship Managements auch als Citizen Relationship Management bezeichnet und beinhaltet die „umfassende Anwendung verschiedener Instrumente, die mit Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen in Verbindung stehen.“[32] Interaktionen zwischen Kunden und

[26] Quelle: [Matthöfer1977], S. 247.
[27] Vgl. [Matthöfer1977], S. 246 ff.
[28] Quelle: [HoppGöbel2004], S. 74.
[29] Vgl. [Holtkamp2000], S. 9ff., S. 77 ff.
[30] Quelle: [Holtkamp2000], S. 11
[31] Als Privatwirtschaft werden in dieser Arbeit die Wirtschaftsabschnitte A-K nach WZ 2003 (Klassifikation der Wirtschaftszweige in der deutschen amtlichen Statistik) bezeichnet. Vgl. [WikiWZ2003].
[32] Quelle: [GerzAlfes2004], S. 6. Vgl. auch [Asghari2005], S. 23.

der Verwaltung stehen im Vordergrund. Die Bürger können im Allgemeinen den Anbieter ihrer nachgefragten öffentlichen Dienstleistung nicht auswählen, können also nicht mit dem Kunden eins zu eins gleichgesetzt werden. „Die Rolle des Kunden [ist] lediglich eine Teilrolle der Gesamtrolle Bürger“[33]. Abbildung 4 zeigt, dass die Kundenrolle eines Bürgers lediglich bei ausgeprägtem Dienstleistungscharakter einer Aktivität greift. Vergleicht man jedoch die Privatwirtschaft mit der öffentlichen Verwaltung, so ist festzustellen: Bürgerorientierung ist Kundenbindung der öffentlichen Verwaltung.

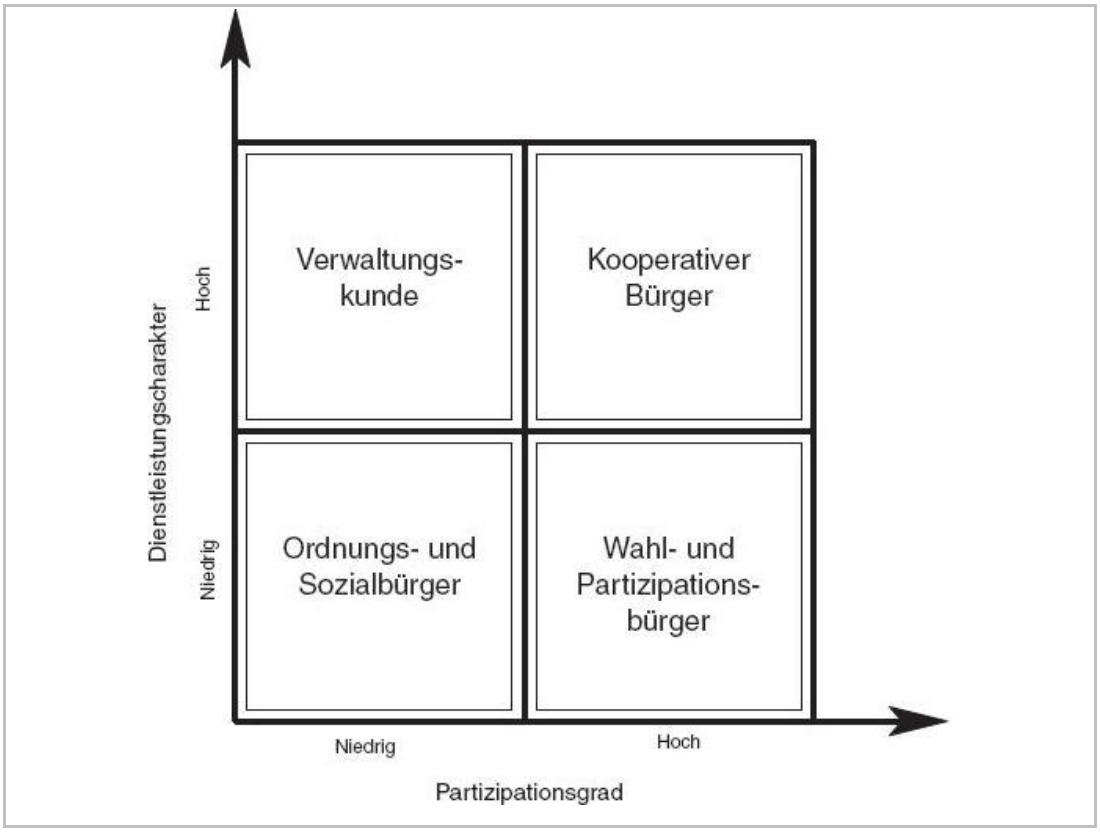


Abbildung 4: Rollen des Bürgers[34]

Der „Bürger“ agiert also in seinem sozialen und politischen Verhalten stets in einer der vier Rollen: als Ordnungs- und Sozialbürger, als Verwaltungskunde, als Wahl- und Partizipationsbürger oder als kooperativer Bürger. Wer ist aber der Bürger für die Bürgercommunity? Der kooperative Bürger ist der Idealtyp eines befähigten und aktiven Bürgers, der in einer Bürger-

[33] Quelle: [HoppGöbel2004], S. 75.
[34] Quelle: [HoppGöbel2004], S. 76.

community partizipiert und Dienstleistungen nachfragt und anbietet. Der formaljuristische Begriff des Bürgers ist hier zu eng. Die Gemeindeordnung Baden-Württemberg definiert: „Bürger der Gemeinde ist, wer Deutscher im Sinne von Artikel 116 des Grundgesetzes ist oder die Staatsangehörigkeit eines anderen Mitgliedstaates der Europäischen Union besitzt (Unionsbürger), das 18. Lebensjahr vollendet hat und seit mindestens drei Monaten in der Gemeinde wohnt."[35] Der Bürgerbegriff im weiten Sinne als Weltbürger (auch Kosmopolit) gefasst, der sich mit der Menschheit und nicht mit seiner Herkunft oder Nationalität identifiziert[36], birgt die Gefahr der fehlenden Trennschärfe und der Beliebigkeit. In dieser Arbeit bezeichnet der Begriff **Bürger** ein Individuum, das sich mit einem bestimmten Thema (Inhalt, Ort) auseinandersetzt und identifiziert. Der Bürger kann sich aufgrund seines Ortsbezuges (Wohn-, Lebens-, Arbeits-, Urlaubs- oder sonstiger Bezugsort wie z. B. der Ort in dem Verwandte wohnen) und aufgrund seines inhaltlichen Interesses oder seiner gefühlten Betroffenheit (sozialpolitische Issues wie Schaffung von Kinderkrippenplätzen oder standortpolitschen Issues wie Umzug einer Großmesse, Ausbau eines Flughafens, Schließung von Postfilialen etc.) identifizieren.

Exkurs Mitarbeiterorientierung und Motivation

Bürgerorientierung braucht Mitarbeiterorientierung: „Den zufriedenen Kunden durch zufriedene Mitarbeiter erreichen"[37]. Der kooperative Bürger kennzeichnet sich durch seinen Mitwirkungswillen. Dieser Bürgertyp braucht motivierte und aufgeschlossene Mitarbeiter in der Verwaltung. Dies zu erreichen erfordert Mitarbeiterorientierung. „Mitarbeiterorientierung meint den Umgang des Unternehmens [oder der öffentlichen Verwaltung] mit seinen MitarbeiterInnen."[38] Nur ein Führungsstil, der die Mitarbeiter als vollwertige und innovative Persönlichkeiten wahrnimmt, kann motivieren und von den Mitarbeitern erwarten, dass sie ihre neuen Möglichkeiten nut-

[35] Gemeindeordnung Baden-Württemberg, § 12 Bürgerrecht.
[36] Vgl. [WikiKosmo].
[37] Quelle: [Berger2006], Qualitätsmanagement I, Folie 9.
[38] Quelle: [TQM2007], ebenfalls zitiert in [WikiMitarbeiter].

zen und in ihrer Verantwortung aufgehen.[39] Gerade junge, motivierte Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung brauchen Perspektiven. Die Flow-Theorie von Mihaly Csikszentmihalyi bezeichnet den Einklang des Verhältnisses von Anforderungen und Fähigkeiten als den Bereich, in dem man Freude und Zufriedenheit in der Arbeit findet und dabei zugleich den Anliegen der Gesellschaft dient (Flow, siehe Abbildung 5). Diese Theorie kann auch zur Motivation der Community-Mitglieder (vgl. Kapitel 2.4) herangezogen werden.

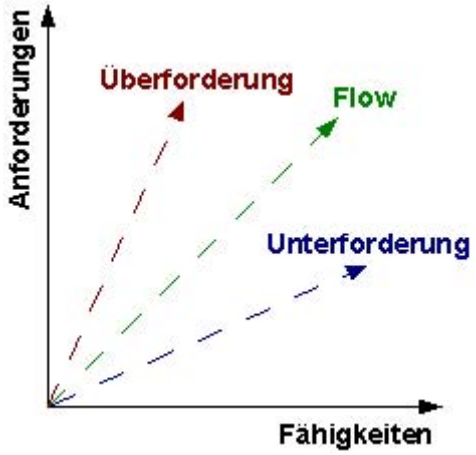


Abbildung 5: Flow-Theorie[40]

In der öffentlichen Verwaltung sind die Anforderungen meist relativ klar, wenn sie auch nicht immer expliziert formuliert werden (Stellenbeschreibung). Doch ein Bereich, der in der öffentlichen Verwaltung komplett ausgeklammert wird, ist das Feststellen der Fähigkeiten der Mitarbeiter, es können also kaum Perspektiven aufgezeigt werden, weil man die Potenziale nicht kennt.

2.3 E-Government

Das Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften in Speyer hat die am häufigsten verwendete Definition von **E-Government** aufgestellt: „Unter Electronic Government verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusam-

[39] Vgl. [HoppGöbel2004], S. 80.
[40] Quelle: [WikiFlowPic] nach [Csikszentmihalyi2007], S. 75 ff.

menhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien."[41] Die Speyerer Definition konzentriert sich auf die Prozessebene, wird jedoch durch die Schnittstellen aus Tabelle 1 konkretisiert.

E-Government	Bevölkerung Bürger	Staat Verwaltung	Zweiter Sektor Wirtschaft	Dritter Sektor NPO/NGO
Bevölkerung Bürger	C2C	C2G	C2B	C2N
Staat Verwaltung	G2C	G2G	G2B	G2N
Zweiter Sektor Wirtschaft	B2C	B2G	B2B	B2N
Dritter Sektor NPO/NGO	N2C	N2G	N2B	N2N

Tabelle 1: Electronic Government in einem X2Y-Beziehungsgeflecht[42]

Einer kurzen Erklärung bedarf die Schnittstelle „G2G". Diese Schnittstelle vereint die Verbindung einer öffentlichen Verwaltung mit einer anderen öffentlichen Verwaltung (z. B. Gemeinde und Landratsamt) und die Bezeichnung verwaltungsinterner Vorgänge (z. B. Prozesse mit ämterübergreifendem Workflow in der gleichen Behörde). Gerade für verwaltungsinterne Vorgänge ist die Speyerer Definition sinnvoll. Um die Vielschichtigkeit von E-Government auch in Richtung E-Demokratie abzubilden, ist eine weitergehende, speziellere Definition notwendig. Nach Gisler und Spahni lautet diese folgendermaßen: „**Partizipierendes E-Government** umfasst die Unterstützung der Beziehungen, Prozesse und der politischen Partizipation innerhalb der staatlichen Stellen aller Ebenen sowie zwischen den staatlichen Stellen und all ihren Anspruchsgruppen durch die Bereitstellung entsprechender Interaktionsmöglichkeiten mittels elektronischer Medien."[43] Die beiden dargestellten Definitionen sollen gleichrangig nebeneinander benutzt werden. Neuere Definitionen von E-Government, wie die des Bundes-

[41] Quelle: [LuckeReiner2000], S. 1.
[42] Quelle: [LuckeReiner2000], S. 2.
[43] Quelle: [GislerSpahni2001], S. 18.

amts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)[44] oder von Asghari (Fachhochschule Braunschweig)[45] fließen aus Gründen der einheitlichen Begriffsverwendung nur indirekt in die Arbeit ein. Abbildung 6 zeigt die Dimensionen von E-Government und die in dieser Arbeit vordergründig betrachtete Dimension auf. Die zu betrachtenden Punkte werden in den weiteren Abschnitten näher beschrieben.

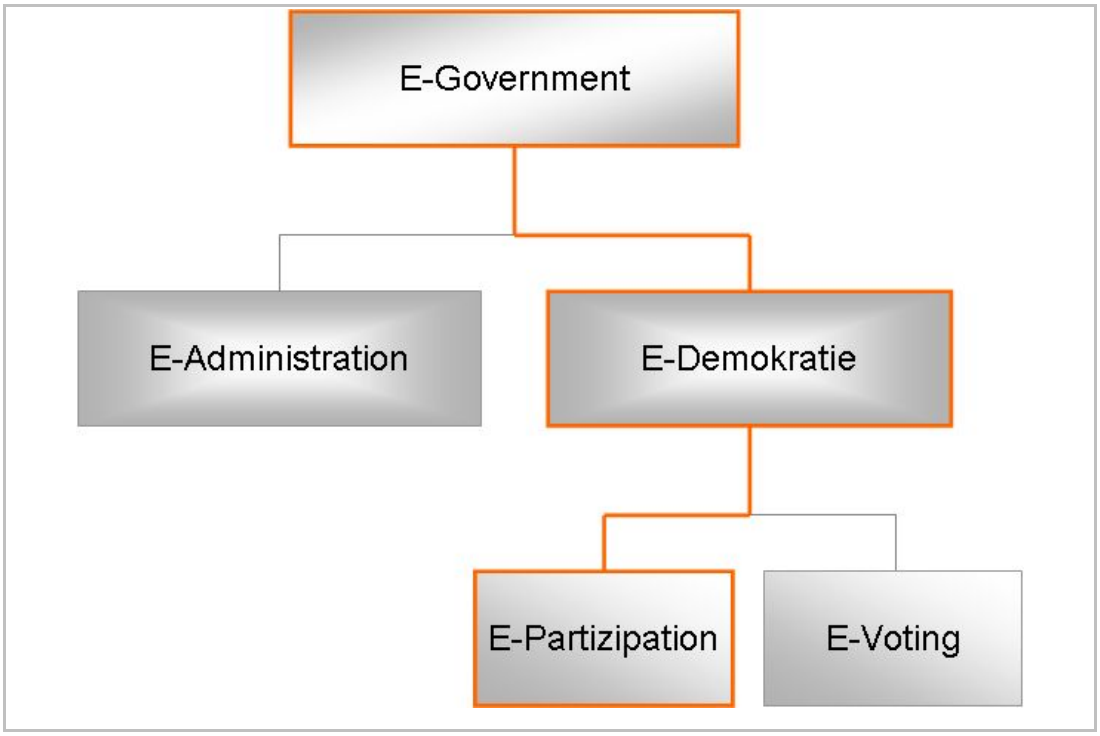


Abbildung 6: Dimensionen von E-Government[46]

2.3.1 E-Demokratie

E-Demokratie „fasst alle Maßnahmen zusammen, bei denen Internet-Technologien eingesetzt werden, um Bürgern (...) demokratische Informations-, Mitbestimmungs- und Gestaltungsmöglichkeiten einzuräumen."[47] Es kann unterschieden werden in direktdemokratische und indirektdemokratische Elemente der E-Demokratie. Direktdemokratische Elemente sind

[44] „Unter ‚Electronic Government' (‚E-Government') verstehen wir die Nutzung elektronischer Informations- und Kommunikationstechnik zur Einbeziehung des Kunden in das Handeln von Regierung und öffentlicher Verwaltung". Quelle: [Hauschild2006], S. 3.
[45] „Die Gestaltung staatlicher Verwaltungsprozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette mithilfe elektronischer Medien." Quelle: [Asghari2005], S. 19.
[46] Eigene Darstellung nach [DoweMärker2004], S. 5 und [HartPflügler2004], S. 12.
[47] Quelle: [Odermatt2004], S. 25. Vgl. auch [Kubicek2002].

E-Voting (die elektronische Form einer Wahl oder Volksabstimmung), E-Activism (Überbegriff für Internetbasierende Initiativen, die sich an politischen Interessen orientieren) und E-Protest (Protestaktionen, deren Mitglieder via Internet kommunizieren und sich in dieser Form organisieren). Als wichtigstes indirektdemokratisches Element wird E-Partizipation gesehen, daneben existieren noch E-Information (Informationen werden online zur Meinungsbildung bereitgestellt), E-Parliament (Diskussionsforen oder Webpräsenz der Parlamente), der Internetwahlkampf und E-Party (Parteiarbeit im Internet).[48]

2.3.2 E-Partizipation

„Unter E-Bürgerbeteiligung werden jene Elemente der Bürgerbeteiligung betrachtet, die eine aktive Teilhabe an politischen Diskurs- und Entscheidungsprozessen mit Hilfe des Internets ermöglichen."[49] Auf kommunaler Ebene ist insbesondere die Angebotsseite der E-Partizipation interessant. In Abbildung 7 werden die Einflussfaktoren auf E-Partizipationsangebote nach [Kuhn2006] dargestellt. Die Nachfrage der Bürger kann lediglich aus Erfahrungswerten festgestellt werden. In der empirischen Analyse (Kapitel 4) wird auch auf diesen Aspekt kurz eingegangen.

[48] Vgl. [Kubicek2002].
[49] Quelle: [BräuBiewe2005], S. 8. Die Autoren verwenden die Begriffe E-Partizipation und E-Bürgerbeteiligung synonym, um die Beziehung von Bürgern zu Entscheidungsträgern zu betonen. Vgl. auch S. 7.

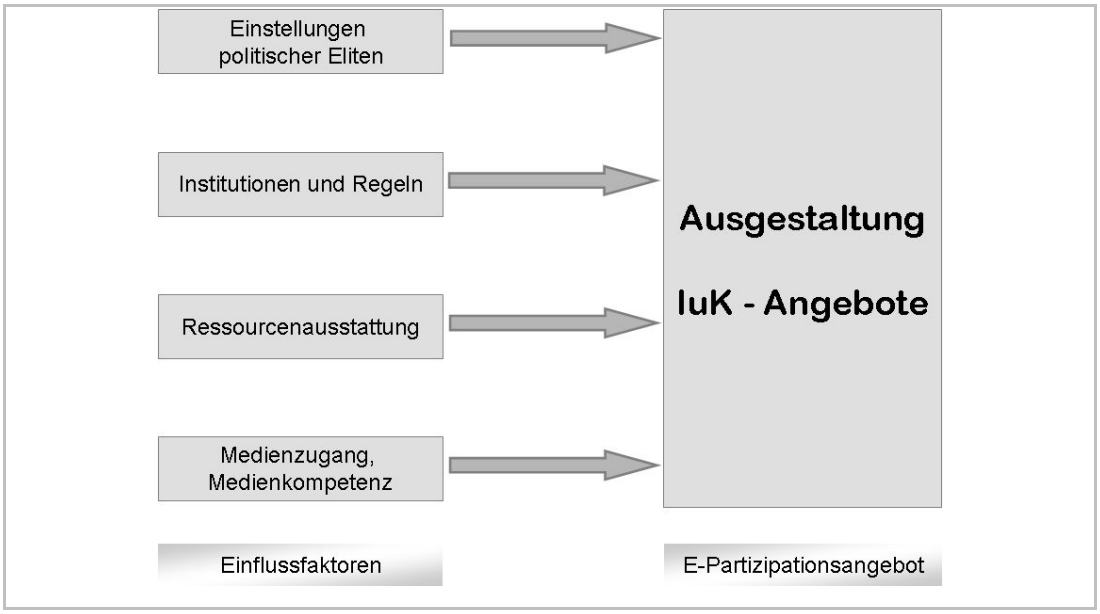


Abbildung 7: Einflussfaktoren auf E-Partizipationsangebote[50]

Auch im Bereich der E-Partizipation müssen ähnlich der Partizipation (Kapitel 2.1) zwei Richtungen unterschieden werden. Man spricht von konventioneller und unkonventioneller E-Partizipation. Unter den konventionellen E-Partizipation-Angeboten können vor allem verfasste, legale und legitime Formen der politischen Partizipation (Raumordnung, Bauleitplanung, Regionalplanung etc.) auf digitaler Ebene subsumiert werden.[51] Das Internet eignet sich jedoch per definitionem gerade für unkonventionelle Formen der Partizipation, denn es bietet Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten für Aufgaben und Ziele unterschiedlicher Gruppierungen, die nicht institutionalisiert sind.

E-Partizipation wird oft als Stiefkind des E-Government bezeichnet[52], das bestätigen auch die Ergebnisse von [Kuhn2006], der konstatiert: „Wichtig sind für die kommunalen Spitzenentscheider vor allem die Modernisierung der Verwaltung (71%) sowie die stärkere Kundenorientierung ihrer Verwaltung (72%). Vermehrte Partizipation wird in Bezug auf die Wichtigkeit

[50] Eigene Darstellung nach [Kuhn2006], S. 38.
[51] Vgl. [Kuhn2006], S. 50.
[52] Unter anderem auch von Georg Schäfer vom Innenministerium Baden-Württemberg, vgl. [MFG2005].

eher nachrangig eingeschätzt (51%).“[53] Diese Einschätzung könnte sich unter Beachtung des Balanced-E-Government-Ansatzes als folgenschwer herausstellen.

2.3.3 Balanced E-Government

Die Bertelsmann-Stiftung stellt in ihrer Studie „E-Government – Effizient verwalten, demokratisch regieren“ den mit der Unternehmensberatung Booz, Allen und Hamilton gemeinsam entwickelten Ansatz des Balanced E-Government vor und wendet ihn zielgerichtet auf internationale Best-Practice-Beispiele an. „‘Gutes’ E-Government soll sich durch eine ausgewogene Kombination elektronischer Dienstleistungen und Formen elektronischer Partizipation auszeichnen.“[54] Im Umkehrschluss bedeutet das auch, dass E-Administration-Angebote ein qualitativ hochwertiges E-Partizipationsangebot brauchen, um erfolgreich zu sein. Diese These kann sogar dahingehend erweitert werden, dass Bürgerorientierung nur durch Bürgerbeteiligung möglich ist.[55] Hier schließt sich auch der Qualitätsmanagement-Kreis im Vergleich öffentliche Verwaltung mit der Privatwirtschaft. Erst die Kunden bestimmen die Qualitätskriterien und das überaus dynamische, politische und gesellschaftliche Umfeld einer Kommune verlangt eben nach Mitbestimmungsinstrumenten für Mitglieder der Kommune. E-Government also nur auf E-Administrationsebene anzusetzen, geht an den Bürgern vorbei.

2.4 Online Communities

2.4.1 Begriff und Definitionen

Das Verständnis von Online Communities geht relativ weit auseinander. Für diese Arbeit wird deshalb folgende Definition verwendet: „Eine **Online Community** ist eine Gemeinschaft von Menschen, die online in Kontakt kommen und zur Erreichung bestimmter Ziele kooperieren.“[56] Daneben beschreiben Hagel und Armstrong kommerzielle Aspekte: „Virtuelle Com-

[53] Quelle: [Kuhn2006], S. 92.
[54] Quelle: [Bertelsmann2002], S. 108.
[55] Vgl. [Kuhn2006], S. 94.
[56] Quelle: [EiLeiNauSch2003], S. 17.

munity und geschäftliche Nutzung müssen sich nicht gegenseitig ausschließen. Die virtuelle Gemeinschaft liefert vielmehr ein einmaliges Umfeld für Geschäfte, da sich die Kunden selbst gegenseitig mit besseren Informationen ausstatten."[57] Als eine Form der Online Communities spezifizieren die Experten der Fraunhofer-Gesellschaft „Business Communities" mit dem Ziel ein professionelles Beziehungsmanagement im Internet zu realisieren.[58]

Die entscheidende Voraussetzung für eine erfolgreiche Online Community ist, dass sich ein Initiator bzw. Betreiber findet, der (langfristig) die Verantwortung übernimmt, sich mit seiner Community identifiziert und die nötige Energie und Kreativität aufbringt, dieser eine Richtung zu geben, die für breite Akzeptanz und eine hohe Nutzungsintensität sorgt. Die Betreiber nutzen bestimmte Werkzeuge, wie z. B. ein technisches System mit technologisch-organisationalen Funktionen und etablieren Ziele. Dabei legen sie grob eine Zielgruppe fest und bestimmen die thematische, örtliche und zeitliche Ausrichtung der Community.[59]

> *Eine Community lebt von den Profilen ihrer Mitglieder. Schubert kommt hierbei auf bis zu neun unterschiedliche Profiltypen, die eingesetzt werden können (Schubert 2000): Identifikationsprofile (Benutzername, Rolle, Kontaktinformationen), Systemprofile (Benutzer-ID, Rechte und durchgeführte Aktionen), Sitzungsprofile (Zugriffspfade, Clickstreams), sozio-ökonomische Profile (Selbstkategorisierung nach Alter, Geschlecht, Hobbys), Präferenzprofile (Selbstauswahl von angebotenen Präferenzkategorien), Interaktionsprofile (Summe der aufgezeichneten Zugriffe auf vordefinierte Kategorien), Gemeinschaftsprofile (Typisierung anhand vordefinierter Schablonen für eine Zuordnung zu Gemeinschaftsgruppen und das Matching von Präferenzen), fallbasierte Profile (Aufzeichnung verzweigter Abfragestrukturen zur Benutzernavigation) und Transaktionsprofile (Speicherung der durchgeführten Käufe und Zahlungen).*[60]

[57] Quelle: Hagel/Armstrong 1997, S. 11 ff., zitiert in [Fraunhofer2001], S. 25.
[58] Vgl. [Fraunhofer2001], S. 25.
[59] Vgl. [Fraunhofer2001], S. 26 ff. und [EiLeiNauSch2003], S. 16 ff.
[60] Quelle: [Fraunhofer2003], S. 539.

Maßnahmen der Community-Betreiber selbst können zur Entstehung von Online Communities beitragen. Der von der Fraunhofer-Gesellschaft entwickelte „Community-Generator" ermöglicht die Erstellung einer **Rechte-Matrix**, die verschiedenen Nutzergruppen verschiedene Rechte zuweist. Dabei gibt es die Möglichkeit, Inhalte für Nutzergruppen unsichtbar zu machen (das Recht „none"), einen Nur-Lesezugriff („view") oder einen Editier-Zugriff („edit") zu vergeben. Das stärkste Recht beinhaltet Bearbeitungs- und Veröffentlichungsrechte, mit dem Ordner und Dokumente freigegeben werden können („publish"). Alleine durch die Vergabe der Rechte entsteht eine Community, die technisch-organisationalen Systeme werden durch die Rechtestruktur obsolet.[61]

Online Communities, Howard Rheingold und „the WELL" (The Whole Earth 'Lectronic Link) sind untrennbare Begriffe. „The WELL" wurde 1985 von Larry Brilliant und Stuart Brand initiiert. Die Probleme, die sich ihrer Vision, Kommunikation zwischen interessanten Personen zu erleichtern, ergaben, liegen heute auf der Hand: Zugänglichkeit, Geschwindigkeit, Kosten und Kompetenz. Doch es war der Anfang einer zukunftsträchtigen Entwicklung, die ohne kommerzielle Absicht angestoßen wurde. Doch das änderte sich mit der Veröffentlichung „Net Gain" von Hagel und Armstrong im Jahre 1997. Seit Hagel/Armstrong haben sich Communities erneut weiter entwickelt. Generell wurden Möglichkeiten geschaffen, anstatt der bisher üblichen eins-zu-eins-Beziehungen nun n-zu-n-Beziehungen herzustellen. Aus anonymen Website-Besuchern wurden durch soziale Verknüpfungen reale Menschen und aus kommerzieller Sicht Kunden.[62]

2.4.2 Interaktionsmöglichkeiten

Die bekanntesten technischen Interaktionsmöglichkeiten von Online Communities sind:

[61] Vgl. [Fraunhofer2003], S. 556.
[62] Vgl. [Fraunhofer2001], S. 31 ff.

- Chats

  Benutzer begegnen sich und plaudern miteinander.[63] Ein Chat „ist die kleinste und schnellste Kommunikationsform."[64] Er bietet die Möglichkeit der synchronen Kommunikation. Dadurch kommt es zu sehr persönlich geführten Gesprächen. Aus technischer Sicht können verschiedene Formen von Chats unterschieden werden: Der Internet Relay Chat (IRC), der Web-Chat und Instant Messaging. Im Web 2.0 (siehe Kapitel 2.5) ist vor allem das Instant Messaging interessant, da insbesondere die soziale Komponente der Kommunikation eine Rolle spielt. Die synchrone Kommunikation wird hier über einen Instant Messenger (Software) ermöglicht, über den kurze Textmitteilungen über ein Netzwerk (meistens das Internet) gesendet werden.[65]

- Foren

  Benutzer verfassen Beiträge und schicken diese an das Forum ab. Es entsteht also asynchrone Kommunikation, die einen sehr guten Wissens- und Erfahrungsaustausch ermöglicht. Ein Forum kann leicht zur „Disput-Showbühne"[66] mutieren, denn die Diskutanten wollen Recht behalten. Interessant sind Foren für spezielle Problemlösungen, allerdings sind Inhalte chaotisch organisiert und oft nur durch (meist externe) Suchfunktionen zu durchschauen. Abbildung 8 macht die Unübersichtlichkeit eines Forums deutlich. Man muss alle Einträge einzeln anklicken und durchsuchen, um sich eine Meinung bilden zu können. Doch gerade sehr spezifische Fragen können in Forum am besten beantwortet werden. Es gibt eine Frage und maximal eine handvoll Antworten, dann bleibt das Forum auch übersichtlich.[67]

[63] To chat (engl.) – plaudern, unterhalten.
[64] Quelle: [EiLeiNauSch2003], S. 21.
[65] Vgl. [EiLeiNauSch2003], S. 21, [WikiChat] und [WikiIM].
[66] Quelle: [EiLeiNauSch2003], S. 22.
[67] Vgl. [EiLeiNauSch2003], S. 21 f.

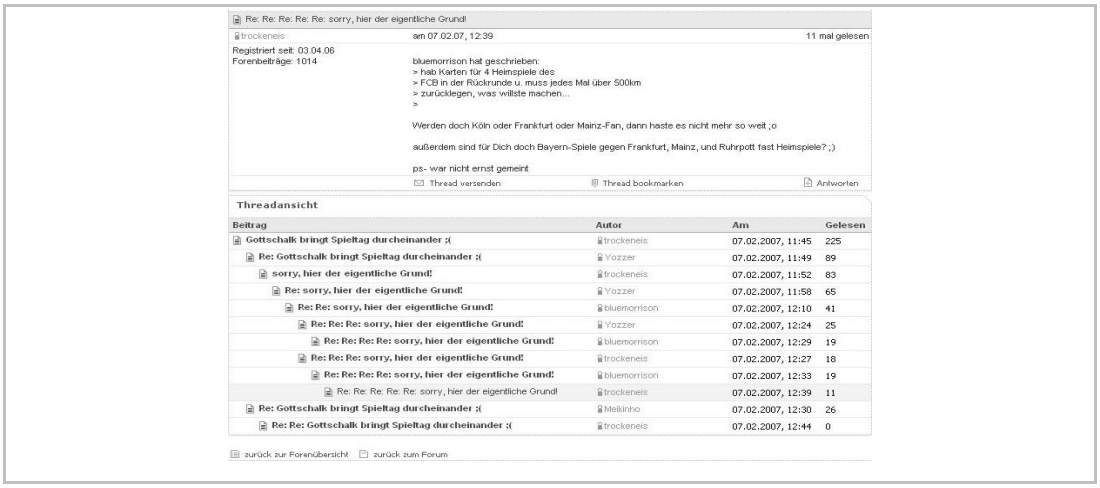


Abbildung 8: Beispiel eines Forums[68]

- **Bulletin-Board-Systeme (BBS)**

  Es handelt sich hier um „komplexere Foren-Systeme, die eine Strukturierung in verschiedene Themenbereiche erlauben“[69]. Es entstehen auch hier Frage-Antwort-Sammlungen, diese sind jedoch geordnet und auch ohne externe Suchmaschine nutzbar. Man kann die gleichen Effekte wie bei Foren feststellen.

Abbildung 9: Beispiel eines Bulletin-Board-Systems[70]

[68] Quelle: [KickerForum].
[69] Quelle: [EiLeiNauSch2003], S. 22.
[70] Quelle: [ChipForum].

Sowohl bei Foren als auch bei Bulletin-Board-Systemen entstehen unterschiedliche charakteristische Ausprägungen. Diese lassen sich am Grad der Moderation der Boards[71] messen (siehe Tabelle 2). Moderation wird notwendig aufgrund von Benutzern, die im Forum spammen oder lediglich provokative Beiträge beisteuern.

Grad	Art	Rollen	Merkmale
1	Nicht moderiert	Nur Benutzer und Administratoren	Nur Administratoren können Einträge ändern.
2	Benutzer-Moderation	Benutzer, Moderatoren und Administratoren	Moderatoren können Einträge editieren, löschen und verschieben.
3	Moderation durch Themenvorgabe	Benutzer, Moderatoren und Administratoren	Themen werden von Moderatoren oder Administratoren vorgegeben
4	Redaktionelle Moderation	Benutzer, Moderatoren, Administratoren und Redaktion	Jeder Beitrag wird vor Veröffentlichung redaktionell überprüft. Auch Themenvorgabe möglich.

Tabelle 2: Arten der Moderation nach Grad[72]

- **Weblogs** (siehe Kapitel 2.5.2) und
- **Wikis** (siehe Kapitel 2.5.1).

Es stellt sich die Frage, wodurch sich der Kern einer Online Community auszeichnet. Folgende Punkte lassen sich ausmachen:

- Community-Mitglieder tragen zum größten Teil des Inhalts bei (**user generated content**).
- Die Community-Betreiber setzen eine bestimmte **Moderation**sform ein.
- Durch die **Kommunikation** der Mitglieder entstehen n-zu-n-Beziehungen.

Die ausführlich beschriebenen technischen Interaktionsmöglichkeiten von Online Communities (Chats, Foren, BBS) gehören dem Web 1.0 an. Weblogs und Wikis sind aufgrund der Nutzerzahl und den technischen Voraussetzungen dem Web 2.0 zuzuordnen.

[71] Oberbegriff für Foren und Bulletin-Board-Systeme.
[72] Eigene Darstellung. Vgl. auch [Fraunhofer2001], S. 345.

2.5 Web 2.0

Im Rahmen einer Brainstorming-Session, die vom Verleger Tim O'Reilly veranstaltet wurde, entstand ein Begriff, der zu Recht den Titel „Schlagwort"[73] trägt.[74] Er fasst prägnant und überzeugend „neue Internettechnologien und –anwendungen sowie ein neues Verständnis des Internets durch den Nutzer"[75] zusammen. [Angermeier2005] hat im Nachklang dieser Brainstorming-Session eine Mindmap veröffentlicht, die sowohl die technischen als auch gesellschaftlichen Aspekte beinhaltet (vgl. Abbildung 10):

Abbildung 10: Web 2.0 - Mindmap[76]

Wie kann man das Web 2.0 beschreiben, was gibt es da, was es vorher nicht gab? Tim O'Reilly fasst die entstandenen Gedanken zusammen[77]. Er stellt sieben Prinzipien des Web 2.0 auf, die er selbst mit drei Worten auf den Punkt bringt: „**Architecture of Participation**"[78]. In dieser Aussage ste-

[73] „Als Schlagwort bezeichnet man einen Begriff oder Spruch, mit dem beim Zuhörer um besondere Beachtung gebuhlt wird". Quelle: [WikiSchlag].
[74] Vgl. [O'Reilly2005].
[75] Quelle: [Hippner2006], S. 6.
[76] Eigene Bildbearbeitung von [Angermeier2005].
[77] Quelle: [O'Reilly2005].
[78] Quelle: [O'Reilly2005], S. 2.

cken die beiden Kategorien Technik (Architektur) und Menschen (Partizipation). Die Einordnung der Prinzipien wird in Abbildung 11 deutlich gemacht, die Beschreibung wird im darauf folgenden Abschnitt gegeben.

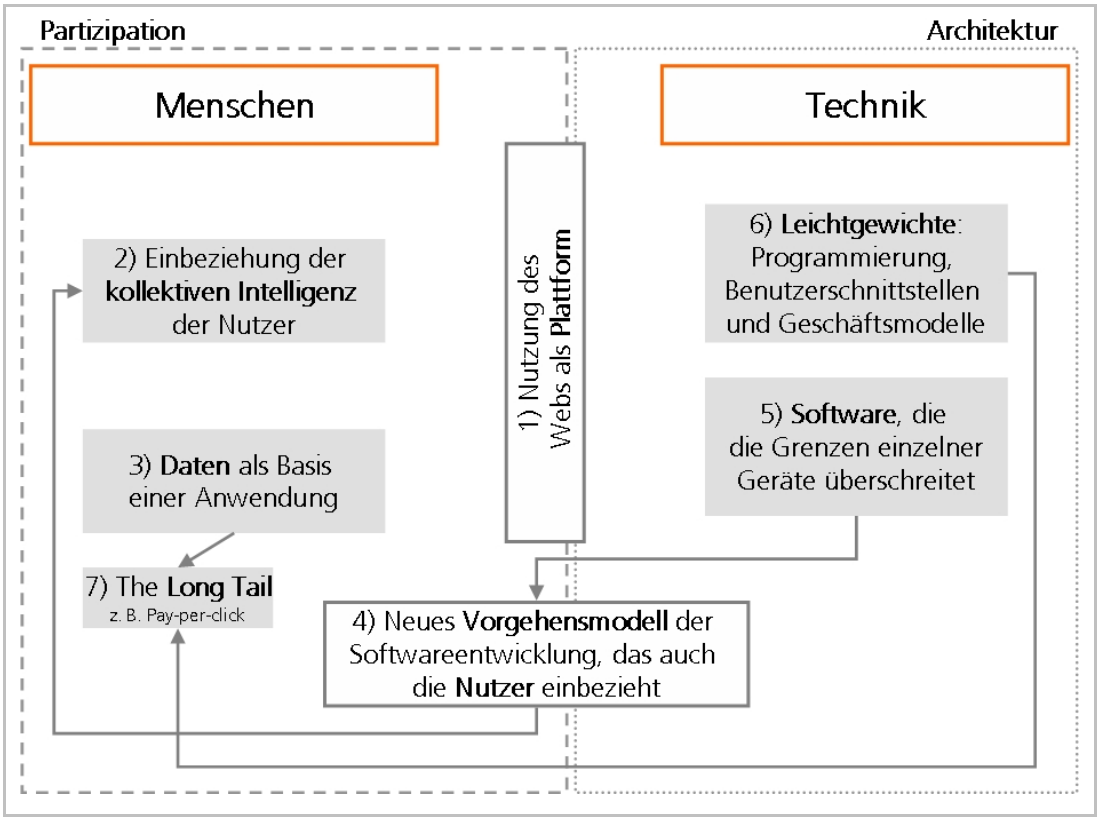


Abbildung 11: Die sieben Prinzipien des Web 2.0[79]

Als bestes Beispiel der **Nutzung des Webs als Plattform** gilt Google. Die Suchfunktion begann als Webapplikation ohne direkte Kosten für den Anwender, wurde ständig verbessert und vor allem musste ein Benutzer nicht erst eine Software auf dem eigenen Rechner installieren. Bekannt und viel diskutiert: „Wikipedia – Die freie Enzyklopädie“[80]. In außergewöhnlicher Weise wird hier die **kollektive Intelligenz der Nutzer** einbezogen. Im gesamten Bereich der Social Software gilt diese Maxime (die in den Kapiteln 2.5.1 bis 2.5.4 deutlich wird).[81] Lange war die Internettechnologie Selbstzweck, doch im Web 2.0 wandelt sich dieses Verständnis. Die Technik ist nur noch Mittel zum Zweck, eine große Menge von Daten über eine Webanwendung

[79] Eigene Darstellung in Anlehnung an [Alby2007], S. 15, [Kühle2006] und [O’Reilly2005].
[80] http://de.wikipedia.org.
[81] Vgl. [Alby2007], S. 15 und S. 127.

auszugeben.[82] **Daten**, „die umso wertvoller werden, je häufiger sie genutzt werden“[83], sind nunmehr **Basis einer Anwendung**. Viele Angebote, die sich dem Web 2.0 zuordnen lassen, haben ein auffälliges Logo, das mit dem Zusatz „beta“ versehen ist (siehe Abbildung 12).

Abbildung 12: Beispiel Web 2.0-Logo[84]

Durch diesen Zusatz wird gekennzeichnet, dass sich die Software in einem ständigen Verbesserungsprozess befindet und nie wirklich fertig wird, dies wird auch mit dem Begriff „perpetual beta“ umschrieben. Software gilt nicht mehr als Produkt, sondern als Service, der unter der ständigen Kontrolle und Kritik der Nutzer steht. Ein **Vorgehensmodell**, das die **Nutzer mit einbezieht**. In den Bereichen Programmierung, Benutzerschnittstellen und Geschäftsmodelle gilt das Prinzip „**Leichtgewicht**“. Daten werden „sehr einfach über eine HTTP (XML über HTTP) oder Web-Service Schnittstelle bereitgestellt“[85]. **Software überschreitet** die **Grenzen** einzelner Geräte. O'Reilly macht deutlich, dass User sich nicht mehr nur mit einem Gerät wie früher dem Computer beschäftigen, darüber hinaus werden mobile Geräte genutzt, die eine Vielzahl an weiteren Funktionen bieten. Das Prinzip lautet, geräteübergreifend zu denken wie es die Firma Apple mit ihrer kostenlosen Software „iTunes“, dem mobilen „iPod“ und dem neuen „iPhone“ gelungen ist. Um die „**Long Tail**“ (deutsch: Rattenschwanz) zu verstehen, bedarf es eines Blickes auf Abbildung 13:

[82] Vgl. [Kühle2006]
[83] Quelle: [Alby2007], S. 15.
[84] Quelle: [WikiWritely].
[85] Quelle: [Kühle2006].

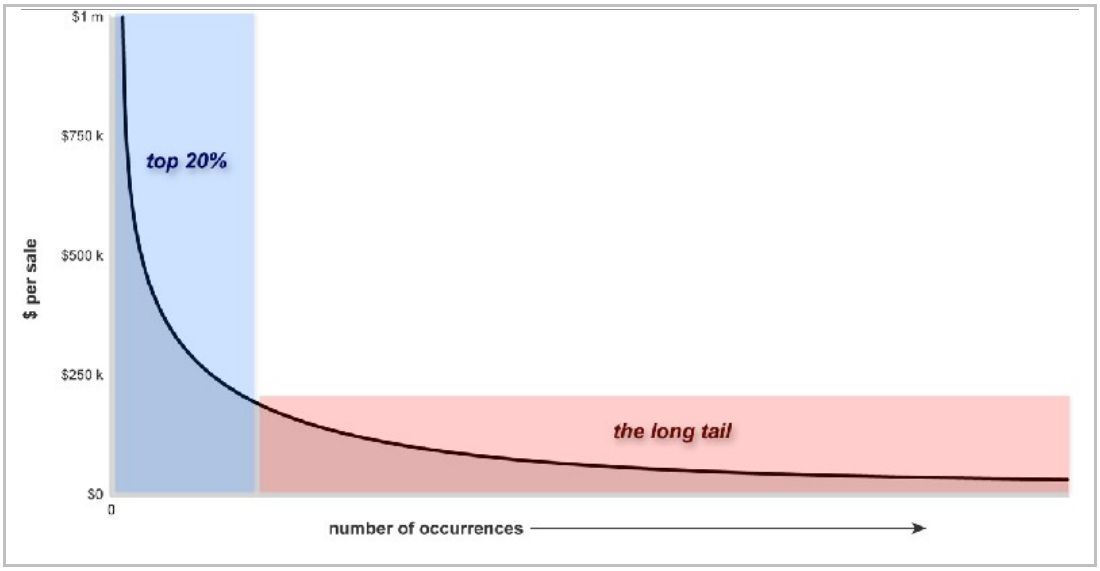


Abbildung 13: The Long Tail nach Anderson[86]

Nehmen wir an, es gibt 100 Bücher auf dem Markt. Ein Buchhändler konzentriert sich, da er nachfrageorientiert anbietet und nur begrenzt Auslageflächen zur Verfügung hat, auf die Top 20 der aktuellen Bestseller-Liste. Ein anderer Buchhändler bietet im Internet alle 100 Bücher an und macht mit den 80 Büchern, die nicht unter den Bestsellern sind, die er aber in seinem Lager hat, mehr Umsatz als mit den Büchern, die auch in klassischen Buchhandlungen zu haben sind. Das Prinzip „Massenhaft Kleinkram statt Masse“[87] zeigt sich auch bei Ebay. Es sind nicht die „Powerseller“, die Ebay erfolgreich machen, es sind die unzähligen Kleinanbieter.

Über den Sammelbegriff Web 2.0 lässt sich viel diskutieren und jeder kann sich darüber informieren und wird eine eigene Meinung dazu ausbilden, doch „dass das Web nun ein anderes ist als vor zehn Jahren, kann niemand bestreiten (…), welcher Begriff dafür gewählt [wird], darüber lässt sich streiten.“[88] Gründe dafür nennt [Alby2007]:

> *Wenn wir den gegenwärtigen Entwicklungsstand des Webs mit der Versionsnummer 2.0 versehen, dann konnte die Version 1.0 nicht fehlerfrei laufen, weil die Systemanforderungen dieser Version*

[86] Quelle: [LongTail].
[87] Quelle: [SPONLongTail2006].
[88] Quelle: [Alby2007], S. 19.

> *nicht erfüllt worden waren. Die Systemanforderungen an das Web 2.0 waren der Benutzer 2.0, welcher selbst Zugangsgeschwindigkeit 2.0 und Zugangskosten 2.0 erforderte.*[89]

Er spricht damit die vier großen Veränderungen an, die das neue Verständnis des Internets hervorgerufen haben.

- Entwicklung neuer Technologien
  Web 2.0-Kritiker sagen, dass es kein Web 2.0 gibt, da alle Techniken bereits vorher existierten. Tatsächlich entstand zum Beispiel das Konzept zur asynchronen Datenübertragung zwischen einem Server und einem Browser im Jahre 1998; der produktive Einsatz von AJAX[90] lief jedoch erst 2005 an, als Google die Nutzung mit interaktiven Produkten wie Google Groups und Google Maps forcierte. Es gab also die Technik bereits, aber die Verwendung wurde erst durch höhere Datenübertragungsraten möglich.
- Entwicklung der Datenübertragungsraten
  Ende der 90er Jahre konnten Zugriffsgeschwindigkeiten über ein analoges Modem von 56 Kilobit pro Sekunde verwirklicht werden. Mittlerweile „ist DSL in fast allen Orten Deutschlands verfügbar, Datenübertragungsraten von 1, 2, 6 MBit (…) stehen zur Verfügung."[91] Der schnelle Internetzugang ist Voraussetzung für einige Anwendungen im heutigen Web wie z. B. Flickr[92] oder YouTube[93].
- Entwicklung der Internet-Nutzungskosten
  Die monatlichen Internet-Nutzungskosten betrugen im Jahr 2006 (DSL-Geschwindigkeit) nur noch ein Viertel der vergleichbaren Kosten im Jahr 1998. Vor allem die hohen Kosten waren für die New Economy verhängnisvoll. „Im Jahr 200 oder 2001 Musik digital zu verkaufen war so gut wie unmöglich, da die Online-Kosten für den

[89] Quelle: [Alby2007], S. 2.
[90] Asynchronous JavaScript and XML.
[91] Quelle: [Alby2007], S. 5.
[92] http://www.flickr.com.
[93] http://www.youtube.com.

Download den Benutzer schon teurer zu stehen kamen als der Preis für die gekaufte Datei."[94]

- Entwicklung der Nutzer und des Nutzungsverhaltens
  Auch die Nutzer haben sich geändert. Ohne den Faktor Mensch wäre Social Software nicht denkbar. „The term 'social software', which is now used to define software that supports group interaction"[95]. Zur Entstehung von Social Software waren insbesondere zwei wesentliche Veränderungen notwendig: Erstens "user generated content"[96] und zweitens die Preisgabe einer Online-Identität, in der Nutzer persönlicher und damit weniger anonym im Web auftreten.[97] Im Web fanden noch mehr Veränderungen statt, die auf die Benutzer zurückzuführen sind. Vor allem in punkto Usability haben sich Standards etabliert. Ein Logo im oberen Bereich einer Webseite verweist auf die Hauptseite der Website. Die Navigation auf einer Seite erfolgt über eine Leiste, die oben, links oder rechts angebracht ist und sich von „normalen" Hyperlinks unterscheidet. Diese Standards müssen nur von den Nutzern verinnerlicht werden und die Webnutzung stellt keine große Hürde mehr da. Aus diesem Grund haben viele Nutzer auch erkannt, dass das Web einen erheblichen Nutzen bringen kann. Um es mit Everett Rogers zu sagen: Wir sind bei der Late Majority angekommen. Diese eigentlich als „Käuferkategorie" beschriebene Gruppe von Menschen „steht neuen technischen Entwicklungen eher skeptisch gegenüber (…) und entscheidet sich für den Kauf von neuen Dingen erst, wenn die Mehrheit sie schon

[94] Quelle: [Alby2007], S. 10.
[95] Quelle: [Allen2004]. Übersetzung: Der Begriff ‚Social Software', der „diejenigen Anwendungen zusammenfasst, welche die Interaktion innerhalb von Gruppen unterstützen." Quelle: [SzuGeLo2006], S. 16.
[96] „Bereitschaft der Nutzer, selbst Inhalte für das Web zu schaffen". Quelle: [SzuGeLo2006], S. 14.
[97] Vgl. [SzuGeLo2006], S.13 f.

besitzt."[98] Die empirisch fundierte „Diffusion of Innovations"-Kurve ist in Abbildung 14 veranschaulicht.[99]

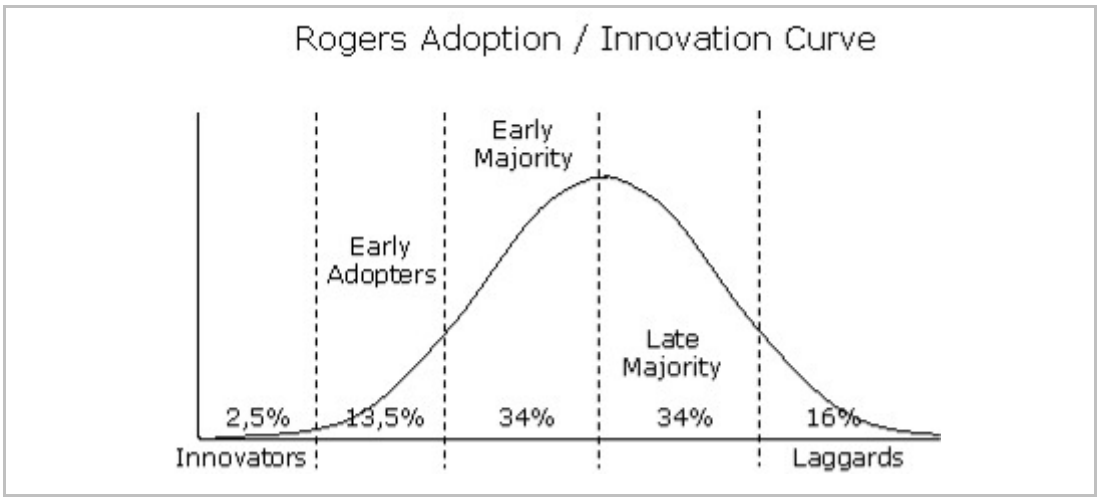


Abbildung 14: Käuferklassifizierung nach Everett Rogers[100]

Zusammenfassend sind die von O'Reilly vorgestellten Prinzipien Phänomene, die er und seine Diskutanten nach dem Platzen der Dotcom-Blase im Internet beobachtet haben. Veränderungen sind deutlich auszumachen. Insbesondere die wirkliche Neuerung, dass Menschen vor allem nicht-anonym teilhaben am Web, eigene Inhalte publizieren und aktiv partizipieren, rechtfertigt den viel diskutierten Hype um das neue Netzverständnis.

Der Begriff Social Software, der als Teildisziplin im Web 2.0 verstanden werden kann[101], wurde bereits vorgestellt. Drei Ausprägungen werden im Folgenden dargestellt, um konkrete Anwendungsmöglichkeiten ausmachen zu können.

2.5.1 Wikis

Ein Wiki, auch WikiWiki und WikiWeb genannt, „ist eine Website, bei der bekannte oder anonyme Benutzer Lese- und Schreibrechte haben"[102].

[98] Quelle: [Zühlke2005], S. 138. Die Klassifizierung reicht von den Innovatoren, die jedes am Markt neu erscheinende Produkt ausprobieren wollen bis zu den Zauderern (Laggards), die tendenziell eher Restposten kaufen.
[99] Vgl. [Alby2007], S. 10 ff., [SzuGeLo2006], S. 13 ff. und [Zühlke2005], S. 136 ff.
[100] Quelle: [WiSoWiAC].
[101] Vgl. [Hippner2006], S. 6.
[102] Quelle: [Bendel2006], S. 82.

Auch die Wiki-Engine, die dahinter liegende Software, wird Wiki genannt. Als Tim Berners-Lee das erste Programm zur Darstellung von Internetseiten entwickelte, enthielt das Programm eine Edit-Funktion, mit der jede aufgerufene Seite auch hätte bearbeitet werden können. Wir wissen, dass diese Funktion heutzutage in keinem Browser vorhanden ist, aber es existieren Webseiten, die von jedem bearbeitet werden können, die Wikis. Am deutlichsten wird der übergroße Nutzen am Beispiel der Wikipedia, deren deutsche Version aktuell 566.373[103] Artikel beinhaltet. Doch Wikis können viel mehr als nur enzyklopädische Aufgaben erfüllen. Sie wurden bereits in den Anfängen von Theoretikern im Bereich Entwurfsmuster als Wissensmanagement-Werkzeug genutzt. Wikis verfolgen einen „Bottom-up-Ansatz", Arbeitsabläufe entstehen also aus der Community heraus. Wikis können der gegenseitigen Information (Intranet einer Firma), der Koordination (Meetings organisieren und protokollieren) und der Wissensaggregation (Wikipedia) dienen.[104]

Durch gruppendynamische Prozesse erfolgt eine Selbstorganisation der Benutzer eines Wikis. Dadurch entsteht auch eine Selbstkontrolle. Die Wikipedia-Community hat beispielsweise soziale Verfahren zur Qualitätssicherung entwickelt. Es gibt „stilistische und inhaltliche Empfehlungen", „Löschkandidaten", „exzellente Artikel"[105] und einige kurzfristige Projekte zur Qualitätssicherung. Kritiker steigen immer mit der These ein, Artikel in der Wikipedia seien nicht so verlässlich wie eine Enzyklopädie in Papierform, weil jeder Benutzer Artikel verändern kann. Doch genau diese Funktion macht Wikis allgemein verlässlich. Eine Untersuchung des IBM Watson Research Centers ergab, dass Vandalismus oder falsche Angaben in einem Wikipedia-Artikel durchschnittlich innerhalb von drei Minuten korrigiert werden.[106] Die angesprochenen stilistischen und inhaltlichen Empfehlungen fördern die Einbeziehung der kollektiven Intelligenz der Nutzer,

[103] Quelle: [WikiStat].
[104] Vgl. [SzuGeLo2006], S.56 ff.
[105] Quelle: [Möller2006], S. 179 ff.
[106] Vgl. [IBM2004].

die regelmäßig konsensbasierte Entscheidungen treffen auf Diskussionsseiten, wenn es um Löschkandidaten geht und so weiter.

2.5.2 Blogs

Das wichtigste partizipative Element des Web 2.0 wird bei den Weblogs oder Blogs deutlich. Benutzer, die bisher nur Empfänger waren, werden zum Sender. Jeder kann im Web publizieren, die Hürden sind nur noch sehr gering. Das Konzept ist simpel. „Ein Blog ist (…) eine regelmäßig aktualisierte Webseite mit chronologisch sortierten Beiträgen, beginnend mit dem aktuellsten Beitrag. Blogs zeichnen sich durch folgende Elemente aus:

- Prägnante Überschriften einzelner Einträge
- Viele Links auf andere Blog-Einträge
- Blog-Einträge können von Lesern unkompliziert kommentiert werden
- Ältere Beiträge können anhand eines Archivs, das seitlich angebracht ist, eingesehen werden
- Klassifizierung von Beiträgen durch Tags.[107]

Insbesondere die Vernetzung der Menschen, die hinter den Blogs stehen, spielt eine große Rolle. Erkennbar ist diese Eigenschaft an der „Blogroll" eines Blog-Autors. In dieser sammelt der Blog-Autor Links der Blogs, die er regelmäßig liest, deren Feeds er abonniert hat oder die inhaltlich eine ähnliche Bandbreite abdecken. Durch die Vernetzung eines Blogs (Blogroll, Tags, Google) kommen Kontakte zwischen Bloggern zustande, die offline nie den Kontakt zueinander gefunden hätten. Die Gesamtheit aller Blogs, Blogger und Blog-Rezipienten wird als Blogosphäre bezeichnet.

[107] Vgl. [SzuGeLo2006], S. 24.

2.5.3 Gemeinschaftliches Indexieren

Ein weiteres Phänomen sind die sog. Tags (Stichworte), die wie eine Art elektronischer Haftnotizen das Auffinden einzelner Seiten im Internet erleichtern sollen. „Die durch gemeinschaftliches Indexieren erstellten Sammlungen von Tags“[108] nennt man Folksonomy. Man spricht dabei auch von Social Tagging. Die grafische Darstellung einer Folksonomy erfolgt häufig in einer Tagcloud[109] wie folgendes Beispiel aus flickr.com veranschaulicht (siehe Abbildung 15):

Abbildung 15: Beispiel einer Folksonomy anhand einer Tagcloud[110]

Das Problem bei der Klassifizierung beispielsweise eines Blog-Eintrags ist die freie Verschlagwortung, die jeder Benutzer für seine Beiträge vornimmt. Aber auch die Schreib- und Denkweise spielt eine Rolle. Pluralformen, eingedeutschte Verwendung von Begriffen und die Benutzung von Trennzeichen (-, _, Leerzeichen) stellen weitere Nachteile dar. Doch auch hier wird deutlich, dass die Daten einer Tagcloud mehr wert sind, desto öfter sie genutzt (getaggt) werden.

2.5.4 Empfehlungstools

Seit Beginn des Internets stößt man immer wieder auf zwei Probleme:

- Wie finde ich mich darin zu Recht?
- Welche Qualität haben die Inhalte der Seiten, die ich mir anschaue?

[108] Quelle: [WikiFolks].
[109] Klassifizierungs- oder Wortwolke.
[110] Quelle: [FlickrTagCloud].

Das Zurechtfinden durchlief eine Geschichte von Yahoos Verzeichnisdienst (eine Sammlung von Bookmarks, die redaktionell bearbeitet wurde) über die erfolgreiche Suchmaschine Google, hin zu einer weiteren Ausprägung von Social Software, dem **Social Bookmarking**. „Social Bookmarks (…) sind Internet-Lesezeichen, die in einem Netz (…) mit Hilfe einer Browser-Oberfläche von verschiedenen Benutzern durch gemeinschaftliches Indexieren erschlossen (…) werden."[111] Bei den bekanntesten Anbietern (del.icio.us[112], furl[113], mister wong[114]) gibt es auch die Möglichkeit, die Lesezeichen über einen RSS-Feed[115] bereitgestellt zu bekommen. Social Bookmarking bildet die quantitative Ebene der Empfehlungstools.

Nun ist noch nicht jedes Lesezeichen, das von „mister wong" empfohlen wird, qualitativ hochwertig. Auch Blogs stehen in der regelmäßigen Kritik, lediglich Tagebücher pubertierender Teens darzustellen. Um diesem Missverhältnis zu entgegnen, kamen qualitative Empfehlungstools auf. Darunter fallen vor allem Angebote wie digg[116] (im englischen Sprachraum) und yigg[117] (im deutschen Sprachraum). Die Community ist die Redaktion, so lautet das Prinzip. „Bei digg.com entscheiden die Benutzer selbst, was sie interessant finden."[118] Artikel aus dem Web können vorgeschlagen werden, man muss nur eine kurze Zusammenfassung schreiben. Zugleich kann mit einem Klick ein anderer Artikel bewertet werden. Neben jedem Artikel taucht ein Button „yigg it"[119] auf und die Anzahl der Nutzer, die den Artikel empfehlen, wird darüber ausgegeben (siehe Abbildung 16).

[111] Quelle: [WikiSocBook].
[112] http://del.icio.us.
[113] http://www.furl.net.
[114] http://www.mister-wong.de.
[115] „Bei einem Feed handelt es sich um einen Strom aus Neuigkeiten". Die Übertragung von Feeds läuft über die XML-basierten Formate Atom oder RSS. RSS bedeutet „Really Simple Syndication". Vgl. [SzuGeLo2006], S. 34. Für eine ausführliche Beschreibung mit Quellcodes siehe [Alby2007], S.137 ff.
[116] http://digg.com.
[117] http://www.yigg.de.
[118] Quelle: [Alby2007], S. 103.
[119] Entsprechend „digg it".

Abbildung 16: Beispiel eines qualitativen Empfehlungstools[120]

2.5.5 Kritik

Neben den bereits angesprochenen Kritikpunkten gibt es ein Argument, das zu Recht die Euphorie um das Web 2.0 bremst. Die Kritik knüpft an eine Veränderung an, nämlich dass Nutzer einen Teil ihrer Identität im Internet preisgeben, um persönlicher im Web auftreten zu können und um Vertrauen von Communities zu erlangen. Es besteht die Gefahr des **Identitätsdiebstahls**[121] und damit verbunden auch die **Nutzung** personenbezogener Daten **zu wirtschaftlichen Zwecken** (Werbung etc.). Ein System, das dieser Gefahr zukünftig entgegenwirken könnte, ist OpenID[122], ein „dezentrales System zur Identifizierung"[123], das ein Single-Sign-On-System für alle OpenID-unterstützenden Websites darstellt. Das System ist vergleichbar mit dem Liberty Alliance Project[124]. Im Bereich des Identitätsmanagements und der massentauglichen Authentifizierung besteht jedoch weiterhin erheblicher Forschungs- und Verbesserungsbedarf.

Ein weiterer Kritikpunkt ist die starke wirtschaftliche Bedeutung, die dem Web 2.0 in jüngster Zeit zugeschrieben wird. Für firmeninterne Geschäftsprozesse, Informationsmanagementwerkzeuge und externe E-Commerce-Angebote, die das Phänomen der Long Tail ausnutzen, kann man dem zustimmen.[125] Allerdings können Ansätze, aus dem Web 2.0 ein „Enterprise

[120] Quelle: http://www.yigg.de/, Abruf am 15.02.2007, 16.00 Uhr.
[121] Missbräuchliche Nutzung personenbezogener Daten. Vgl. [Mitnick2003], S. 250.
[122] http://www.openid.net, Zusammenarbeit mit http://www.claimid.com.
[123] Quelle: [WikiOpenID].
[124] Zusammenschluss von Unternehmen, Non-Profit-Organisationen und Behörden. Erreichbar unter http://www.projectliberty.org
[125] Dies wird auch von den Herausgebern des HMD-Heftes 252 erkannt, die ihre Autoren zu diesen Gebieten aussuchten. Vgl. [HildeHof2006].

2.0“ zu machen, verhängnisvoll sein.[126] Vielfach wird bereits wieder vor einem neuen Börsen-Hype gewarnt, da die Euphorie über neue Plattformen wie YouTube oder MySpace[127] mit sehr hohen Gewinnerwartungen und Börsenkurssteigerungen verbunden sind. Auch wenn einige Unternehmen, die dem Web 2.0 zuzurechnen sind, funktionierende Geschäftsmodelle aufweisen und bereits Gewinne machen, darf das nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Kernprinzipien des Web 2.0 wie Partizipation, Selbstregulierung und Offenheit nicht primär wirtschaftliche Ziele verfolgen. Das partizipative Element des Web 2.0 ermöglicht es, ein Kundenmanagement zu leben, das „den Kunden enger an den wertschöpfenden Prozessen (…) teilhaben“[128] lässt. Die weitere Beobachtung der Geschäftsmodelle im Web 2.0 wird Aufschluss bringen, welche Entwicklung tatsächlich eintritt.

[126] Vgl. [McAfee2007].
[127] http://www.myspace.com
[128] Quelle: [GöHaMü2006], S. 55.

3 Bürgercommunity

In diesem Kapitel wird der Begriff Bürgercommunity aus den Vorarbeiten des Kapitels 2 heraus operationalisiert und anhand von Best-Practice-Beispielen verdeutlicht.

3.1 Aktueller Stand der Wissenschaft

Der Begriff Bürgercommunity[129] wurde bereits im Jahre 2002 im Ausblick einer Magisterarbeit an der Universität Stuttgart[130] verwendet. Erstmals publiziert wurde der Begriff im Dezember 2006[131]. Die Idee stammt jedoch aus dem amerikanischen Kulturkreis. Vorreiter war hier im Jahre 1989 die Stadt Santa Monica mit dem Public Electronic Network (PEN), das den Bürgern ein Groupwaresystem anbietet, in dem Informationen über die Stadt und Entscheidungen der Gremien bereitgestellt werden. Vor allem werden jedoch Kommunikations- und Transaktionsmöglichkeiten mit den Akteuren auf kommunaler Ebene (Kommunalpolitiker, Verwaltung, Bürger) angeboten.[132] Es folgten weitere Communities in den USA, wie z. B. die Stadt Blacksburg mit dem Angebot Blacksburg Electronic Village (BEV) im Jahre 1993. Damals sprach man von „America's most wired town"[133], da 85% der Bevölkerung bereits online waren. Zurückzuführen ist dieser Umstand auf die prägende Forschungs- und Bildungseinrichtung vor Ort: The Virginia Polytechnic Institute and State University (Virginia Tech).[134]

[Kuhn2006] betrachtet es als Forschungsaufgabe zu analysieren, wie sich „Weblogs, welche die Bereitstellung von Informationen im Internet denkbar einfach machen" und „Wiki-Sites, bei denen jeder Besucher in der Lage ist, den Inhalt zu editieren"[135] auf die Partizipation der Bürger auswirken und ob es dadurch gar zu größeren bürgerlichen Protesten in der Gesellschaft

[129] Alternativ Bürger-Community. Vgl. [ArmFrösch2006] und [Inceosman2002].
[130] Siehe [Inceosman2002].
[131] Siehe [ArmFrösch2006].
[132] Vgl. [Inceosman2002], S. 86.
[133] Quelle: Cohill/Kavanaugh 1997, zitiert in [Nelius2000], S. 19.
[134] Vgl. [Nelius2000], S. 19.
[135] Quelle: [Kuhn2006], S. 226.

kommt.[136] Vorgedacht wird die Partizipationsmöglichkeit im Web 2.0 von [ArmFrösch2006]. Auf den angegebenen Forschungsergebnissen soll in dieser Arbeit aufgebaut werden.

3.2 Ansatz, Entwurf und Typologie

„Viele Menschen begreifen ihre Stadt oder Gemeinde oft nur noch als Wohnort, nicht mehr als Zentrum ihrer kulturellen Identität."[137] Diesem Umstand kann durch den Einsatz von Social Software und ortsbezogenen Communities entgegengewirkt werden. Für die öffentliche Verwaltung vor allem auf kommunaler Ebene entsteht ein überaus großes Potenzial, die Bürger über moderne Informations- und Kommunikationstechnik wieder an die Gemeinde zu binden. Die griechische Polis wurde von Aristoteles und Platon als „Gemeinschaft von Bürgern" definiert. Davon ist die Gesellschaft heutzutage weit entfernt, wenn man öffentliche Debatten verfolgt. So scheint es, dass das Raffke-Prinzip „vom Arbeitslosengeld-II-Empfänger bis zum Konzernchef"[138] unterstellt werden kann, mit einem „Nimm alles mit, was irgendwie geht."[139] Die Gemeinschaft steht oft nicht im Vordergrund, egoistische Prinzipien spielen eine dominierende Rolle, die Zahl der kommunitaristischen Altruisten versinkt numerisch und inhaltlich in der Bedeutungslosigkeit. Im Internet ist jedoch eine erstaunliche und gegenteilige Entwicklung zu beobachten. Deutlich wird dies vor allem am bereits in Kapitel 2.5 angesprochenen „user generated content". Die Internetgemeinde erschafft eine deutschsprachige Enzyklopädie, die mittlerweile 566.373 Artikel[140] umfasst, die englische Ausgabe enthält sogar 1.721.380 Artikel[141]. Der Makro-Ansatz auf lokaler Ebene angewandt, dürfte mindestens genauso Erfolg versprechend sein. Denn – um nur ein Beispiel zu geben: „Die Menschen interessiert nicht, wie hoch etwa die Ozonwerte in einem Bun-

[136] Vgl. [Kuhn2006], S. 226.
[137] Quelle: [ArmFrösch2006], S. 70.
[138] Quelle: [Ramge2006], S. 11.
[139] Quelle: [Ramge2006], S. 11.
[140] Quelle: [WikiStat].
[141] Quelle: [EnWikiStat].

desland sind, sondern wie hoch sie vor ihrer eigenen Haustüre sind."[142] Hinzu kommt auch die soziale und politische Funktion der Kommune als demokratische Keimzelle.[143] Auf lokaler Ebene haben die Bürger die Chance, durch zielgruppenorientierte Beteiligung wirklich etwas zu bewegen. Politikverdrossenheit entsteht vor allem auf Bundesebene, hat aber Auswirkungen auf die Kommunalpolitik.

„User generated content", also die Partizipationsmöglichkeit im Internet und Partizipationsmöglichkeiten auf kommunalpolitischer Ebene treffen zusammen: „Wir bedürfen eines lokalen Web 2.0"[144]. Eine Bürgercommunity ist ein erster Schritt in diese Richtung. Doch was ist eine Bürgercommunity?

Eine **Bürgercommunity** ist eine ortsbezogene Online Community für eine Gemeinschaft von Bürgern zur politischen oder gesellschaftlichen Partizipation an regionalen Informations-, Diskurs- oder Entscheidungsprozessen. Um die Spiegel-Online-Redaktion aufzugreifen: „Das demokratische [Bürger-]Netz, an dem alle teilhaben und zu dem alle beitragen."[145] Die zur Identifikation wesentlichen Merkmale einer Bürgercommunity sind der Ortsbezug und die Art der Partizipation (Partizipationsgrad).

Um Bürgercommunities einschätzen und klassifizieren zu können, wird im Folgenden im Rückgriff auf [Waarden1992] eine sozialwissenschaftliche Typologie entworfen (siehe Tabelle 3). Zu den Netzwerkdimensionen werden Merkmale operationalisiert und Merkmalsausprägungen beobachtet.

[142] Quelle: Spiegel Online vom 15.07.2006 (kostenfreier Zugriff nicht mehr möglich), zitiert in [ArmFrösch2006], S. 71.
[143] Vgl. [Köser1979], S. 142.
[144] Quelle: [ArmFrösch2006], S. 70.
[145] Quelle: [SPONWeb20].

Netzwerkdimension	Operationalisiertes Merkmal	Merkmalsausprägungen
Organisation	Initiator	Öffentliche Institutionen, Bürger, Nichtstaatliche Organisation, Unternehmen
	Moderationsgrad	Nicht moderiert, Benutzermoderation, Moderation durch Themenvorgabe, Redaktionelle Moderation
Mitglieder	Rollen	Initiatoren, Administratoren, Moderatoren, Registrierte Benutzer, Benutzer, Beobachter, Offliner
	Anzahl	1…n
	Authentifizierungsgrad	Anonym, Pseudonym, Identität (Name, Vorname), verifizierte Identität
Funktion	Partizipationsgrad	Gesellschaftliche Partizipation, Politische Partizipation, Beides
	Prozessstufe	Information, Diskurs, Entscheidung[146]
	Nutzen der kollektiven Intelligenz	Ja, Nein
Struktur	Abgeschlossenheit	Geschlossen, Fließend, Offen
	Kommunikationsmöglichkeiten	1 → n ohne Rückkanal (Newsletter, RSS-Feeds), 1 → 1 (E-Mail, Instant Messaging), 1 → n mit Rückkanal (Kommentare, Blogs), n → n (Chat, Forum)
	Ortsbezug	Regional, Überregional, International
	Zeitliches Ende	Definiert, Nicht definiert
	Zugangsvoraussetzung (Bildung)[147]	Mit Vorbildung (Medienkompetenz) Ohne Vorbildung

[146] Zur Prozessstufe Entscheidung zählt auch die Meinungsbildung im Gemeinderat.
[147] Dieses Merkmal hängt von der Medienbeschaffenheit ab. Bei sehr einfacher Handhabung spielt dieses Merkmal keine Rolle.

	Bausteine	Stadtblogs, Veranstaltungskalender, E-Mail-Verzeichnis, Chats, Foren, Städtische Website durch Ehrenamt, Stadtwiki, Bürgermeisterblog, Lokaler Bürgerjournalismus
	Services	Personalisierung/Individualisierung, Meinungsbildungsfunktion, Mitproduzieren von Content, Authentifizierung
	Unterstützungsgrad (von öffentlichen Institutionen)	Positiv, Neutral, Negativ

Tabelle 3: Typologie Bürgercommunity[148]

Die Merkmale „Technik" und „Zugangsvoraussetzung (Technik)" wurden in der Typologie außen vor gelassen, da sie für die Community in diesem Zusammenhang nicht entscheidend sind. Ob der Rechner, mit dem auf ein Online-Angebot zugegriffen wird, beispielsweise in einer Bibliothek oder privat zu Hause steht, spielt keine Rolle. Die Finanzierung der Angebote wurde auch nicht in die Typologie aufgenommen, da ein Vergleich unterschiedlicher Angebote und eine Klassifizierung nach diesem Gesichtspunkt nicht sinnvoll sind. In Kapitel 4 wird jedoch angebotsspezifisch auch die Finanzierung angesprochen. Die Kapitel 3.3 und 3.4 behandeln im Wesentlichen ausführlich die konstitutiven Bürgercommunity-Merkmal „Bausteine" und „Services".

[148] Eigene Tabelle nach [Waarden1992], S. 39 ff., ähnlich angewendet von [Fraunhofer2001].

3.3 Services der Community

Einige kommunale Websites bieten bereits die Möglichkeit der individuellen Anpassung der Website an, es erfolgt beispielsweise eine **Personalisierung** des E-Government-Angebots wie bei der Stadt Salzburg.[149] Dadurch entsteht noch keine Community, daher ist die Personalisierung nur ein Service einer eventuell bestehenden Bürgercommunity. Für eine Personalisierung ist es notwendig, den Bürger durch sichere, aber einfach zu bedienende Mechanismen zu identifizieren. „Nutzer wollen nicht primär mit einem Sicherheitswerkzeug (…) arbeiten, sondern Anwendungen nutzen."[150] Voraussetzung für eine solche „BürgerID"[151] sind die „Einführung eines elektronischen Personalausweises und [die] Erarbeitung von E-Identity Konzepten"[152], diese werden von der Bundesregierung für 2008 angekündigt.[153] Zu bezweifeln ist jedoch, ob es eine flächendeckende digitale Signatur für alle Bürger mit dem neuen Personalausweis geben wird, die Rede ist lediglich von einer optionalen Signaturfunktion[154] und einem „Authentisierungsdienst für Personen gegenüber Web-Anwendungen."[155] Ein personalisiertes Bürgerportal kann auch für die optionale Konfiguration eines Zugangs zum mobilen Informationsportal der Stadt genutzt werden. „Zu Hause im Desktop-Browser gepflegte Konfigurationen (…) minimieren Telekommunikationskosten unterwegs und ersparen weitestgehend das schwierige Eintippen auf Mobilgeräten mit kleinen Displays."[156] Ein solches optional konfiguriertes mobiles Bürgerportal könnte folgendermaßen aussehen:

[149] Vgl. [SalzburgPers].
[150] Quelle: [Jendricke2003], S. 75.
[151] Vgl. [ArmFrösch2006], S. 71.
[152] Quelle: [E-Government2.0], S. 10.
[153] Vgl. [Schallbruch2006], Folien 10 und 11.
[154] Vgl. [Schallbruch2006], Folie 10.
[155] Quelle: [Schallbruch2006], Folie 11.
[156] Quelle: [ArmFrösch2006], S. 71.

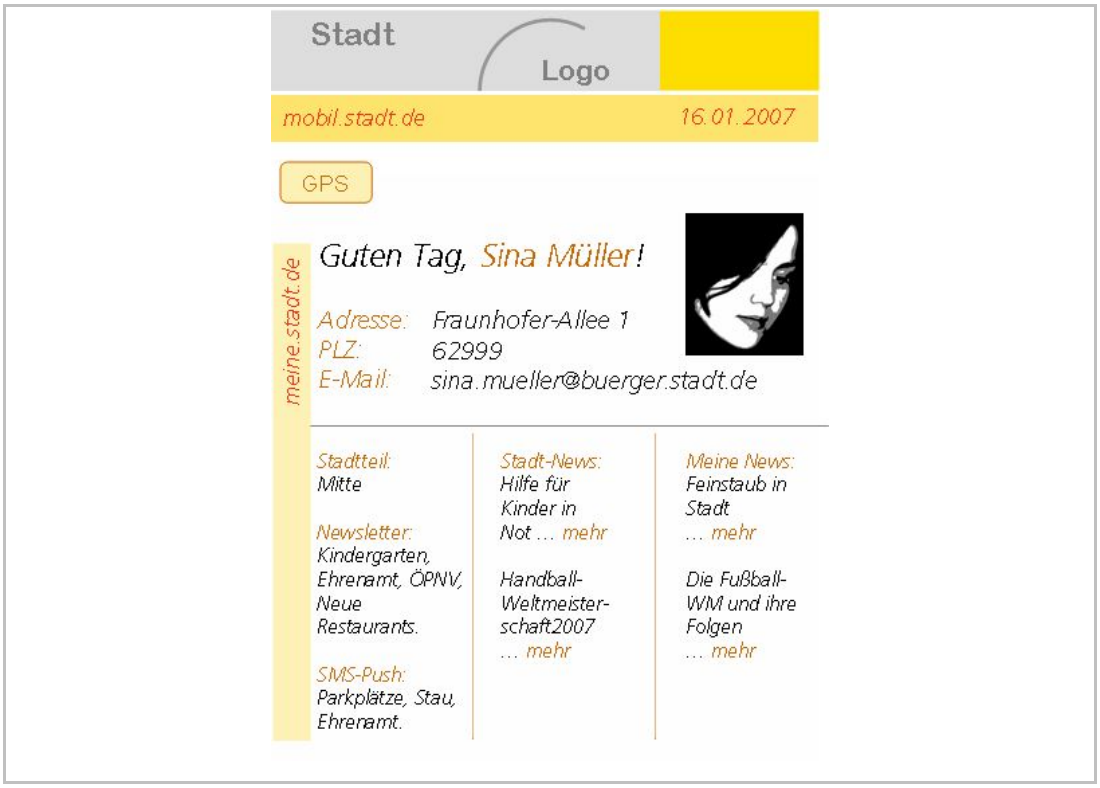


Abbildung 17: Optional konfiguriertes mobiles Bürgerportal[157]

Ein weiterer Service ist die Möglichkeit des **Mitproduzierens von Content**. Die klassische Web 2.0-Komponente der aktiven Partizipation am Produkt einer Website stellt ebenfalls nur einen Service dar, weil keine sozialen Verbindungen geknüpft werden. Drastisch und im „Web 1.0" könnte man es so sehen: Die Kommune bietet auf ihrer Website an, dass Bürger gerne Artikel schicken können, die dann von den Verantwortlichen nach vorheriger Prüfung online gestellt werden. So kann keine Community entstehen. Es müssen Beziehungskontext und Informationen über alle Kommunikationspartner vorhanden sein. Als Mindestanforderung für eine Kommune kommen „Vor- und Nachname, Meldeadresse und Geburtsdatum"[158] in Betracht. Um eine Community bilden zu können, sollten jedoch auch freiwillige Community-Daten preisgegeben werden. Diese müssen noch nicht einmal für alle sichtbar sein, aber mit den Daten muss eine Vernetzung, wie z. B. die Friend-of-a-Friend-Technologie möglich sein (siehe Abbildung 18).

[157] Eigene Darstellung, ursprünglich zur Veröffentlichung in [ArmFrösch2006].
[158] Quelle: Heike Stach in [Zechner2007], S. 157.

Abbildung 18: Friend-of-a-Friend-Technologie[159]

Im öffentlichen Bereich sollte es sogar eine **verbindliche Authentifizierung** der Kommunikationspartner geben. Pseudonyme oder Nicknames können benutzt werden, aber der richtige und vollständige Name, der auch dieser Person zuzurechnen ist, muss hinterlegt sein und durch einen vorgegebenen Authentifizierungsprozess verifiziert werden[160]. Da eine staatliche Stelle beteiligt ist, sollte es auch keinen Verdacht des Missbrauchs geben. Die deutschen Behörden genießen in dieser Hinsicht einen sehr guten Ruf. Dies hängt jedoch auch mit der Ängstlichkeit der Mitarbeiter im öffentlichen Dienst[161] und den engen gesetzlichen Bestimmungen[162] zusammen.

In diesem Zusammenhang steht auch eine **Meinungsbildungsfunktion** einer Bürgercommunity als Service zur Verfügung. Diese Funktion geht einher mit der Kommentierung, Bewertung oder Empfehlung eines Beitrags. Die Kommentierung erfolgt auf Textbasis. Bewertungen und Empfehlungen können mithilfe einer Abstimmung oder eines einfachen Klicks durchgeführt werden (siehe Kapitel 2.5.4). Erst durch die bereits beschriebenen Informationen über ein Community-Mitglied wird die Meinungsbildungsfunktion Teil der Community.

[159] Eigene Bildbearbeitung nach [StudiFOAF].
[160] Beispiel: Bestätigter Benutzer im Stadtwiki Karlsruhe (siehe Kapitel 4.4.1).
[161] Vgl. Blaupause „Fallbeispiel Bürohausen“ in [HoppGöbel2004], S. 11 f.
[162] Z. B. § 35 Sozialgesetzbuch, Erstes Buch (Sozialgeheimnis).

3.4 Bausteine und Best-Practice-Beispiele

Als Bausteine sind diejenigen Dienste zu betrachten, die selbstständig eine Community herstellen, beinhalten oder deren Inhalte von einer Community erstellt werden. Bereits existierende Bausteine werden mit Beispielen belegt. Aufgrund der vielfältigen Möglichkeiten, die es in diesem Bereich gibt, sind innovative Neuentwicklungen wahrscheinlich (vgl. „…" in Abbildung 19). Zwei dieser Entwicklungen sollen als Entwurf skizziert werden (siehe rechte Spalte der Abbildung 19), weitere kommen in Kapitel 3.4.6 zum Vorschein.

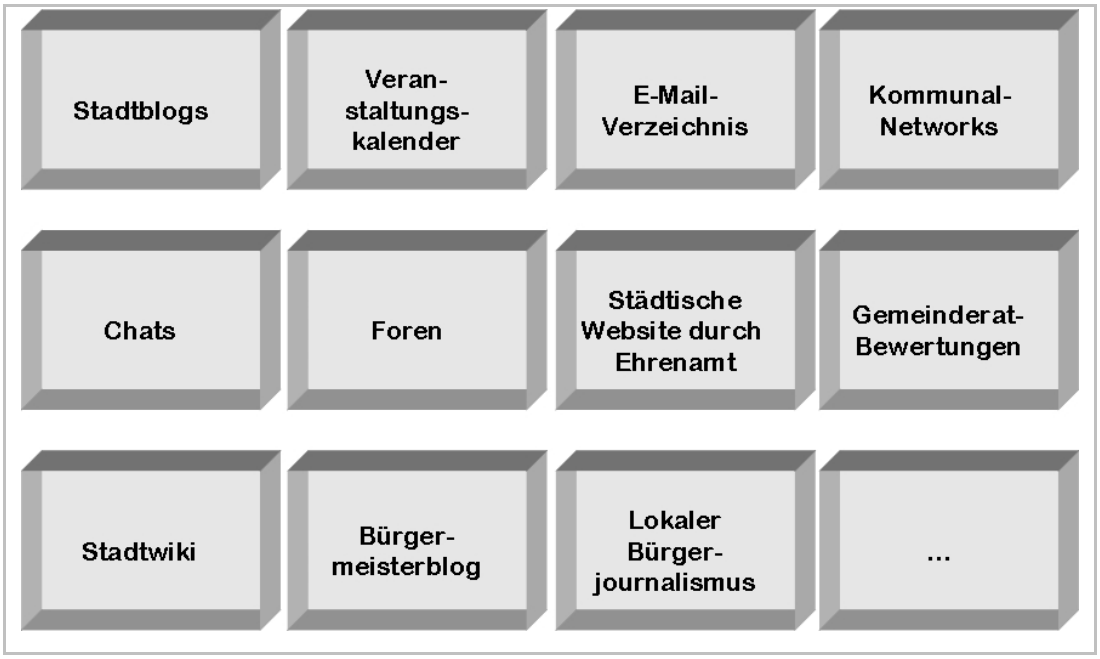


Abbildung 19: Bausteine einer Bürgercommunity[163]

3.4.1 Stadtblogs

Stadtblogs werden auch Lokalblogs genannt, eine weitere Ausprägung sind Stadtteilblogs. Diese Art der Blogs (vgl. Kapitel 2.5.2) werden von einer Gruppe von Nutzern geführt, die über eine bestimmte Stadt, Gemeinde oder Region berichten und diskutieren. Die Community bezeichnet sich in diesem Fall selbst als lokales „Blogger-Netz"[164]. Stadtblogs decken ein sehr breites Spektrum ab, sich anmelden und mitmachen kann prinzipiell jeder. Aus pragmatischen Gründen werden sich nur Nutzer finden, die et-

[163] Eigene Darstellung
[164] Quelle: [WikiBlog].

was über die Stadt oder die Region zu berichten haben. Die Inhalte, die entstehen, können die Berichterstattung der lokalen Presse erweitern, ergänzen oder gar ersetzen. Oft ist es so, dass ein Blogeintrag nur den Anstoß für eine weit reichende Diskussion in den Kommentaren dazu gibt (Beispiel: 86 Kommentare zu einem etwa 20-zeiligen Blogeintrag[165]). Bei den **Stadtblogs** ist Baden-Württemberg sehr gut vertreten. Vor allem das Stuttgart-Blog[166] und ka.stadtblog.de[167] erfreuen sich wachsender Beliebtheit. Große Mitstreiter sind zwei Münchenblogs[168], das Hauptstadtblog[169] und einige kleinere, aber aktive Blogger-Netze, wie etwa das Duisburgblog[170].

Das Spektrum von **Stadtteilblogs** ist nicht ganz so groß und es werden tendenziell mehr politische Ereignisse angesprochen und diskutiert. Hier bedarf es sehr aktiven Autoren, um die Community in Gang zu halten, es kommt nicht selten vor, dass Blogeinträge zu privat publizierten Leserbriefen werden. Hier wird die lokale Berichterstattung mit Meinungen aus der Bürgerschaft versehen. Zu beobachten ist, dass große politische Missstände für andere Bürger im Stadtteilblog verständlicher sind, eben auch weil sie von anderen Bürgern geschrieben sind, die kein „Blatt vor den Mund" nehmen müssen, wie es häufig bei Lokalzeitungen der Fall ist. Ein bemerkenswertes Beispiel ist das Homberg-Blog[171], ein Duisburger Stadtteilblog, entstanden aufgrund erheblicher politischer Missstände.

Dieser Baustein der Bürgercommunity wird bisher ausschließlich von Privaten oder Unternehmen initiiert und betrieben (vgl. Tabelle 3: Initiator „Unternehmen"). Bei den genannten Communities steht die örtliche Gemein-

[165] Vgl. [KABlog].
[166] http://www.stuttgart-blog.net.
[167] http://ka.stadtblog.de.
[168] http://www.minga.de und http://www.muenchenblogger.de (mit enger Verbindung zum München-Wiki, http://www.muenchenwiki.de).
[169] http://www.hauptstadtblog.de.
[170] http://duisburg-city.blog.de.
[171] http://homberg.blog.de.

schaft im Vordergrund, doch in diesem Bereich gibt es Versuche, Gewinnerzielung als oberste Maxime zu etablieren. Dies gelang jedoch aufgrund der Aufmerksamkeit der Blogosphäre nicht.[172] Ein Stadt- oder Stadtteilblog hat dann nicht die Community-Eigenschaft, wenn der Service Kommentarfunktion fehlt[173].

3.4.2 Lokaler Bürgerjournalismus

Der Übergang vom Stadtblog zum lokalen Bürgerjournalismus ist fließend. Medienwissenschaftler der Universität Trier definieren **Bürgerjournalismus** als „die Handlung eines Bürgers, der eine aktive Rolle im Prozess des Sammelns, Berichtens, Analysierens und der Verbreitung von Informationen und Nachrichten übernimmt."[174] In der lokalen Ausprägung kommt der Ortsbezug noch hinzu. Die Anzahl der Autoren einer Website, die sich bürgerjournalistisch betätigen, ist im Allgemeinen etwas geringer als die eines Stadtblogs. Grund ist vor allem die ausführliche Recherche der Beiträge und die entstehende Reputation, die Bürgerjournalisten mit diesen Websites erlangen wollen und können. Dadurch steigt selbstverständlich die Qualität der Beiträge, die journalistischen Leistungen büßen jedoch nichts an ihrer Unabhängigkeit ein. Klassische Medien und in diesem Bereich tätige Journalisten bemängeln die Professionalität und den Mangel an ausführlichen, genauen und relevanten Quellen.[175] Ein sehr interessantes Beispiel ist hier die Bürgerzeitung Köln[176], die von der Stadt initiiert und betrieben wird. Alle Bürger können Artikel schreiben und bewerten (siehe auch Kapitel 2.5.4). Die Online-Redaktion von koeln.de weist darauf hin, dass „alle Beiträge vor der Veröffentlichung"[177] gelesen werden. Die Bürgerzeitung ist seit Mitte Januar online und es wurden bereits 170 Artikel von Bürgern verfasst. Das zeigt, dass die Bürger großes Interesse an lokalen Ereignissen haben und gerne bereit sind, sich genauer mit einem The-

[172] Z. B. die adfire GmbH aus Hamburg, die sich die Domains einiger Stadtblogs mit der Form stadt-blog.de, etwa http://www.stuttgart-blog.de, registriert hat. Vgl. [SixtusNet2005].
[173] Mehr zu Blogs ohne Kommentarfunktion siehe Kapitel 3.4.3.
[174] Quelle: [NetWiki].
[175] Vgl. [NetWiki].
[176] http://bz.koeln.de
[177] Quelle: [FranzmannKöln].

ma zu beschäftigen und selbst etwas beizutragen. Aus zeitlichen Restriktionen der Diplomarbeit kann dieses Beispiel leider nicht mehr empirisch untersucht und genauer dargestellt werden.

3.4.3 Bürgermeisterblogs und Chats

Blogs basieren im Grunde auf Tagebüchern. Wird ein Blog von einem Bürgermeister geführt, könnte man von einem Bürgermeisterblog sprechen. Der Bürgermeister der Stadt Laichingen hat bis Ende des Jahres 2006 in einem Online-Tagebuch über seinen Arbeitsalltag als Bürgermeister berichtet. Einige Beiträge des Laichinger Bürgermeisters können noch nachgelesen werden.[178] Es gab keine Kommentarfunktion. Die Beiträge wurden oftmals mit einem Diktiergerät aufgezeichnet und von der Sekretärin des Bürgermeisters veröffentlicht.[179] Die Idee, den Bürgermeister ein Blog schreiben zu lassen, ist hervorragend. Auch Unternehmen haben erkannt, dass sie ein „Corporate Blog" benötigen, um am Markt zu bestehen. Selbstverständlich haben die öffentliche Verwaltung und gerade der Bürgermeister Respekt vor kritischen, beleidigenden oder unsachlichen Kommentaren. Dies sind jedoch die Meinungen der Bürgerschaft und diese einfach nicht zuzulassen kann kein Mittel eines demokratisch gewählten Vertreters der Bürgerschaft sein. Reaktionen auf das Tagebuch kamen nur in persönlichen Gesprächen mit Bürgern oder im Gemeinderat, da es keine Kommentarfunktion gab. Zudem ist auch der hinter dem Tagebuch stehende Veröffentlichungsprozess zu kritisieren. Der E-Government-Ansatz, Medienbrüche weitestgehend zu vermeiden, wurde durch den Veröffentlichungsprozess ad absurdum geführt. Die Selbstregulierungsmechanismen einer Community würden jemanden, der beleidigend auftritt, schnell ausgrenzen; extreme Kommentare können gelöscht werden, das sind normale Moderationsmechanismen (siehe Tabelle 2).

[178] Vgl. [WernerBMBlog].
[179] Die Informationen stammen aus einem Vortrag des Geschäftsführers der Firma Hitcom, Steffen Hemberger, anlässlich des Forums „Stadtwikis, Bürgermeisterblogs, E-Communities - Social Software in Kommunen", veranstaltet von der Medien- und Filmgesellschaft Baden-Württemberg (MFG).

Die Stadt Laichingen hat das Projekt Bürgermeister-Tagebuch mittlerweile eingestellt. Ein ähnliches Format nutzt die Oberbürgermeisterin der Stadt Saarbrücken[180], allerdings schreibt sie nicht über sich und ihr Leben, sondern über die Stadt. Ein **Bürgermeisterblog** sollte vom Bürgermeister ohne Medienbruch geführt werden, eine Kommentarfunktion besitzen und in persönlicher Art und Weise sowohl über gesellschaftliche und politische Ereignisse in der Stadt, als auch über die Arbeit eines Bürgermeisters berichten.[181]

Chats

Der Baustein Chat fördert vor allem die direkte Kommunikation zwischen Bürgern oder zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung. In größeren Städten ist es denkbar, dass Pressesprecher oder Referenten des Oberbürgermeisters Chat-Termine wahrnehmen. In kleineren Städten ist es unabdingbar, dass der Bürgermeister persönlich an dem Chat teilnimmt. Diese Form ist insbesondere abhängig von der Teilnahme der Bürger. Ein gutes Beispiel dafür ist der Bürgermeister-Chat der Stadt Weiterstadt. Im Oktober 2006[182] lief der Chat hervorragend, es haben einige Bürger Fragen gestellt und am Gespräch teilgenommen. Im Februar 2007 fand „kein Mitschnitt wegen geringer Beteiligung“[183] statt. In diesem Chat ist die Entwicklung zu beobachten, dass die Themen Verkehr und Bau dominieren. Zu kritisieren ist die Anonymität der Chat-Nutzer. Gast-Logins oder Benutzer mit Nicknames bleiben auch bei einer Frage anonym. In professionellen Politikchats, z. B. bei politik-digital.de[184], wird Anonymität nicht geduldet. Dieser Baustein kann, isoliert betrachtet, nur als kurzfristige Community angesehen werden.

[180] [Britz2007].
[181] Vgl. Steffen Büffel, wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Trier in einem Experteninterview mit [Gramling2007], S. 39.
[182] [Weiterstadt], Oktober 2006.
[183] [Weiterstadt], Februar 2007.
[184] http://www.politik-digital.de

3.4.4 Veranstaltungskalender und E-Mail-Verzeichnis

Ein Veranstaltungskalender ist im Grunde ein Service. Werden die Veranstaltungen jedoch nicht von einer Redaktion, sondern von Nutzern eingetragen, so kann man von einer Community sprechen. So ist es der Fall bei dem großen Veranstaltungskalender für Nordrhein-Westfalen „Culture Base“[185]. Einige Städte haben diese Seite als primäre Informationsquelle für Veranstaltungen verlinkt, insbesondere die Stadt Aachen.[186] Durch diese Community werden redundante Daten vermieden, die Verwaltung kann ihre Termine genauso veröffentlichen wie Vereine, Kultur und Unterhaltungsinstitutionen.

E-Mail-Verzeichnis

Ähnlich verhält es sich mit E-Mail-Verzeichnissen. Ein sehr kleiner Baustein, aber gerade für kleine Kommunen ein netter und unkomplizierter Weg, ihre Bürger miteinander zu vernetzen, in dem eine Art „E-Mail-Buch“ online geführt wird. Den Bürgern wird somit die Möglichkeit der asynchronen Kommunikation untereinander erleichtert. Es sollte jedoch darauf geachtet werden, dass E-Mail-Adressen nicht im Klartext veröffentlicht werden. Es empfiehlt sich mit Verschlüsselungen wie zum Beispiel adresse (at) provider.de zu arbeiten[187]. Ein nettes Beispiel für diesen Baustein ist das E-Mail- und Website-Verzeichnis der Stadt Mainbernheim. Von 2.317 Einwohnern sind 86 (etwa vier Prozent) in dem Verzeichnis eingetragen. In dieser Stadt wurde die **Website** von einem Arbeitskreis Internet im Jahre 2002 erstellt. Die Mitglieder haben der kleinen Stadt durch ihre **ehrenamtliche Betätigung** erhebliche Kosten eingespart, die für ein kommerziell erstelltes Angebot angefallen wären. Dieser Baustein wird in Kapitel 4.3 noch detaillierter beschrieben. Ebenso werden die Bausteine Stadtwiki (Kapitel 4.3) und Forum (Kapitel 4.1) später genauer betrachtet.

---

[185] http://www.culturebase.org
[186] Vgl. [AachenKalender].
[187] Dies ist nur ein Beispiel, es gibt darüber hinaus einige andere Möglichkeiten, E-Mail-Adressen auf Webseiten zu verschlüsseln.

3.4.5 Kommunal-Networks und Gemeinderat-Bewertungen

Mit diesen beiden in der Praxis noch nicht anzutreffenden Bausteinen soll aufgezeigt werden, welche innovativen Möglichkeiten es in der Welt der Bürgercommunities förderhin gibt. Es existiert eine Vielzahl von Online Communities. Studenten vernetzen sich[188], Arbeitnehmer und Unternehmen vernetzen sich[189], die Liste lässt sich für einige gesellschaftliche Gruppen erweitern. Welche Möglichkeiten gibt es aber auf kommunaler Ebene, mit Communities einen Mehrwert für alle Beteiligten zu erreichen? Man könnte an ein **kommunales Netzwerk zur Wirtschaftsförderung** im Web 2.0 denken. Eine Community aller Unternehmen in einer Kommune - der Grundgedanke der Wirtschaftsförderung. Die öffentliche Hand ist durch das Vergaberecht an den wirtschaftlichsten Anbieter gebunden, es ist nicht erlaubt, ortsansässigen Unternehmen den Vorzug zu geben.[190] Jedes Unternehmen kann allerdings durch die steigende Wirtschaftskraft der Unternehmen in ihrem direkten örtlichen Umfeld profitieren. Es liegt im ureigensten standortpolitischen Interesse einer Kommune, Produkte und Dienstleistungen vor Ort auch und gerade im Web 2.0 zu präsentieren, um eine gute, ortsnahe und ökonomisch und ökologisch nachhaltige Gütererstellung und Güternutzung zu unterstützen. Die durch das Netzwerk hergestellten Beziehungen können als Win-Win-Situation betrachtet werden. Eine andere denkbare Möglichkeit wäre ein **Bürgernetzwerk**, das mit Hilfe der Friend-of-a-Friend-Technologie (siehe oben) die sozialen Verknüpfungen in der Gemeinde oder Stadt abbilden würde. Solche Angebote können selbstverständlich nur der freiwilligen Teilnahme der Bürger oder Unternehmen unterliegen.

[188] http://www.studivz.net
[189] http://www.xing.com
[190] Vgl. Verwaltungsvorschrift des Innenministeriums über die Vergabe von Aufträgen im kommunalen Bereich Nr. 3.2.

Gemeinderat-Bewertungen

Mit den bereits dargestellten Empfehlungstools (siehe Kapitel 2.5.4) eröffnen sich ebenfalls neue Anwendungsmöglichkeiten. Ein **Bürger- und Ratsinformationssystem**, in dem Sitzungsprotokolle hinterlegt sind, könnte mit einer **Kommentar-, Empfehlungs- oder Bewertungsfunktion** versehen werden. Dadurch stiege der Reiz für die Bürger, tatsächlich auch einen Blick in das Geschehen im Gemeinderat zu werfen. Sie könnten ihre Meinung zu den Äußerungen der Gemeinderäte preisgeben. Die Gemeinderäte bekämen ein Feedback und könnten näher am Bürger agieren. Ein Instrument, um Entscheidungen zu verhindern, die am Bürger vorbei gehen. Transparenz des kommunalpolitischen Handelns entstünde für die Bürger. Entscheidungen könnten über einen einfachen Klick à la yigg.de bewertet werden. Die Hürde zur politischen Partizipation wäre um einiges niedriger als eine Gemeinderatssitzung zu besuchen. In der repräsentativen Demokratie in Deutschland sind dem allerdings von den Interessen der beteiligten Mandatsträger Grenzen gesetzt. Auch wenn Gemeinderäte „einer Nutzung des Internets im Bereich der ‚unverbindlichen Internet-Angebote' zustimmen"[191], ab einem gewissen Punkt mit fortschreitender politischer Verbindlichkeit sehen sie „ihre Rolle als zentrale Akteure im Prozess demokratischer Willensbildung"[192] gefährdet. Hier bedarf es in erheblichem Maß an Forschungsarbeit, vor allem aber auch an Überzeugungsarbeit, dass transparente Entscheidungen und Prozesse auch mehr Interesse an Beteiligung wecken.

[191] Quelle: [Inceosman2002], S. 91.
[192] Quelle: [PröSiNä2002], S. 62.

3.4.6 Der Wettbewerb „Internetdorf 2007“

„Die Einbindung von aktuellen Web 2.0-Technologien und Community-Plattformen auf den kommunalen Websites, wie beispielsweise "Stadtwikis", "Bürgerblogs" oder Foto- und Filmforen eröffnen neue Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung in der virtuellen Gemeindewelt.“[193] So lautete das Fazit des Wettbewerbs Internetdorf 2007. Besonders zwei Preisträger sollen hier hervorgehoben werden: Das eigentliche Internetdorf 2007, die Stadt Schiltach (4.039 Einwohner) und die Gemeinde Sternenfels (2.823 Einwohner), der Preisträger in der Kategorie „Beste Community“.

Schiltach

Die Stadt Schiltach[194] nutzt einige der bereits vorgestellten Bürgercommunity-Bausteine und geht sogar darüber hinaus. Es gibt ein **Stadtwiki**[195], eine **E-Mailadresse** der Form ihrname@schiltach.de und einen „**SMS-Müllwecker**“. Dieser mobile Dienst sendet nach erfolgter Registrierung und Anmeldung rechtzeitig vor jedem Müllabfuhrtermin eine SMS an den Nutzer, damit dieser nicht vergisst, seine Tonne zur Abholung bereitzustellen. Hier wird deutlich, dass sogar eine Stadt mit 4.000 Einwohnern in den Bereich „Mobile Government“[196] vordringen kann. Die wirklich herausragenden Leistungen des Internetangebots der Stadt Schiltach bewegen sich jedoch noch weiter in das Web 2.0 hinein. „Schiltacher Zeitzeugen“ nennt sich der von der Stadt angebotene **Podcast**[197], der es Bürgern ermöglicht, über historische Themen zu reden und diese Reden zu veröffentlichen.[198] Etwas schwierig gestaltet sich hier noch der Zugang zum Angebot, denn die vorhandenen Medienbeiträge wurden anlässlich einer Gesprächsrunde

[193] Quelle: Peter Hauk, MdL und Minister für Ernährung und ländlichen Raum, anlässlich der Preisverleihung InternetDorf/2007. Vgl. [MLR2007], S. 1.
[194] http://www.schiltach.de
[195] http://schiltach.de/wiki. Wie sich das Wiki entwickelt, kann noch nicht abgesehen werden.
[196] „Die mobile Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwaltung (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien.“ Quelle: [Franz2005], S. 17.
[197] „Podcasting bezeichnet das Produzieren und Anbieten von Mediendateien (…) über das Internet“. Quelle: [WikiPodcast].
[198] Vgl. [MLR2007], S. 3.

aufgezeichnet. Das eigenständige Aufnehmen und Hochladen eines Videos oder einer Audio-Aufnahme ist nicht möglich. Eigens für die Gemeinde Schiltach wurde das „**Fotoforum schickr**" angelegt. Die Idee dieses Bausteins ist eng an die Webanwendung flickr.com[199] angelehnt. Jeder registrierte Nutzer kann Bilder zur öffentlichen Ansicht hoch laden. Das Fotoforum nutzt jedoch nicht eine ausgefeilte Technologie wie flickr.com, sondern baut auf einem Weblog-Format auf.[200] Hinzu kommen weiterhin **Gewinnspiele**, **Grußkarten**, eine **audiovisuelle Stadtführung** und die Möglichkeit einer **Stadtbesichtigung in Form von 360°-Panoramabildern**. Trotz den vielen unterschiedlichen interaktiven Angeboten wirkt die Website nüchtern und macht trotz aller Webanwendungen einen seriösen Eindruck, der für eine öffentliche Verwaltung obligatorisch ist. Leider kommt die Barrierefreiheit etwas zu kurz. Die Seite ist in großen Teilen in Rot gehalten, auch Links sind in roter Farbe. Für Menschen mit einer Rot-Grün-Schwäche ist die Seite also nur schwer zugänglich. Es kommt hinzu, dass die Seite für den Internet Explorer optimiert ist, die Darstellung ist in anderen Browsern[201] nicht mehr optimal. Im Wettbewerb gab es für die Barrierefreiheit trotzdem Punkte, vor allem für die Möglichkeit der Tastatursteuerung und der anpassbaren Schriftgröße. Alles in allem ein communityorientiertes Bürgerportal, das Webanwendungen der neusten Generation nutzt, um die Bürger an die Gemeinde zu binden und die Kommunikation und Interaktion der Bürger mit der Verwaltung voranzutreiben.

[199] http://www.flickr.com
[200] Vgl. [Metablocker].
[201] Z. B. Mozilla Firefox oder Opera.

Sternenfels

Der Preis für die „Beste Community“ wurde der Gemeinde Sternenfels[202] zuerkannt. Bereits beim ersten Aufruf der Website wird klar, dass es sich hier nicht um eine einfache und alltägliche gemeindliche Homepage handelt. Das Design kann als typisch für Web 2.0-Angebote bezeichnet werden (siehe auch Abbildung 12). Auch partizipative Elemente wie **Kommentarfunktionen**, **Artikelergänzungen** und „user generated content“ werden durchgängig benutzt. Die Website fördert die Zusammenarbeit der Bürger in der Wikipedia, indem konkret Artikel genannt werden, an denen gearbeitet werden könnte, vor allem der Artikel „Sternenfels“ soll so verbessert und vervollständigt werden. Um die partizipativen Elemente in diesem Maß anbieten zu können, bedarf es einer professionellen **Personalisierung** und Individualisierung des Angebots und das ist der Gemeinde Sternenfels gelungen (siehe Abbildung 20).

Abbildung 20: Personalisierung auf sternenfels.de[203]

Die Navigation durch die Seite erfolgt vor allem durch die gut platzierte **Suchfunktion**. Auf diese Funktion wurde viel Wert gelegt, denn sie ist mit einer gewissen Intelligenz ausgestattet. Es werden nicht nur Suchergebnis-

[202] http://www.sternenfels.de
[203] Screenshot von http://www.sternenfels.de, Abruf am 08.03.2007.

se angegeben, man kommt „ohne Umwege zum Ziel“[204]. Sucht man beispielsweise nach „Gemeinderat“ so landet man ohne Ausgabe von Suchergebnissen sofort auf der Seite „Gemeinderat“ in der dritten Hierarchieebene (Startseite → Rathaus, KOMM-IN → Ratsmitglieder). Eine weitere innovative Idee ist das **Einbinden von flickr.com**, indem ein Link mit Bildern aus Sternenfels eingebettet ist, der zur Seite des Flickr-Benutzers „Sternenfels“ führt. Es wurde also kein eigenes Fotoforum entwickelt, sondern es wurden bestehende Angebote vernetzt. Die Jury urteilte: „Sternenfels bietet ein innovatives, konsequent an aktuellen Web 2.0-Trends ausgerichtetes Bürgerportal, bei dem das aktive Mitwirken des Einzelnen an den Inhalten im Vordergrund steht.“[205]

[204] Quelle: [MLR2007], S. 4.
[205] Quelle: [MLR2007], S. 4.

4 Empirische Analyse

In diesem Kapitel werden vier Bürgercommunity-Angebote als Fallstudien vorgestellt und verglichen. Die empirische Analyse gründet sich auf vier explorative Experteninterviews, die im Anhang als Transkription zu finden sind. Eine quantitativ, in der Breite angelegte Untersuchung kam für die Arbeit nicht in Frage, da es zurzeit nur wenige Angebote in dem dargestellten Innovationsbereich gibt. Zudem soll diese Arbeit einen ersten Schritt darstellen, um Bürgercommunities mit ihren potenziellen und realisierten Merkmalen und Merkmalsausprägungen zu identifizieren. Dazu war es notwendig, vorhandene Angebote genau zu spezifizieren, dies wäre ebenfalls in einer quantitativen Untersuchung nicht möglich gewesen. Die Gespräche mit Herrn Löffler, Initiator und Projektleiter des Stadtwikis Karlsruhe, und Herrn Huber, Bürgermeister und Projektleiter von Weisenbach.Online, wurden in einem Face-to-Face-Interview geführt. Aus zeitlichen und finanziellen Gründen musste auf diese Interviewform bei Frau Dr. Götz, Geschäftsührerin des Publikom Münster, und Herrn Wysocki, Projektmitarbeiter des Bürgerforums Bremen, verzichtet werden, hier fanden Telefoninterviews statt. Um nicht in ein Frage-Antwort-Spiel zu verfallen, sollten die Interviewpartner über ihr Angebot erzählen, aus diesem Grund wurde auf einen klassischen, ausführlichen Interviewleitfaden verzichtet. Stattdessen diente eine vorbereitete Mindmap für jedes Interview als strukturierendes Element. Die Mindmaps, die zu etwa 80 % die gleichen Elemente beinhalten, werden im Anhang der Interview-Transkription vorangestellt.[206] Die qualitative Untersuchung in Form von Interviews trägt dazu bei, dass in diesem Kapitel häufig das wörtliche Zitat der Experten angeführt ist.

[206] Vorgehensweise in Anlehnung an [Helfferich2005], S. 158 ff. und [KönigZedler2002], S. 176.

4.1 Bürgerforum Bremen

4.1.1 Analyse des Angebots

Das „Bürgerforum Bremen“ war und ist erreichbar unter http://www.buergerforum.bremen.de. Ziel des Angebots war es, eine Beteiligungsmöglichkeit für Bürger zur Verfügung zu stellen, die im Bereich der **gesellschaftlichen und politischen Partizipation** „Ideen für eine lebenswerte Stadt“[207] äußern können. Das Projekt war auf den Zeitraum von 01.06.2006 – 15.10.2006 begrenzt. Neben einem Vorschlag konnte auch eine eigene Projektskizze, eigenes Engagement und eine Finanzierungsmöglichkeit angegeben werden.[208] Die Bremer Initiative Aktive Bürgerstadt (BIAB) hatte sich das **Ziel** gesteckt, kluge, durchdachte, kreative und am Gemeinwohl orientierte Vorschläge von den Bürgern als „Experten für Lebensqualität“[209] an den Bürgerschaftspräsidenten zu übergeben. Bereits im Namen des Projektes ist der benutzte Bürgercommunity-**Baustein** „Forum“ und der **Ortsbezug**, es geht um die Region Bremen, enthalten.

Die Idee, ein Bürgerforum in Bremen zu etablieren, kam von der BIAB, einer ehrenamtlichen, privaten Initiative aus einem Zusammenschluss der Arbeitnehmerkammer und der Bürgerstiftung Bremen. Der Auslöser, das Projekt zu starten, war jedoch ein Appell Bremer Kommunalpolitiker, „dass man auf der Seite der Bürgerbeteiligung etwas mehr machen sollte“[210]. Bekannt werden sollte die Beteiligungsmöglichkeit durch Flyer, die auf das Forum (Online-Variante) aufmerksam machten, gleichzeitig aber auch die Möglichkeit boten, Vorschläge auf die Flyer zu notieren, die per Fax oder per Brief an das Bürgerforum geschickt werden konnten (Offline-Variante). Das Bürgerforum Bremen wurde in die offizielle Webpräsenz der Stadt Bremen[211] integriert. Online konnten auch alle bisher eingegangen Vorschläge nachgelesen werden. Eine Kommentarfunktion gab es

[207] Quelle: [BiabFlyer], Logo.
[208] Vgl. [BiabFlyer].
[209] Quelle: [BiabAbschluss], S. 2.
[210] Quelle: Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 54.
[211] http://www.bremen.de

nicht.[212] Nach Beendigung des Forums wurde aus dem Online-Forum eine Ideensammlung erstellt, in der 269 Vorschläge unterbreitet wurden. Diese Sammlung wurde dem Bürgerschaftspräsidenten der Stadt Bremen übergeben. Sie wurde aber auch von einer unabhängigen Jury begutachtet, um die fünf besten Vorschläge herauszufiltern und um die Durchsetzung dieser Vorschläge im Rahmen der Initiative zu fördern.

Da die Entscheidungsträger trotz eigenen Appells nicht aktiv wurden, hat die BIAB in Eigenregie das Projekt initiiert.[213] Das Forum wurde von einem Mitarbeiter der BIAB, Herrn Lutz Wysocki, betreut. Man kann also von einer redaktionellen Moderation sprechen. Einen Grund zum Eingreifen gab es jedoch nicht. Lediglich ein Beitrag wurde nicht aus dem Online-Forum in die Ideensammlung übernommen, da er „sozialdarwinistische Tendenzen" aufwies.[214] Das Bürgerforum wurde von der BIAB finanziert. Die größten Kostenpunkte waren die Programmierung des Internetauftritts, Werbung auf bremen.de und andere Werbemaßnahmen. Insgesamt genügte ein Budget in Höhe von 3.600 €. Die eingegangenen Vorschläge bilden inhaltlich eine große Bandbreite ab. Um die Vorschläge jeweils einem Politikbereich zuordnen zu können, wurde ein grobes Raster angelegt. Die Verteilung wird in Abbildung 21 deutlich.

[212] Vgl. Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 55 und [BiabAbschluss], S. 3.
[213] Vgl. [BiabAbschluss], S. 2 und Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 53 f.
[214] Vgl. Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 54 f.

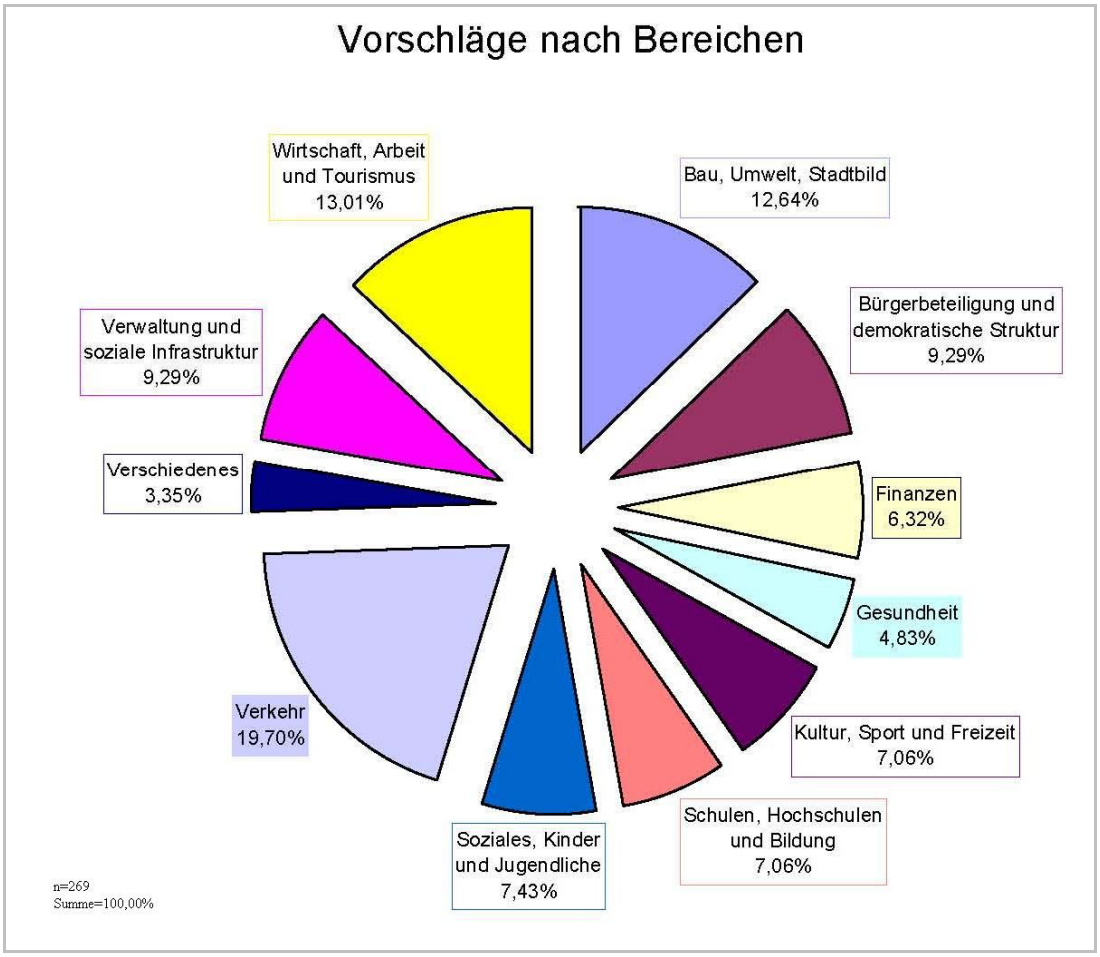


Abbildung 21: Vorschläge nach Politikbereichen[215]

Die Vorschläge wurden individuell eingereicht, es fand keine Zusammenarbeit in der Community statt. Ein **Nutzen der kollektiven Intelligenz** muss also verneint werden. Das Forum ist eine klassische Ausprägung der n-zu-n-Kommunikation. Bei dieser **Kommunikationsmöglichkeit** kann eine unbestimmte Anzahl von Nutzern (n) durch einen eigenen Beitrag mit einer unbestimmten Anzahl anderer Nutzer (n) kommunizieren. Es gibt keine redaktionellen Beiträge, das Forum wird allein von der Community mit Inhalten gefüllt, damit wird also der **Service** „Mitproduzieren von Content" genutzt. Zur Abgabe eines Vorschlags war **keine Authentifizierung** notwendig. Aus diesem Grund wurde auch nicht ausgewertet, wie viele Bürger insgesamt Vorschläge abgegeben haben. Die fehlende Authentifizie-

[215] Eigene Darstellung auf Basis eigener Auswertungen. Vgl. Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 59.

rung trägt auch dazu bei, dass das Forum **offen** für alle Nutzer ist. Das Bürgerforum Bremen geht also von einer immanenten Regulierung der Community aus: Nutzer, die kein Interesse an der Entwicklung der Stadt Bremen haben, nehmen auch nicht teil. Dieser Regelungsmechanismus funktioniert in Zusammenhang mit der beschriebenen redaktionellen Moderation des Angebots. Ohne die Betreuung des Angebots bestünde die Gefahr von Spam-Angriffen, extremen Äußerungen, destruktiver Polemik etc. Die Offenheit der Bürgercommunity wird auch dadurch deutlich, dass zur Bedienung des Forums keine weitgehenden **Kenntnisse** im Umgang mit dem Internet oder spezieller Software notwendig ist. Lediglich ein Internetzugang war Voraussetzung.

Die **Rollen** der Community sind eindeutig zuzuordnen. Herr Wysocki übernahm die Aufgaben des Administrators und des (redaktionellen) Moderators. Benutzer sind all diejenigen, die tatsächlich einen Vorschlag gemacht haben oder einen der „internen" Beiträge[216] abgesetzt haben. Diese Beiträge waren Anmerkungen, die die BIAB oder allgemeine Dinge betrafen.[217] Beobachter sind Betrachter des Bürgerforums, die jedoch keinen Vorschlag beigetragen haben. Die Gruppe der Offliner ist zweigeteilt. Der Bürgercommunity gehören nur die Offliner an, die die Möglichkeit genutzt haben, ihren Vorschlag in der Offline-Variante abzugeben. Im Anschluss an die Vorschlagsphase, die als **Prozessstufe** Diskurs betrachtet werden kann, folgte die Auswertung der Vorschläge einer von der BIAB berufenen Jury, die fünf Vorschläge auswählte, „die die Intention des Projekts (Kreativität, Alltagstauglichkeit, sozialer Zusammenhalt, Übertragbarkeit, Nachhaltigkeit, Bürgerbeteiligung) in der öffentlichen Präsentation besonders gut verdeutlichen können."[218] Die Übergabe aller Vorschläge und insbesondere der fünf ausgewählten Vorschläge stellt den Übergang vom Diskurs- zum Entscheidungsprozess dar. Die Abgeordneten der Bürgerschaft

[216] Durch diese Beiträge kommt der Unterschied zwischen 293 Beiträgen aber nur 269 Vorschlägen zustande.
[217] Vgl. Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 57 f.
[218] Quelle: [BiabAbschluss], S. 5.

tragen im politischen System zur Meinungsbildung über eine eventuelle Entscheidung zur Unterstützung der Umsetzung der Vorschläge bei und können somit dem Entscheidungsprozess zugeordnet werden. Die Frage, ob die **Stadt Bremen** das Projekt in irgendeiner Weise **unterstützt** hat, verneinte Lutz Wysocki. Es gäbe zwar Bezugspunkte zur Stadtverwaltung dahingehend, dass „Leute, die in der BIAB aktiv sind (…), früher in irgendeiner Form bei der Verwaltung tätig waren oder sind“[219], aber eine Unterstützung der Stadt gab es – bis auf die Einbindung des Forums auf bremen.de – nicht.[220]

4.1.2 Typologie des Bürgerforums Bremen

Im Folgenden werden die erarbeiteten typologischen Merkmalsausprägungen der Bürgercommunity Bürgerforum Bremen im Überblick zusammengefasst (siehe Tabelle 4).

Netzwerkdimension	Operationalisiertes Merkmal	Merkmalsausprägungen
Organisation	Initiator	Nichtstaatliche Organisation
	Moderationsgrad	Redaktionelle Moderation in geringem Ausmaß
Mitglieder	Rollen	Initiatoren, Administrator/Moderator, Benutzer, Beobachter, Offliner
	Anzahl	Ca. 200[221] (269 Vorschläge, 293 Beiträge)
	Authentifizierungsgrad	Anonym, Pseudonym, Identität (Name, Vorname),
Funktion	Partizipationsgrad	Gesellschaftliche und politische Partizipation
	Prozessstufe	Diskurs, Entscheidung
	Nutzen der kollektiven Intelligenz	Nein
Struktur	Abgeschlossenheit	Offen
	Kommunikationsmöglichkeiten	n → n
	Ortsbezug	Regional

[219] Quelle: Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 60.
[220] Vgl. Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 55 und S. 60.
[221] Geschätzt nach den Angaben in Kapitel 4.1.3.

	Zeitliches Ende	Definiert
	Zugangsvoraussetzung (Bildung)	Ohne Vorbildung möglich
	Baustein	Forum
	Services	Mitproduzieren von Content
	Unterstützungsgrad (von öffentlichen Institutionen)	Negativ

Tabelle 4: Typologie Bürgerforum Bremen[222]

4.1.3 Erfolgsfaktoren, Lessons Learned und Ausblick

Es wurden 114 anonyme Beiträge, 41 Beiträge nur mit Namensnennung und 138 Beiträge mit Namen und Kontaktadresse abgesetzt. Die Anzahl der Beiträge beträgt also insgesamt 293. Davon waren 133 Beiträge von Männern (…) und vier Vorschläge von Organisationen"[223]. Dementsprechend gab es 46 Vorschläge von Frauen[224]. Im gesamten Zeitraum gab es 9.315 Visits[225] auf buergerforum.bremen.de.[226]

Anzahl Beiträge	293
Anzahl der Visits von 29. Mai – 15. Oktober 2006	9.315
Benutzer	Ca. 200
Administratoren	1
Einwohner	547.162
Visits pro Einwohner	0,02
Beiträge pro Einwohner	0,0005
Anzahl der Nutzer in Abhängigkeit der Einwohnerzahl	0,04%

Tabelle 5: Statistik Bürgerforum Bremen[227]

Auf die Aussagekraft der statistischen Angaben wird in Kapitel 5 näher eingegangen. Das Forum war nur für viereinhalb Monate geöffnet. Die finanziellen Mittel der Initiatoren waren sehr begrenzt, dementsprechend fielen auch die zur Verfügung stehende Foren-Software und die Werbemaßnahmen aus. Doch all dies kann nicht über die Tatsache hinwegtäu-

[222] Eigene Tabelle.
[223] Quelle: Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 56.
[224] Die geschlechtsspezifischen Angaben sind nur für Beiträge mit Namen möglich.
[225] Anzahl der Besucher auf der Website. Mehrfachzugriffe von Besuchern sind möglich. Diese Zahl entspricht nicht den Seitenaufrufen. Die Zahl der Seitenaufrufe sagt nichts über die Besucherzahl aus und kann daher vernachlässigt werden.
[226] Vgl. [BiabAbschluss], S. 3.
[227] Vgl. [BiabAbschluss], S. 3 und Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 56.

schen, dass die **Nachfrage** nach dem Angebot Bürgerforum Bremen als „eher enttäuschend“[228] eingeschätzt werden kann. Die Gründe dafür sieht die BIAB vor allem in der Qualifikation und der finanziellen Ausstattung des Projekts und des Projektteams. Daneben wird die wenig anwenderfreundliche Foren-Software angeführt, es fehlte z. B. eine Kommentar- bzw. Meinungsbildungsfunktion.[229] Lutz Wysocki stellt zusätzlich fest: „Wer (…) kaum erreicht wurde, sind jüngere Leute unter 30.“[230] „Meiner Meinung nach liegt das auch daran, dass die BIAB nicht gerade ein Jungbrunnen ist“[231], so seine Begründung. Es fehlen junge Leute in der Initiative. Die Altersstruktur der Initiative bedingt die Tatsache, dass junge Leute nicht angesprochen werden. Zudem seien junge Leute dynamischer und würden ihre Anliegen selbst verwirklichen, sie brauchen also kein Bürgerforum.[232] Die „**Lessons Learned**“ im Projekt Bürgerforum Bremen können wie folgt zusammengefasst werden:

- Das Projektteam hatte Schwierigkeiten, das Projekt professionell durchzuführen.
- Die finanzielle Ausstattung des Projekts war zu gering, um die gesetzten Ziele zu erreichen.
- Die genutzte Software war wenig anwenderfreundlich und die Anwendungsmöglichkeiten ließen zu Wünschen übrig.
- Die Altersstruktur der Initiative hatte zur Folge, dass nicht alle Zielgruppen erreicht wurden.
- Die hohen Anforderungen an die Ideengeber hatte eine gute Qualität der Vorschläge zur Folge.

Unter Beachtung des in Kapitel 3.2 vorgestellten Bürgercommunity-Gedankens lassen sich jedoch noch weitere, zu verbessernde Schwachstellen, die von der Initiative nicht erkannt wurden, festmachen. „Das Internet

[228] Quelle: [BiabAbschluss], S. 7.
[229] Vgl. [BiabAbschluss], S. 7 f. und Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 60.
[230] Quelle: Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 57.
[231] Quelle: Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 64.
[232] Vgl. Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 64.

ist ein Suchmedium."[233] Diese Aussage findet sich im Abschlussbericht des Bürgerforums. Mit diesem Verständnis konnte man im „Web 1.0" noch Erfolg haben, nicht aber unter den veränderten Voraussetzungen im Web 2.0. Hier kann Lutz Wysocki nur beigepflichtet werden, dass junge Leute nicht angesprochen werden, denn für sie ist das Internet schon lange kein „reines" Suchmedium mehr. Der **Community-Gedanke** geht verloren schon bevor das Bürgerforum gestartet ist. Es gibt keine Meinungsbildungsfunktion und die Potenziale der Teilnehmer werden so nicht genutzt. Jeder kann nur seinen subjektiven Vorschlag vorbringen, eine Diskussion mit anderen Nutzern entsteht nicht. Durch die Förderung der Kollaboration der Nutzer untereinander wäre zum einen die Qualität der Vorschläge gesteigert worden und zum anderen die Hürde für die Beobachter, am Forum teilzunehmen, nicht so groß gewesen.

Eine weitere Hürde stellt schon der Flyer dar, der von den Bürgern indirekt verlangt, sie sollen eine **Finanzierungsmöglichkeit** für ihren Vorschlag unterbreiten: „Haben Sie eine Idee, wie (…) der Vorschlag finanziert werden könnte (bitte möglichst konkret und nicht über neue Schulden!)?"[234] Dies ist politisch seriös, so kann man aber Bürger nicht leicht motivieren, sich an regionalen Diskurs- und Entscheidungsprozessen zu beteiligen. Ebenfalls demotivierend könnte sich für zukünftige Projekte auswirken, dass unter den fünf von der Jury ausgewählten Vorschlägen **zwei Vorschläge der gleichen Person** zu finden sind. Diese Person führt einen Doktortitel. Die Bürger könnten also resümieren, dass eigene Vorschläge sowieso keine Beachtung finden, da die Vorschläge der so genannten Meinungsführer[235] ausgewählt und bevorzugt werden.

[233] Quelle: [BiabAbschluss], S. 8.
[234] Quelle: [BiabFlyer].
[235] „Ein Meinungsführer (engl. opinion leader) ist eine oft charismatische Person, der gute fachliche sowie kommunikative Kompetenzen zugesprochen werden und die deshalb andere Personen in ihrer Meinungsbildung erheblich beeinflusst." Quelle: [WiSoWiOL].

Doch der vermutlich entscheidende Punkt, der dem Projekt Bürgerforum Bremen einen weitergehenden Erfolg verwehrt hat, ist der **Unterstützungsgrad** durch die Stadt Bremen. Die einzige Unterstützung, die die Stadt Bremen dem Projekt zukommen ließ, war die Einbindung auf bremen.de und die Annahme der Vorschläge durch den Bürgerschaftspräsidenten. Weder Politiker noch die Stadtverwaltung haben sich zu dem Projekt in irgendeiner Weise geäußert. Daher muss der Unterstützungsgrad als negativ betrachtet werden, weil die Passivität der Stadtverwaltung in den Augen der Bürger ein Ignorieren darstellen dürfte. Die Bürger gehen eventuell davon aus, dass ein Vorschlag sowieso nicht von der Stadt beachtet werden würde. Aus diesem Grund sahen sie auch keine Veranlassung, sich zu beteiligen. Betrachtet man Abbildung 3, so scheitert hier die Beteiligung zwischen der objektiven und der subjektiven Ebene, denn die Bürger sind nicht mehr bereit sich zu beteiligen, weil sie aufgrund der Passivität der Politiker und der Verwaltung davon ausgehen müssen, dass ihre Beteiligung nicht beachtet wird. Das „Beteiligen-Wollen" fehlt schon als notwendige Voraussetzung, so dass es zum „Beteiligt-Werden-Wollen" gar nicht erst kommt. Die Entwicklung der Internet-Angebote „hängt einerseits von der Zustimmung der politischen Akteure und andererseits von der Nutzung dieser Angebote durch die Bürger ab"[236]. Wie an dem Beispiel Bürgerforum zu erkennen ist, bedingen sich diese beiden Punkte gegenseitig. Bürger nutzen die Angebote nur, wenn die politischen Akteure signalisieren, dass die Vorschläge ernst genommen und geprüft werden. Genauso werden die politischen Akteure auch nur Beteiligung zulassen, wenn der Beteiligungswille bei den Bürgern vorhanden ist. Hier besteht jedoch im Bereich der E-Partizipation weiter Forschungsbedarf.

Ausblick

Aus der Community haben sich einige **Arbeitsgruppen gebildet**, um die Vorschlaggeber bei der Umsetzung ihrer Vorschläge zu unterstützen. Die

[236] Quelle: [Inceosman2002], S. 92.

Vorschläge wurden dem Bürgerschaftspräsidenten übergeben. Weiter ausgearbeitete Vorschläge sollen als Petition an den Senat herangetragen werden. Aus Abbildung 21 ist ersichtlich, dass viele Vorschläge im Bereich Verkehr angesiedelt sind. Daraus erwuchs der Vorschlag, ein Forum oder einen Dienst im Zuständigkeitsbereich des Senators für Bau, Umwelt und Verkehr anzubieten, in dem Bürger ihre Beobachtungen der Stadtverwaltung mitteilen können. Die Argumentation ist schlüssig: „Die Bürger sind nun mal Tag ein Tag aus auf der Straße unterwegs und da soll es einfach auch die Möglichkeit geben, auf Missstände hinzuweisen."[237] Als Anregung zur weiteren Forschung in diesem Bereich soll die „Pothole Map" von Bakersfield angeführt werden. Dort können Schlaglöcher auf einer interaktiven Karte, die Programmierschnittstellen von Google Maps[238] nutzt, von jedem Nutzer eingetragen werden.[239]

Das aktuell noch **bestehende Diskussionsforum** auf buergerforum.bremen.de[240] wird nur sehr sporadisch genutzt.[241] Es bleibt abzuwarten, wie erfolgreich die freiwillig und ehrenamtlich engagierten Bürger, die Teil der Community waren oder Teil der Community sind, die sich zur Umsetzung der Vorschläge gebildet hat, sein werden. Werden tatsächlich Vorschläge umgesetzt, so wäre dies ein großer Erfolg im Hinblick auf E-Partizipation. Ein solcher Erfolg würde auch die Bereitschaft der Bürger, an einem erneuten Forum teilzunehmen, erheblich steigern. Zusammenfassend muss man feststellen, dass das Bürgerforum Bremen als Bürgercommunity in Teilen nicht funktioniert hat. Trotzdem sind qualitativ gute, aber keine bahnbrechenden Vorschläge gemacht worden. Es kommt hinzu, dass Bürger unter 30 nicht angesprochen wurden. Es bedarf also eines Umdenkens in der BIAB in Sachen Community- und Zielgruppenorientierung.

[237] Quelle: Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 62.
[238] http://maps.google.de
[239] Vgl. [Bakersfield] und [Onlinejournalismus].
[240] Vgl. [BremenDiskurs].
[241] Vgl. Lutz Wysocki, Bürgerforum Bremen, Anhang IV, S. 62.

4.2 Publikom Münster

4.2.1 Analyse des Angebots

Das „Publikom Münster" ist als Stadtnetz für Münster in Westfalen zu erreichen unter http://www.muenster.de. Es ist eine **auf Dauer** angelegte Plattform, die gemeinsam von der Stadt Münster, dem Verein Bürgernetz – büne e. V. (büne e. V.) und Versatel betrieben wird. Das Angebot enthält einen Bürgerservice-Bereich mit E-Government-Angeboten der Stadtverwaltung, einen Wirtschaftsbereich, der von Versatel betreut wird und das Bürgernetz mit mittlerweile über 900 aktiven Vereinen.[242] Das Interview wurde mit Frau Dr. Götz vom büne e. V. geführt, dementsprechend wird vor allem das Bürgernetz im Publikom Münster betrachtet, zu erreichen unter http://www.muenster.org. **Ziel** des Publikoms ist es, „eine Plattform für den Austausch aller Gruppen der Stadtgemeinschaft zu sein."[243]

Es werden mehrere Bürgercommunity-**Bausteine** genutzt. Das „Stadtgespräch – Münsters Bürger reden mit"[244] ist ein „Forum", in dem aktuelle Themen diskutiert werden. Im Vorfeld jeder Diskussion werden Informationen zu dem Thema, das von der Redaktion oder von einem Nutzer vorgeschlagen wird, bereitgestellt. Auf die Moderation des Stadtgespräches wird später noch genauer eingegangen. „Münstermine"[245] heißt der Veranstaltungskalender der Stadt Münster, der von jedem Nutzer mit Terminen gefüllt werden kann. Dazu muss er jedoch seine Kontaktdaten im Gegenzug für die Publikations- und Partizipationschance preisgeben. Ein weiterer Baustein ist der E-Mail-Account der Form name@muenster.de[246], den sich jeder Nutzer einrichten lassen kann. Neben der E-Mail-Adresse werden auch 2 MB Speicherplatz für eine eigene Homepage bereitgestellt.

[242] Vgl. Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 35 ff. und [HartPflügler2004], S. 45 ff.
[243] Quelle: [HartPflügler2004], S. 46.
[244] http://www.muenster.org/stadtgespraech/
[245] http://www.termine.muenster.org/
[246] Kann über einen Link auf der Startseite von muenster.de angelegt werden.

Sowohl E-Mail-Adresse als auch URL der Homepage können in das E-Mail- und Homepage-Verzeichnis „Bürger im Netz“ eingetragen werden. Das aktuellste Angebot ist das „MünsterWiki“[247], ein Stadtwiki, das im September 2005 aufgesetzt wurde. Es weist die wesentlichen Merkmale eines Stadtwikis auf. Dieser Baustein wird detailliert in Kapitel 4.3 ausgeführt.

Jeder Community-Baustein hat einen eindeutigen **Ortsbezug**, es geht um die Region Münster. Die Community lässt sich sowohl der **gesellschaftlichen** (v. a. Stadtwiki) als auch der **politischen Partizipation** (Stadtgespräch) zuordnen. Die Bausteine bilden alle **Prozessstufen** ab. Das Stadtgespräch spannt den Bogen von der Information (Recherche der Redaktion) über den Diskursprozess im Forum bis zur Weitergabe der Ergebnisse des Forums an Verwaltung und Politik. E-Mail-Account und Veranstaltungskalender tragen vor allem zum „Community Building“ und zum Informationsaustausch bei. Das MünsterWiki dient dem Informationsaustausch und der Dokumentation. Aus den Bausteinen ergeben sich auch die verwendeten **Services**. Die Kommentarmöglichkeit ist eine Meinungsbildungsfunktion. Bis auf den E-Mail-Account wird in jedem Baustein Content mitproduziert. Die **Kommunikationsmöglichkeiten** reichen von der 1-zu-1-Kommunikation (E-Mail) über die 1-zu-n-Kommunikation durch Kommentare hin zur n-zu-n-Kommunikation im MünsterWiki, dem Veranstaltungskalender und im Stadtgespräch.

Die **Initiative** und die Idee zum Publikom kam von der Stadt Münster, die im Jahr 1996 unter einer rot-grünen Regierung „sehr viel Wert auf bürgerorientierte Angebote“[248] legte und den Ratsbeschluss „Digitales offenes Münster“ fasste. Es wurde sofort ein Vertrag zwischen dem büne e. V. und der Stadt Münster geschlossen, in dem der büne e. V. sich verpflichtet, „alle Angebote, die nicht gewerblich und nicht städtisch waren“, zu

[247] http://wiki.muenster.org
[248] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 35.

betreuen, „Schulungen anzubieten und alle Vereine und Initiativen bei ihrem Schritt ins Internet zu begleiten." [249]

Eine vom büne e. V. eingesetzte Redaktion verwaltet und strukturiert die Inhalte des Angebots „Bürgernetz"[250]. Sie ist ebenfalls dafür verantwortlich, Anreißer für anstehende Termine zu verfassen und diese auf der Startseite von muenster.de einzubauen. Für das Stadtgespräch werden Informationen zu aktuellen Themen recherchiert. Die Nutzer können dann ihre Meinung zu diesem Thema im Stadtgespräch äußern. Die Redaktion **moderiert** also das Stadtgespräch im Vorfeld durch Themenvorgabe. Trotzdem steckt ein Bottom-Up-Ansatz hinter der Idee, denn Nutzer können eigene Themenvorschläge machen und die Informationen gemeinsam mit der Redakteurin recherchieren und eigene Texte verfassen. Bei politischen Diskussionen werden „die Ergebnisse des Forums auch an die Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung"[251] rückgemeldet. Eine interessante Differenzierung ist bei der Forenfunktionalität zu beobachten. Bei politischen Foren wird jeder Beitrag einzeln freigegeben, in allgemeinen Foren ist jeder Eintrag sofort lesbar. Es findet also eine redaktionelle Moderation statt. Das Stadtwiki wird nicht moderiert, die Inhalte unterliegen, wie es bei einem Wiki üblich ist, der Selbstregulation durch die Community. Das Bürgernetz **finanziert** sich über städtische Zuwendungen auf Grundlage des oben angesprochenen Vertrages. Mitgliedsbeiträge des büne e. V. und Spenden fallen nur in geringer Höhe an.[252]

[249] Quelle (beide): Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 35.
[250] http://www.muenster.de/buergernetz.html
[251] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 38.
[252] Vgl. Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 36 – 41.

Der büne e. V. bietet ein weitreichendes Spektrum an Internetschulungen an. Zu Beginn waren es vor allem Angebote zum Kennenlernen des Internets („Internet – wie geht das?“[253]), inzwischen werden Kurse zum Erlernen von XHTML[254] oder PHP[255] angeboten. Jeder Bürger hat somit die Möglichkeit, die notwendigen Kenntnisse zu erlangen, die für die Nutzung der Angebote im Bürgernetz notwendig sind. Bis auf das Stadtwiki sind jedoch **keine zusätzlichen Kenntnisse** notwendig, wenn man vom Umgang mit einem Browser absieht. Lediglich der Umgang mit der Wiki-Software stellt ein Problem der Web-Accessibility[256] dar. Dieses Problem löst der büne e. V. mit einer so genannten „Wiki-Werkstatt“. Hier werden im Schulungsraum gemeinsam mit interessierten Nutzern Artikel bearbeitet und es können Fragen gestellt werden. Gelegentliche Probleme mit althergebrachten Einstellungen älterer Nutzer, die sagen: „Aber das darf auf keinen Fall mehr geändert werden“[257], werden durch Wiki-Workshops gelöst. Diese dauern mehrere Wochen, in denen Dozenten Vorträge halten und den Umgang mit der Wiki-Software erklären. Die Bürgercommunity ist für alle Nutzer **offen**, nur der E-Mail-Account und der damit verbundene Speicherplatz für die eigene Homepage stehen nur verifizierten Benutzern zur Verfügung. Die Authentifizierung erfolgt über Name, Vorname, Geburtsdatum, Adresse und Telefonnummer.[258] Der höchste **Authentifizierungsgrad** „verifizierte Identität“ wird also verwirklicht, daneben existieren einige wenige anonyme Nutzer im Stadtgespräch und im MünsterWiki, Nutzer, die Pseudonyme nutzen und Nutzer, die ihren Namen und Vornamen angeben. Der Service Authentifizierung wird nicht genutzt, da die verifizierten Identitäten nur beim Versand einer E-Mail deutlich werden, ein

[253] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 41.
[254] „Der W3C-Standard Extensible HyperText Markup Language (…) ist eine textbasierte Auszeichnungssprache zur Darstellung von Inhalten wie Texten, Bildern und Hyperlinks in Dokumenten.“ Quelle: [WikiXHTML].
[255] „PHP (rekursives Backronym für ‚PHP: Hypertext Preprocessor‘, ursprünglich ‚Personal Home Page Tools‘) ist eine Skriptsprache mit einer an C bzw. C++ angelehnten Syntax, die hauptsächlich zur Erstellung von dynamischen Webseiten oder Webanwendungen verwendet wird.“ Quelle: [WikiPHP].
[256] Englischer Fachausdruck für Zugänglichkeit.
[257] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 50.
[258] http://createpa.citykom.de/

Einloggen mittels der E-Mail-Adresse und eine eventuelle Personalisierung sind nicht realisiert. Die **Rollen**verteilung sieht wie folgt aus: Initiator war die Stadt Münster, betrieben wird die Bürgercommunity jedoch von Versatel, der Stadt Münster und dem büne e. V. in Kooperation. Administratoren sind die Redakteurin und zwei Techniker, die beim büne e. V. angestellt sind. Einer kümmert sich um die Server, richtet Datenbanken ein und berät bei der Auswahl von Redaktionssystemen. Der Andere macht auch Bürodienst und kümmert sich um die Rechner und den Schulungsraum.[259] Eine beim büne e. V. angestellte Redakteurin moderiert die Angebote. Benutzer sind alle Nutzer, die nicht registriert sind. Registrierte Benutzer gibt es im MünsterWiki, dazu ist eine einmalige Anmeldung erforderlich. Beobachter sind diejenigen, die sich die Angebote anschauen, aber nicht aktiv mitmachen. Die Offliner gehören nicht zur Bürgercommunity „Publikom Münster", da es keine Möglichkeit gibt, offline teilzunehmen. Die **kollektive Intelligenz** der Nutzer wird im MünsterWiki genutzt. Zwischen dem büne e. V. und der Online-Redaktion der Stadtverwaltung besteht eine gute Zusammenarbeit. Lediglich das Verhältnis zum Rat der Stadt Münster gestaltet sich etwas schwieriger. Der Ratsbeschluss aus dem Jahre 1996 wurde von einer rot-grünen Regierung gefasst. Susanne Götz dazu: „Jetzt merken wir natürlich schon, dass das politische System anders gestaltet ist und dass das Thema Bürgerbeteiligung eine geringere Rolle spielt als damals."[260] Die Tatsache, dass das Bürgernetz in gewisser Weise in der Bürgerschaft etabliert ist, macht die Arbeit für den Verein leichter im Umgang mit dem Rat. Aus diesem Grund kann man auch von einem positiven **Unterstützungsgrad** reden, denn die operative Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung funktioniert.

4.2.2 Typologie des Publikom Münster

Im Folgenden werden die erarbeiteten typologischen Merkmalsausprägungen der Bürgercommunity Publikom Münster im Überblick zusammengefasst (siehe Tabelle 6).

[259] Vgl. Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 40.
[260] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 50.

Netzwerkdimension	Operationalisiertes Merkmal	Merkmalsausprägungen
Organisation	Initiator	Öffentliche Institution
	Moderationsgrad	Moderation durch Themenvorgabe, Redaktionelle Moderation
Mitglieder	Rollen	Initiatoren, Administratoren, Moderator, Benutzer, Registrierte Benutzer, Beobachter
	Anzahl	20.000 E-Mail-Accounts[261], 134 Nutzer des Münster-Wikis Ca. 300 – 500 Nutzer des Stadtgesprächs
	Authentifizierungsgrad	Anonym, Pseudonym, Identität (Name, Vorname), verifizierte Identität
Funktion	Partizipationsgrad	Gesellschaftliche und politische Partizipation
	Prozessstufe	Information, Diskurs, Entscheidung
	Nutzen der kollektiven Intelligenz	Ja
Struktur	Abgeschlossenheit	Offen
	Kommunikationsmöglichkeiten	1 → 1 (E-Mail) 1 → n (Kommentare) n → n (Wiki, Forum, Kalender)
	Ortsbezug	Regional
	Zeitliches Ende	Nicht definiert
	Zugangsvoraussetzung (Bildung)	Ohne Vorbildung möglich
	Baustein	Forum, Stadtwiki, Veranstaltungskalender, E-Mail-Verzeichnis
	Services	Mitproduzieren von Content, Meinungsbildungsfunktion
	Unterstützungsgrad (von öffentlichen Institutionen)	Positiv

Tabelle 6: Typologie Publikom Münster[262]

[261] Geschätzte Fortschreibung von [HartPflügler2004], S.48, unter der Prämisse, dass sich zu Beginn mehr Nutzer angemeldet haben als im Verlauf des Vorhabens.
[262] Eigene Tabelle.

4.2.3 Erfolgsfaktoren, Lessons Learned und Ausblick

Das Publikom und vor allem das Bürgernetz Münster ist ein lebendes, lernendes und wachsendes Angebot. Die statistischen Daten, die größtenteils eigens ermittelt wurden, werden in Tabelle 7 zusammengefasst:

Anzahl Beiträge	1.180[263] (MünsterWiki) Ca. 4.106[264] (Stadtgespräch) Ca. 3.800[265] (Bürger im Netz) Ca. 120[266] (Münstermine) Summe: 9.206
Anzahl der Visits	-[267]
Registrierte Benutzer	3.800 (Bürger im Netz, davon 900 Vereine) 154 (MünsterWiki) 19.000 (E-Mail-Accounts) Summe: 23.954
Administratoren	3
Einwohner	271.369
Visits pro Einwohner	-
Beiträge pro Einwohner	0,03
Anzahl der Nutzer in Abhängigkeit der Einwohnerzahl	8,83%

Tabelle 7: Statistik Bürgernetz Münster

Auf die Aussagekraft der statistischen Angaben wird in Kapitel 5 näher eingegangen. Die allgemeine **Qualität** der Beiträge variiert[268], **Spam** findet man nicht mehr auf den Seiten. Diese Tatsache resultiert aus der Erfahrung, die der büne e. V. gemacht hat. Zu Beginn setzte man auf eine offene Kommunikation ganz ohne Eingreifen der Redaktion, „aber dann hatten wir mehr damit zu tun, die Wogen zu glätten, als unserer normalen Aufgabe nachzukommen“[269], so Susanne Götz. Die Qualität der Vereins- oder Bürgerhomepages ist unterschiedlich. Von schlecht gepflegten Seiten bis zu sehr komplexen und erfolgreichen Seiten ist eigentlich alles dabei.[270] Enttäuschung entsteht auf Seiten des büne e. V., wenn die **Resonanz der**

[263] [MünsterWikiStat].
[264] Eigene Auswertung aller Foren im Stadtgespräch seit 2001.
[265] http://www.muenster.org/bin/ (Bürger im Netz).
[266] Schätzung der Einträge auf http://www.termine.muenster.org/, Abruf am 04.04.2007.
[267] Der büne e. V. hat keine Logfile-Analyse durchgeführt, somit können hierzu keine Angaben gemacht werden.
[268] Vgl. Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 36.
[269] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 39.
[270] Vgl. Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 36.

Politik oder der Verwaltung auf die Ergebnisse eines Forums nicht gut ist. Gründe dafür sieht Susanne Götz darin, dass viele Themen bereits in anderen Medien ausführlich diskutiert werden. Die Politiker „wollen (…) nicht noch an anderer Stelle eine Baustelle aufmachen."[271] Die **Resonanz in der Bevölkerung** variiert auch in hohem Maße, kann aber insgesamt als gut bezeichnet werden. Während bei einer Abstimmung über einen Krimi, der Münster betrifft[272], bis zu 520 Beiträge zusammen kommen, sind es im Forum zum Thema „60 Jahre Kriegsende in Münster"[273] nur zwei Beiträge. Susanne Götz stellt fest: „Manche Foren laufen gut, wenn einige Betroffene beteiligt sind, z. B. bei städteplanerischen Vorhaben."[274]

Das **MünsterWiki** ist in Bezug auf die Anzahl der Beiträge ausbaufähig. Seit September 2005 sind 1.177 Artikel entstanden. Im quantitativen Quervergleich mit den Stadtwikis Karlsruhe, Pforzheim-Enz, Rhein-Neckar und Dresden, so schneidet Münster am schlechtesten ab (siehe Abbildung 22).

[271] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 38.
[272] http://vote.muenster.org/result.php?vote=wilsberg-sommer, Abruf am 04.04.2007 (BüneVoteMünster).
[273] http://www.muenster.org/gbuch/index.php?buch=60_jahre_kriegsende, Abruf am 04.04.2007 (PublikomKriegsende).
[274] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 48.

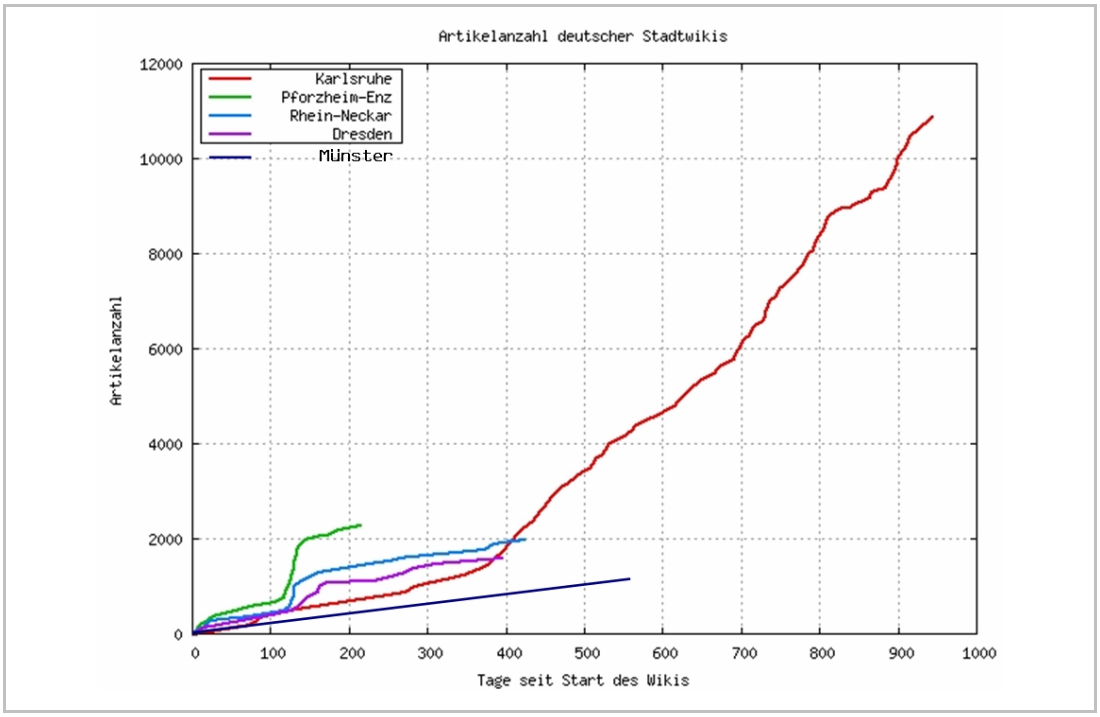


Abbildung 22: Entwicklung des MünsterWikis im nationalen Vergleich[275]

Zu beobachten ist, dass bei 627.968 Seitenaufrufen nur 5.113 Bearbeitungen gemacht wurden. Das bedeutet, es dauert durchschnittlich 123 Seitenaufrufe bis eine Seite geändert wird. Zum Vergleich: Im Stadtwiki Karlsruhe sind es 54[276] und im Stadtwiki Pforzheim-Enz[277] sogar nur 28[278]. Es scheint also eine Hürde für die Nutzer des MünsterWikis zu bestehen, aufgrund der sie keine Artikel bearbeiten. Der büne e. V. versucht die Entwicklung mit Wiki-Werkstatt und Wiki-Workshops voranzubringen, um Partizipationshürden zu senken.[279] An der Bekanntheit des Wikis kann es nicht liegen, was die Zahl der Seitenaufrufe (627.968)[280] belegen dürfte.

Die klare Abgrenzung zur Webpräsenz der Stadt ist dem büne e. V. sehr gut gelungen. Die **Zielgruppe** der Stadtverwaltung sind vor allem Touristen, Forschungseinrichtungen und Unternehmen, das Bürgernetz hat „die

[275] Eigene Darstellung. Grundlage ist [GnuPlot]. Es wird ein linearer Verlauf der Entwicklung des MünsterWikis unterstellt, da keine genauen Zahlen vorliegen.
[276] Quelle: [StadtwikiKAStat].
[277] http://www.pfenz.de/.
[278] Quelle: [PfenzStat].
[279] Vgl. Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 49 f.
[280] Quelle: [MünsterWikiStat].

Münsteraner im Blick."[281] Wie bereits angesprochen ist das Bürgernetz **etabliert** und kann sich somit vor dem Rat der Stadt Münster behaupten. Susanne Götz ist der Meinung, dass das Bürgernetz überregional mehr Anerkennung findet, „als hier konkret in der Stadt und wohl auch in der Verwaltungsspitze."[282] Doch aufgrund der Stellung, die das Bürgernetz in der lokalen Gesellschaft hat, kann die Politik das Bürgernetz nicht einfach ignorieren. Das Bürgernetz trägt zur **Meinungsbildung** bei „wie etwa Leserbriefe in der Zeitung."[283]

Das Format „**Stadtgespräch**" läuft schon eine ganze Zeit lang. Der büne e. V. hat erkannt, dass man darüber nachdenken muss, „wie zeitgemäß dieses Format ist"[284]. Auch die Recherche der Informationen will man mehr in Kooperation, z. B. mit Bürgern oder Schulklassen, durchführen.[285]

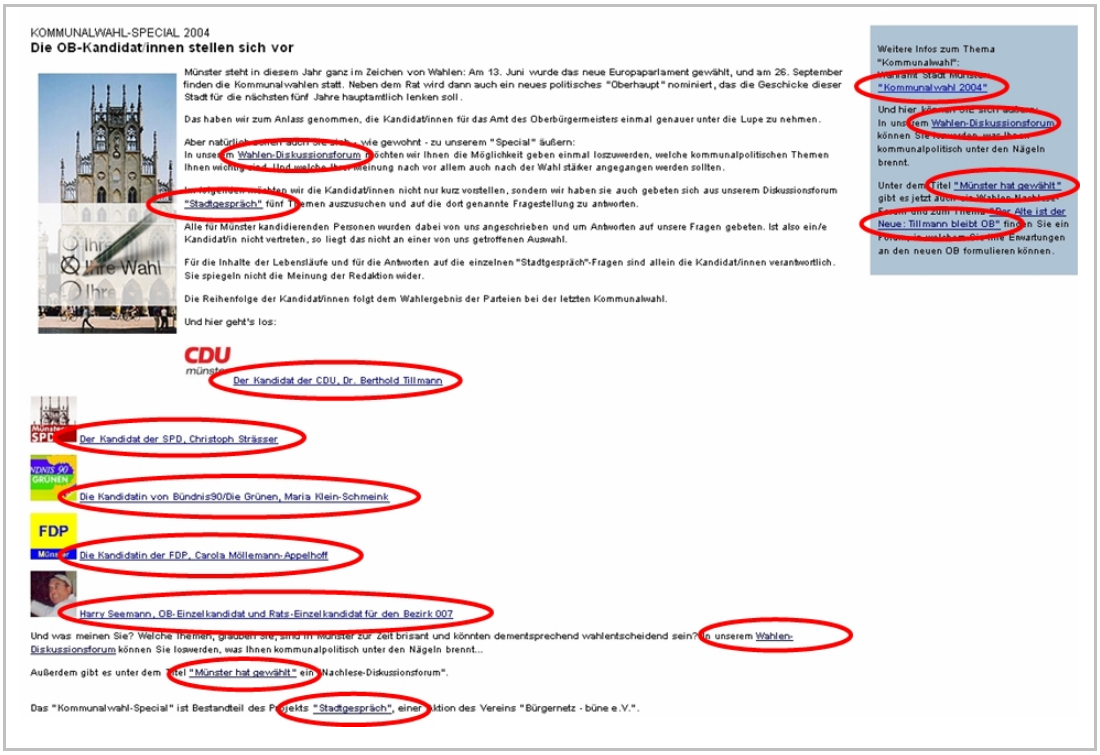
Für das Bürgernetz Münster eine „**Lessons Learned**"-Liste zu erstellen gestaltet sich schwierig, da viele erkannte Schwachstellen erfreulicherweise bereits beseitigt wurden. Beispielsweise wurde im Stadtgespräch vor einiger Zeit eine etwas komplexere Software eingesetzt, was zu einer „Bauchlandung"[286] führte. Der büne e. V. hat daraus gelernt: „Komplexe Angebote – ist unsere Erfahrung – werden nicht angenommen."[287] Die Idee, eine „Bürgernetz-Identität" zu verwirklichen, zeigt, dass der Community-Gedanke vorherrscht, lediglich die Umsetzung konnte noch nicht stattfinden.[288] Weiterhin legt man Wert auf ein gewisses Anreizsystem, das zur Erhaltung und Belebung einer Online Community notwendig ist. Es gibt zum Beispiel Bilderrätsel und einen Adventskalender, die in letzter Zeit dafür genutzt wurden, das MünsterWiki zu beleben. Auch der Punkt, dar-

[281] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 44.
[282] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 50.
[283] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 51.
[284] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 38. Mehr dazu in Kapitel 5.4.
[285] Vgl. Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 38.
[286] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 40.
[287] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 40.
[288] Vgl. Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 43.

über nachzudenken, ob das Stadtgespräch noch zeitgemäß ist, wurde erkannt.

Eine Schwachstelle, die vom büne e. V. noch nicht erkannt wurde, ist die **Unübersichtlichkeit** des Angebots. Vor allem das Stadtgespräch weist verwirrende Verzweigungen auf. In Abbildung 23 sind die Verlinkungen auf andere Seiten im Publikom hervorgehoben. Um zum Diskussionsforum zu gelangen muss der User die ganze Seite genau scannen, um seinen weiteren Klickpfad zu finden und zu wählen, da ein Navigationsmenü fehlt. Die Links sind nicht selbsterklärend und sind verbesserungswürdig geordnet. Man weiß ex ante nicht, wo man hingelangt, wenn man einem Link folgt. Zur Strukturierung des Angebots wird zwar die Redaktion eingesetzt, allerdings ist das Forum in Gästebuchformat nicht sehr geeignet, um komplexere Verzweigungen sinnvoll abzubilden. Susanne Götz räumt ein: „Wir haben da auch nicht mehr ganz den Überblick."[289] Außer die Aufgabe der Strukturierung der Redaktion in einem ersten Schritt zuzuweisen ist jedoch noch nichts passiert.

[289] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 37.


KOMMUNALWAHL-SPECIAL 2004

Die OB-Kandidat/innen stellen sich vor

Münster steht in diesem Jahr ganz im Zeichen von Wahlen: Am 13. Juni wurde das neue Europaparlament gewählt, und am 26. September finden die Kommunalwahlen statt. Neben dem Rat wird dann auch ein neues politisches "Oberhaupt" nominiert, das die Geschicke dieser Stadt für die nächsten fünf Jahre hauptamtlich lenken soll.

Das haben wir zum Anlass genommen, die Kandidat/innen für das Amt des Oberbürgermeisters einmal genauer unter die Lupe zu nehmen.

Aber natürlich [illegible] wie gewohnt - zu unserem "Special" äußern:
In unserem Wahlen-Diskussionsforum möchten wir Ihnen die Möglichkeit geben einmal loszuwerden, welche kommunalpolitischen Themen Ihnen wichtig sind. Und welche Ihre Meinung nach vor allem auch nach der Wahl stärker angegangen werden sollten.

[illegible] wählten wir die Kandidat/innen nicht nur kurz vorstellen, sondern wir haben sie auch gebeten sich aus unserem Diskussionsforum "Stadtgespräch" fünf Themen auszusuchen und auf die dort genannte Fragestellung zu antworten.

Alle für Münster kandidierenden Personen wurden dabei von uns angeschrieben und um Antworten auf unsere Fragen gebeten. Ist also ein/e Kandidat/in nicht vertreten, so liegt das nicht an einer von uns getroffenen Auswahl.

Für die Inhalte der Lebensläufe und für die Antworten auf die einzelnen "Stadtgespräch"-Fragen sind allein die Kandidat/innen verantwortlich. Sie spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Die Reihenfolge der Kandidat/innen folgt dem Wahlergebnis der Parteien bei der letzten Kommunalwahl.

Und hier geht's los:

Der Kandidat der CDU, Dr. Berthold Tillmann

Der Kandidat der SPD, Christoph Strässer

Die Kandidatin von Bündnis90/Die Grünen, Maria Klein-Schmeink

Die Kandidatin der FDP, Carola Möllemann-Appelhoff

Harry Seemann, OB-Einzelkandidat und Rats-Einzelkandidat für den Bezirk 007

Und was meinen Sie? Welche Themen, glauben sie, sind in Münster zur Zeit brisant und könnten dementsprechend wahlentscheidend sein? In unserem Wahlen-Diskussionsforum können Sie loswerden, was Ihnen kommunalpolitisch unter den Nägeln brennt...

Außerdem gibt es unter dem Titel "Münster hat gewählt" ein Nachlese-Diskussionsforum".

Das "Kommunalwahl-Special" ist Bestandteil des Projekts "Stadtgespräch", einer Aktion des Vereins "Bürgernetz - büne e.V.".

Weitere Infos zum Thema "Kommunalwahl":
[illegible] Stadt Münster...
"Kommunalwahl 2004"

Und hier [illegible]
In unserem Wahlen-Diskussionsforum [illegible]
können Sie [illegible] was Ihnen kommunalpolitisch unter den Nägeln brennt.

Unter dem Titel "Münster hat gewählt" gibt es jetzt auch ein Wahlen-Nachlese-Forum und zum Thema "Der Alte ist der Neue: Tillmann bleibt OB" finden Sie ein Forum, in welchen Sie Ihre Erwartungen an den neuen OB formulieren können.

Abbildung 23: Verwirrende Verzweigungen im Stadtgespräch Münster[290]

Der **Stadt Münster** wurde eine positive Unterstützung des Bürgernetzes bescheinigt, weil die Zusammenarbeit auf operativer Ebene gut funktioniert. Da sich das Bürgernetz aber über die Stadt finanziert[291] und der Rat das Budgetrecht hat, können die kleinen Reibungen mit dem Rat, die aus parteipolitischen Gründen zustande kommen[292], langfristig zu großen Problemen führen. Auch von Seiten der Stadtverwaltung entsteht Gegenwind, insbesondere, wenn es um das MünsterWiki geht, da man das „nicht so im Griff hat."[293] Diese unterschiedlichen Umgangsformen mit dem Internet können die Zusammenarbeit von Stadtverwaltung und büne e. V. stören. Es wurde bereits angesprochen, dass Bürgerbeteiligung in dem jetzigen politischen Konzept keine große Rolle spielt. Durch die enge Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung entstehen somit pluralistische Konflikte, gerade weil „der Wille der Politiker nicht immer mit der exekuti-

[290] Eigene Darstellung. Grundlage: [Stadtgespräch].
[291] Vgl. Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 41.
[292] Wie bereits angesprochen ist das Bürgernetz eine Initiative von Rot-Grün, die jetzige Regierung wird von der CDU angeführt.
[293] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 44.

ven Ebene der Verwaltung übereinstimmt."[294] Die Stadt Münster sieht im Bürgernetz und dem büne e. V. ein Risiko, dabei sollte man diese auch zu großen Teilen ehrenamtliche Organisation als Chance für die Stadt sehen. Vor kurzem wurde ein Relaunch von muenster.de vollzogen ohne den büne e. V. einzubeziehen. Von den Erfahrungen des büne e. V. hätte man profitieren können. Sollte der Rat der Stadt Münster das Bürgernetz weiter ins Abseits drängen, so kann das ein Scheitern der Community verursachen.

Die schleppende Entwicklung des MünsterWikis könnte auch auf die Tatsache zurückzuführen sein, dass zu früh Werbung für das Angebot gemacht wurde (Vgl. dazu auch Kapitel 4.4.1).

Ausblick

Die vielen Erfahrungen, die der büne e. V. bereits gemacht hat, lassen vermuten, dass das Angebot auch zukünftig funktionieren wird. Aktuell anstehende Aufgabe sollte es sein, das MünsterWiki voranzubringen. Susanne Götz sieht im Wiki großes Potenzial: „Das Wiki könnte das Bürgernetz in der jetzigen Form auch irgendwann ersetzen, das kann dann alles da stattfinden."[295] Gerade der Veranstaltungskalender kann in das Wiki verlagert werden. Die Informationen bündeln sich somit, was dazu führen kann, dass sie insgesamt von höherer Qualität, aktueller und übersichtlicher sein können. Die zukünftigen Herausforderungen für das Bürgernetz Münster werden in Kapitel 5.4 vervollständigt.

Zusammenfassend kann man sagen, dass das Bürgernetz Münster als Bürgercommunity funktioniert, allerdings sind Verbesserungen notwendig, um in Zukunft bestehen zu können und langfristig auch junge Menschen an das Bürgernetz und somit an die Stadt Münster binden zu können.

[294] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 45.
[295] Quelle: Susanne Götz, Publikom Münster, Anhang III, S. 44.

4.3 Weisenbach.online

4.3.1 Analyse des Angebots

Die Bürger beteiligen sich an der Gesellschaft und an ihrer Gemeinde. Dieses Ziel hat sich die Gemeinde Weisenbach gesteckt. Toni Huber, der Bürgermeister von Weisenbach, initiierte das Projekt Weisenbach.Online mit der Idee, die Bürger zu fragen, „welche Inhalte auf einer gemeindlichen Website eigentlich vorhanden sein sollen."[296] Aus einem Bürgergespräch erwuchs eine 11-köpfige Projektgruppe[297]. Die Teilnehmer haben Inhalte zusammengetragen „und dann hat sich sehr schnell gezeigt, dass wir keine professionelle Anbieter brauchen, (…), das können wir auch selber tun."[298] Beim Wettbewerb Internetdorf 2006 wurde Weisenbach mit der Auszeichnung „Beste Community" geehrt.[299] In der Begründung wird die Beteiligung der Bürger hervorgehoben. Prämiert wurde also der Bürgercommunity-Baustein „Gemeindliche Website durch Ehrenamt". Weiterhin gibt es einen Veranstaltungskalender, einen Chat und das MurgtalWiki, das im Januar 2007 feierlich präsentiert wurde.[300]

Auf Weisenbach.Online heißt es nicht so, der Begriff „Weisenbachr" würde jedoch die Idee und die Kategorie „Bilder des Monats" am treffendsten beschreiben. Bereits seit September 2000 können Bürger Bilder an die Internetgruppe schicken und diese werden dann in der Rubrik Aktuelles → Bilder des Monats veröffentlicht. Die Foto-Community Flickr (siehe Kapitel 2.5) wurde erst im Jahre 2002 entwickelt, Weisenbach war somit schon als kleiner Ort im „globalen Dorf" ein Stück voraus. Bevor das MurgtalWiki auf den Server geladen werden musste, lief weisenbach.de auf einem Windows-Server. Mit dem Start des MurgtalWikis stand der Umzug auf einen Linux-Server bei der Kommunalen Informationsverarbeitung Baden-Franken (KIVBF) an. Viele Daten mussten „manuell umgezogen werden,

[296] Quelle: Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 19.
[297] Zukünftig Internetgruppe genannt.
[298] Quelle: Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 19.
[299] Vgl. [MLR2006], S. 2 und S. 4.
[300] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 23.

da die Dateinamen bzw. das Dateisystem mit dem neuen System nicht kompatibel waren.[301]

Die Angebote beziehen sich im Wesentlichen auf die Gemeinde Weisenbach. Im MurgtalWiki ist der **Ortsbezug** jedoch der Region Murgtal zuzurechnen. In diesem wird wie im MünsterWiki und dem Karlsruher Stadtwiki auf die **kollektive Intelligenz der Nutzer** gesetzt. Wie eingangs bereits erwähnt steht die **gesellschaftliche Partizipation** im Vordergrund. Die Angebote dienen vor allem der **Information** der Bürger. Es kommt im Wiki partiell zu **Diskursprozessen**, in dem die Bürger über Themen schreiben und diskutieren. Auf weisenbach.de wurde im März ein manuelles Bürgerinformationssystem bezüglich der Gemeinderatssitzungen begonnen (siehe Abbildung 24).

Abbildung 24: Manuelles Bürgerinformationssystem auf weisenbach.de[302]

Das Ende von Weisenbach.Online ist **zeitlich nicht definiert**, würde für eine kommunale Website auch keinen Sinn machen. Die Gemeindeverwaltung ist in die Gestaltung von Weisenbach.Online nicht eingebunden, lediglich die Sekretärin des Bürgermeisters stellt eigenhändig die amtlichen Bekanntmachungen online. Alle anderen Mitarbeiter senden ihre Beiträge an die Internetgruppe Weisenbach.Online, die diese dann in das Angebot einpflegen. Der Verwaltung kommt eine Kontrollfunktion zu: „Jeder Mitarbeiter prüft regelmäßig, ob in seinem Fachbereich die Informationen

[301] Quelle: Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 22.
[302] Screenshot von http://www.weisenbach.de → Gemeinde → Gemeinderat → Sitzungstermine (ein Deeplink ist leider nicht möglich).

richtig und auf neuestem Stand sind."[303] Ein Content-Management-System gibt es für weisenbach.de nicht, aus finanziellen Gründen. Weisenbach.Online hat „bisher (…) keinen Euro gekostet."[304] Einnahmen hat die Internetgruppe für die Arbeit erhalten, Gewerbetreibenden gegen Entgelt eine Seite zu gestalten und zu pflegen.[305]
Die Angebote auf weisenbach.de werden von der Internetgruppe und den Mitarbeitern der Verwaltung redaktionell moderiert. Die Chat-Funktion wird jederzeit bereitgestellt, eine Moderation erfolgt nicht. Das Wiki wird genau wie im Stadtwiki Karlsruhe von den Benutzern durch Vorlagen moderiert (siehe Kapitel 4.4.1).

Grundsätzlich kann an Weisenbach.Online jeder teilnehmen, allerdings besteht die Internetgruppe aus fachlich versierten Bürgern. Das bedeutet, dass zwar jeder an der inhaltlichen Gestaltung mitarbeiten kann, die Umsetzung erfolgt jedoch durch die Internetgruppe. Das MurgtalWiki, der Chat und der Veranstaltungskalender sind jedoch offen, somit ist die Bürgercommunity grundsätzlich offen, es entstehen jedoch fließende Übergänge durch die Trennung von Mitarbeit und Umsetzung auf weisenbach.de.

Das MurgtalWiki entstand als neue „Killerapplikation" für Weisenbach.Online.[306] Vor dem Hintergrund, der kommunalen Zusammenarbeit in der Region Murgtal bietet das Wiki Vorteile im Bereich Tourismus, aber auch in der Koordination der Gemeinden. „Wir hatten das Problem, dass ein gemeinsamer Veranstaltungskalender nie funktioniert hat"[307], so Toni Huber. Die Internetgruppe entdeckt darüber hinaus immer weitere Möglichkeiten, Weisenbach.Online attraktiv zu machen. Ein neues und langwieriges Projekt ist die „katholische öffentliche Bücherei". Dabei soll der

[303] Quelle: Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 27.
[304] Quelle: Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 22.
[305] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 22.
[306] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 25.
[307] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 23.

aktuelle Buchbestand durchsucht werden können. Man sollte sich immer vor Augen führen, dass all diese Angebote ehrenamtlich entstehen ohne Kosten für die Gemeinde. Der Mehrwert ergibt sich allein durch das Bereitstellen des Angebots.

Aus allen vorgestellten Angeboten ergeben sich folgende **Rollen**: Initiator war Toni Huber in seiner Position als Bürgermeister, somit eine öffentliche Institution. Administriert werden Weisenbach.Online und das MurgtalWiki von der Internetgruppe. Es gibt 103 registrierte Benutzer (vgl. Tabelle 9) und viele weitere Benutzer und Beobachter. Durch eine weite Auslegung könnte man auch Offliner zur Community hinzuzählen, wenn beispielsweise Bilder bei der Verwaltung abgegeben werden, die gescannt und veröffentlicht werden, allerdings ist diese Art der Teilnahme sehr selten und wurde daher in der Typologie nicht aufgegriffen. Eine besondere Brisanz bekommt jedoch hier die Zugangsvoraussetzung auf technischer Basis[308], denn viele Weisenbacher haben nicht die Möglichkeit, einen DSL-Anschluss zu bekommen, da einige Gebiete nicht mit dieser Technologie grundversorgt sind. Dagegen wurde jedoch die Verwaltung aktiv. Vermutlich wird sie einen Vertrag mit der Deutschen Telekom schließen, indem sich die Gemeinde Weisenbach verpflichtet, 150 Neuanschlüsse abzunehmen. Die Deutsche Telekom wird im Gegenzug ganz Weisenbach mit DSL versorgen.[309] Eine **Vorbildung** zur Nutzung des Angebotes ist nicht notwendig. Es sind keine Schulungen organisiert, aber die Mitglieder der Internetgruppe bieten ihre Hilfe jedem Nutzer an. Dazu steht die E-Mail-Adresse der Internetgruppe zur Verfügung. Zwischen Bürgern und der Gruppe, zwischen der Verwaltung und der Internetgruppe und innerhalb der Gruppe ist die E-Mail vorherrschende **Kommunikationsform**. Des Weiteren besteht die Möglichkeit, auf weisenbach.de Bilder oder Seiten zu

[308] Dieses Merkmal wurde nicht in die Typologie einer Bürgercommunity aufgenommen, wird jedoch an diesem Beispiel besprochen (vgl. Kapitel 3.2).
[309] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 29.

veröffentlichen. Die n-zu-n-Kommunikation kommt also auf weisenbach.de und natürlich im MurgtalWiki zum Einsatz.

Die treibende Kraft für Weisenbach.Online war die Gemeinde und allen voran Toni Huber, der sich sehr für das Vorhaben einsetzt. Soweit, dass sogar „die Grenzen von Bürgermeister zu engagierter Privatperson verschwimmen“[310]. Es wird also der höchste **Unterstützungsgrad** im Hinblick auf die Gemeindeverwaltung erreicht. Durch eine große Anzahl ehrenamtlich engagierter Personen in Weisenbach, die vom Gemeinderat regelmäßig geehrt werden, haben ehrenamtliche Vorhaben ein sehr hohes Ansehen in der Gemeinde. Der Gemeinderat steht Weisenbach.Online auch sehr positiv gegenüber. Verständlich in der Hinsicht, dass dadurch keine Einbußen finanzieller Art auf die Gemeinde zukommen.[311]

4.3.2 Typologie von Weisenbach.Online

Im Folgenden werden die erarbeiteten typologischen Merkmalsausprägungen der Bürgercommunity Weisenbach.Online im Überblick zusammengefasst (siehe Tabelle 8).

Netzwerkdimension	Operationalisiertes Merkmal	Merkmalsausprägungen
Organisation	Initiator	Öffentliche Institutionen
	Moderationsgrad	Nicht moderiert (Chat), Benutzermoderation (Wiki), Redaktionelle Moderation (weisenbach.de)
Mitglieder	Rollen	Initiatoren, Administratoren, Registrierte Benutzer, Benutzer, Beobachter
	Anzahl	1…n
	Authentifizierungsgrad	Anonym, Pseudonym, Identität (Name, Vorname),
Funktion	Partizipationsgrad	Gesellschaftliche Partizipation
	Prozessstufe	Information, Diskurs
	Nutzen der kollektiven Intelligenz	Ja

[310] Quelle: Thorsten Koch im Interview mit Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 33.
[311] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 27 f.

Struktur	Abgeschlossenheit	Fließend, Offen
	Kommunikations-möglichkeiten	1 → 1 (E-Mail), n → n (Wiki, weisenbach.de)
	Ortsbezug	Regional
	Zeitliches Ende	Nicht definiert
	Zugangsvoraussetzung (Bildung)	Ohne Vorbildung
	Bausteine	Veranstaltungskalender, Chat, Städtische Website durch Ehrenamt, Stadtwiki
	Services	Mitproduzieren von Content
	Unterstützungsgrad (von öffentlichen Institutionen)	Positiv

Tabelle 8: Typologie Weisenbach.Online[312]

4.3.3 Erfolgsfaktoren, Lessons Learned und Ausblick

Ehrenamt erzeugt Ehrenamt, so könnte man die Entwicklung in Weisenbach beschreiben. Aufbauend auf einer großen **Offline-Community** von Ehrenamtlichen in Weisenbach, die sich für viele unterschiedliche Vorhaben engagieren, entstand das erfolgreiche Weisenbach.Online. Von Vereinen über Gruppierungen hin zu Handwerkern und ehrenamtlichen Büchereimitarbeitern verfügt Weisenbach über eine Gemeinschaft, die sich für die Gesellschaft in der Region einsetzt.[313]

Einige Zahlen, die beschreiben, wie gut Weisenbach.de und das MurgtalWiki bei den Bürgern bisher angekommen sind, werden in Tabelle 9 dargestellt.

Anzahl Beiträge	1.679[314] (weisenbach.de) 532 (Artikel im MurgtalWiki) 5.723 Bilder[315] Summe: 7.934
Anzahl der Seitenaufrufe im Jahr 2006 für weisenbach.de	937.168
Anzahl der Seitenaufrufe für das MurgtalWiki (seit November 2006)	81.992 Summe Seitenaufrufe: 1.019.160

[312] Eigene Tabelle.
[313] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 27 ff.
[314] Quelle: [MurgWikiWeisenbach]
[315] Quelle: [MurgWikiWeisenbach]

Anzahl der Visits im Jahr 2006	211.178
Registrierte Benutzer	11 (Internetgruppe) 92[316] (MurgtalWiki) Summe: 103
Administratoren	11
Einwohner	2.635
Seitenaufrufe pro Einwohner	387
Visits pro Einwohner	80
Beiträge pro Einwohner	3
Anzahl der Nutzer in Abhängigkeit der Einwohnerzahl	3,91%

Tabelle 9: Statistik Weisenbach.online[317]

Toni Huber bezeichnet sich selbst als Projektleiter, was eigentlich auf ein zeitlich beschränktes Vorhaben abzielt. Diese Projektleitung wollte er ursprünglich in die Hände der Projektgruppe oder einem Mitarbeiter in der Verwaltung geben sobald Weisenbach.Online läuft. Er hat erkannt, „dass es zumindest in unserer Größenordnung auch erwartet wird, dass ich da mit dabei bin“[318]. Die Internetgruppe hat sich immer zurückgehalten und auf die Unterstützung der Verwaltung gebaut. Durch die **enge Kooperation** werden Probleme technischer, inhaltlicher oder organisatorischer Art schnell bearbeitet und gelöst.[319]

Die öffentliche Verwaltung hat ein sehr hohes Ansehen, wenn es um die **Qualität** ihrer Leistungen geht. Auf die Frage, ob eine Gruppe von ehrenamtlichen Bürgern diesem Standard gerecht werden kann, entgegnet Toni Huber, dass die Verwaltung ihr Know-How an die Internetgruppe weitergibt und diese ihre Fähigkeiten auf ihrem Gebiet einbringen, so dass eine Win-Win-Situation entsteht.[320] Verwaltung und ehrenamtlich engagierte Bürger kooperieren somit sehr erfolgreich.

[316] Quelle: [MurgWikiStat]
[317] Eigene Tabelle. Zahlen für das MurgtalWiki ergeben sich aus [MurgWikiStat], Auswertungen für weisenbach.de aus Weisenbach.Online, Anhang II, S. 34 f.
[318] Quelle: Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 19 f.
[319] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 20.
[320] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 27.

Die Auszeichnung zur besten Community erfolgte im Jahr 2006 aufgrund der „Ehrenamtlichen-Community", die sich um die Internetpräsenz kümmert. Mittlerweile kann man jedoch auch von einer florierenden **Bürgercommunity** sprechen. Ein Grund dafür ist, dass das MurgtalWiki überdurchschnittlich schnell heranwächst. 525 Artikel im MurgtalWiki seit November 2006 ist eine hohe Zahl. Die Zahl der Seitenaufrufe, Visits und Beiträge pro Einwohner bestätigen (siehe Tabelle 9), dass die Bürger sich in hohem Maße für das Angebot interessieren und sich an den Angeboten beteiligen. Die Internetgruppe schafft es, dass auf weisenbach.de ständig etwas Neues passiert. Das gelingt gemeindlichen Websites nicht oft.

Die augenscheinlichste Schwachstelle spricht Hauke Löffler vom Stadtwiki Karlsruhe an, er findet es kritisch, „wenn die Stadt so etwas fördert, weil es dann nicht neutral ist."[321] Das Problem sind die Interessen, die eine Gemeinde hat. Diese wird sie auch versuchen durchzusetzen. Bisher gab es noch keine politisch relevante Angelegenheit, die ins MurgtalWiki aufgenommen werden könnte. Dies wird jedoch passieren bei gesellschaftlich so aufgeschlossenen Bürgern wie in Weisenbach. Die Verwaltung darf dann nicht den Fehler machen und eingreifen. Die Community muss dann selbst zu einem neutralen Standpunkt finden, eine andere Vorgehensweise könnte das Wiki und die gesamte Community in Frage stellen. Toni Huber sieht die Verwaltung als „Geburtshelfer", es soll vor allem für das MurgtalWiki eine weitere Gruppe gefunden werden, die sich verantwortlich zeichnet.[322] Neben der Interessensproblematik können auch rechtliche Aspekte relevant werden. Ein Mitglied der Internetgruppe bietet beispielsweise der Bücherei an, über seinen Internetanschluss ins Netz zu gehen. Sollte es zu Schwierigkeiten kommen, müsste das Gruppenmitglied für die Vorkommnisse haften. Viele dieser kleinen Aspekte könnten mit der Zeit zu einem Problem werden.[323]

[321] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 16.
[322] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 21.
[323] Vgl. Toni Huber, Weisenbach.Online, Anhang II, S. 25.

Ausblick

Aus Weisenbach.Online erwachsen ständig neue Projekte. Das nächste wird die katholische öffentliche Bücherei sein, die bereits angesprochen wurde. Die Internetgruppe ist sehr aktiv und daher sind Neuerungen vorprogrammiert. Potenziale stecken vor allem im MurgtalWiki, das in der Anfangsphase stetig anwachsen sollte, und in der weiteren Gestaltung von weisenbach.de.

4.4 Stadtwiki Karlsruhe

4.4.1 Analyse des Angebots

Zur Vorgeschichte: Hauke Löffler, der **Initiator** des **Stadtwikis**, installierte ein Wiki auf seinem eigenen Server, der neben seinem Bett stand. Es entstand die **Idee**, „eine freie Seite für Karlsruhe“[324] zu erstellen, die den Nutzern alle Handlungsfreiheiten lässt. Durch gezielte Akquise von Nutzern im Usenet[325] und im Stadtblog Karlsruhe gelang es Hauke Löffler das Wiki so bekannt zu machen, dass sich die lokale Presse dafür zu interessieren begann. Der Artikel steigerte den Bekanntheitsgrad und daraufhin war das Wiki „nicht mehr tragbar für einen privaten Server“[326]. Auf den Zeitungsartikel hin hat sich der INKA e. V., ein freier Internetprovider in Karlsruhe, gemeldet und einen Server zur Verfügung gestellt. Aus rechtlichen Gründen wurde der Verein „Stadtwiki – Gesellschaft zur Förderung regionalen Freien Wissens e. V.“ (Stadtwiki-Gesellschaft) gegründet, der auch weitere Stadtwikis[327] unterstützt. Aus der Idee der freien Seite für Karlsruhe entwickelte sich das Stadtwiki Karlsruhe. Ein Stadtwiki ist ein **ortsbezogenes** Wiki (vgl. Kapitel 2.5.1). „Bezug ist alles, was relevant ist für die Stadt [Karlsruhe].“[328] Inhaltlich gliedert sich das Stadtwiki zielgruppenorientiert in die Portale „Tourismus“, „Geschichte“ und „Neubürger“. Es werden also die gesellschaftlichen Gruppen Touristen, Bürger, Neubürger und Geschichtsinteressierte angesprochen. Das Stadtwiki Karlsruhe bewegt sich somit auf der Ebene der **gesellschaftlichen Partizipation** in den **Prozessstufen** Information und bei politisch relevanten Artikeln Diskurs.[329]

Durch „zwei bis drei richtig aktive Benutzer“[330] kam das Stadtwiki Karlsruhe zu Beginn ins Rollen und es wuchs immer weiter. Begünstigend wirkte

[324] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 2.
[325] Ein elektronisches Netzwerk, das Diskussionsforen bereitstellt. Vgl. [WikiUsenet]
[326] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 2.
[327] Z. B. das Rhein-Neckar-Wiki (http://wiki.rhein-neckar.de) und das Pforzheim-Enz-Wiki (http://www.pfenz.de/).
[328] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 6.
[329] Vgl. Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 1 ff.
[330] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 2.

sich hier die **offene** Struktur der Community aus. Jeder, der Interesse hat, kann mitmachen. Kurze Zeit später gab es das erste Treffen, um die Ziele und Vorgehensweise zu besprechen. Diese Treffen finden nun regelmäßig, jeden dritten Donnerstag im Monat, statt. Daraus ergibt sich, dass sich die aktiven Benutzer untereinander kennen.[331] Es existiert also sowohl eine Online- als auch eine Offline-Community „Stadtwiki Karlsruhe". Aus diesem Grund wurde auch die Initiative „bestätigter Benutzer" ins Leben gerufen. Jeder Nutzer, der sich persönlich bei Hauke Löffler, dem Vorsitzenden der Stadtwiki-Gesellschaft, ausweist, bekommt eine Signatur auf seine Benutzerseite, dass der Benutzer einer Person zugeordnet werden kann.

Abbildung 25: Bestätigter Benutzer im Stadtwiki Karlsruhe[332]

Es erfolgt also eine (Offline-)Authentifizierung, somit wird neben dem für Wikis immanenten **Service** Mitproduzieren von Content der Service Authentifizierung genutzt und der **Authentifizierungsgrad** verifizierte Identität verwirklicht. Trotzdem ist es möglich, teilweise anonym an der Community teilzunehmen. Dies ist nur teilweise möglich, da die Wiki-Software die IP-Adresse des Nutzers als Urheber des Beitrags speichert. Nicht verifizierte Nutzer können mit einem Pseudonym oder mit ihrem Namen (Identität) teilnehmen. Klassische **Kommunikationsmöglichkeit** eines Wikis ist die n-zu-n-Beziehung. Zudem gibt es jedoch die Möglichkeit, einen registrierten Nutzer direkt per E-Mail zu kontaktieren oder auf seiner Diskussionsseite mit ihm Kontakt aufzunehmen. Dies entspricht einer 1-zu-1-Kommunikation. Im Stadtwiki Karlsruhe sind die **Rollen** folgendermaßen verteilt: Hauke Löffler ist der Initiator, es gibt drei Administratoren (Hauke Löffler, Wilhelm Bühler und Stefan Lange), 894 registrierte Benutzer, nicht registrierte Benutzer und unzählige Beobachter.

[331] Vgl. Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 6.
[332] Screenshot der Benutzerseite des Autors im Karlsruher Stadtwiki.

Die anfängliche Idee, Nutzern volle Handlungsfreiheit zu lassen, schlägt sich im Grad der **Moderation** nieder. Diese findet alleine in Form der Benutzermoderation statt. Es gibt „sehr viele technische Bausteine (Vorlagen), die jeder Benutzer einfügen kann."[333] Zudem werden die Diskussionsseiten der Artikel genutzt, um über den Inhalt der Artikel mit mehreren Nutzern zu diskutieren. Viele Nutzer forschen nach und bestätigen oder bezweifeln die Richtigkeit der Artikel. Dazu fordern sie Quellen an, telefonieren und schicken E-Mails. So schafft es die Bürgercommunity, dass „Urheberrechtsverletzungen innerhalb von fünf Minuten bis fünf Stunden"[334] entfernt sind. Durch die gut funktionierende Benutzermoderation der Bürgercommunity können sich die Administratoren darauf konzentrieren, wenn es nötig ist, Benutzerkonten zu sperren. Einem großen Vandalismus-Angriff war das Stadtwiki Karlsruhe bereits ausgesetzt. Daraufhin wurde die IP-Adresse bestimmt und Anzeige erstattet. Die Ermittlungen der Staatsanwaltschaft waren erfolgreich und die betreffende Person wurde festgestellt. Ein weiterer Erfolg der Selbstregulierungsmechanismen der Community ist die Kontrolle des Bezugs zu Karlsruhe. Ebenfalls durch Formatvorlagen und Artikel, die als Richtlinie dienen, was ein guter Artikel ist, wird Eigenwerbung von Firmen verhindert und die Qualität der Artikel im Stadtwiki gesichert.[335] Alles in allem: „Es wird viel diskutiert, aber auf den eigentlichen Artikelseiten wird wenig experimentiert."[336] An diesen Selbstregulierungsmechanismen der Communities erkennt man deutlich die **Nutzung der kollektiven Intelligenz** der Nutzer. Die Artikel werden besser, desto mehr Nutzer daran arbeiten in Form von Teilnahme an Diskussionen, Bearbeitungen im Artikel, Kontrollrecherchen etc.

Finanziert wird das Stadtwiki Karlsruhe durch Spenden und Mitgliedsbeiträge an die Stadtwiki-Gesellschaft. In engem Verhältnis zur Finanzierung

[333] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 3.
[334] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 3.
[335] Vgl. Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 3 ff.
[336] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 5.

steht die **Werbung** für das Stadtwiki. „Das dümmste, was man im Stadtwiki machen kann, ist Werbung zu machen."[337] Damit ist die Werbung für das Stadtwiki Karlsruhe gemeint. Hauke Löfflers Begründung für diese Behauptung stützt sich auf die Überlegung, dass man für schlechte und unreife Inhalte keine Werbung machen sollte. Erst wenn eine gewisse Anzahl an Artikeln mit guter Qualität ausgewiesen werden können, kommt dies in Betracht. Man braucht also viel Geduld. Als Erfahrungswert nennt er „die ersten 400 Tage"[338], erst ab diesem Zeitpunkt kann das Angebot auf Nutzer-Seite als interessant aufgenommen werden. Mittlerweile wurden einige Werbemaßnahmen durchgeführt. Hauke Löffler hält Vorträge, es gab Schulungen für Senioren und es wurden 5.000 Flyer gedruckt, um das Stadtwiki in der Region noch bekannter zu machen. Im Allgemeinen steht jedoch die „virale Mund-zu-Mund-Propaganda"[339] im Vordergrund. Es kommt unterstützend hinzu, „dass Google uns liebt"[340]. Somit ist die Vernetzung im Internet gesichert und Inhalte, die im Stadtwiki verfügbar sind, und gesucht werden, können leicht gefunden werden. Durch die Schulungen werden letzte Berührungsängste mit der Wiki-Software beseitigt, eine **Vorbildung** ist also nicht notwendig.

Zu Beginn fragte Hauke Löffler beim Stadtmarketing der Stadt Karlsruhe an, ob sie die Kosten für einen Server in Höhe von 1.000 € in irgendeiner Weise mittragen würden. Dies wurde von der Stadt abgelehnt, sie verhielt sich also neutral gegenüber dem Stadtwiki. „Mittlerweile haben wir ein sehr gutes Verhältnis zur Stadt, (…) das wichtigste ist für ein Stadtwiki, dass es direkte Kontakte gibt."[341] Die Leiter einiger Ämter der Stadtverwaltung können als Community-Mitglieder gewertet werden. Der Gartenbauamtsleiter, erzählt Hauke Löffler, lädt selbst Bilder hoch. Dem Stadtwiki kommt es bei der Unterstützung der Stadt nicht auf Geld an: Presse und

[337] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 10.
[338] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 10.
[339] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 11.
[340] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 11.
[341] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 14.

direkte Ansprechpartner werden benötigt, um an Informationen zu kommen, die vorwiegend die Stadt hat, wie z. B. Stadtplankarten. Die Stadt stellt diese dem Stadtwiki zur Verfügung. Man kann nun also von einem sehr positiven **Unterstützungsgrad** reden.

4.4.2 Typologie des Stadtwikis Karlsruhe

Im Folgenden werden die erarbeiteten typologischen Merkmalsausprägungen der Bürgercommunity Stadtwiki Karlsruhe im Überblick zusammengefasst (siehe Tabelle 10).

Netzwerkdimension	Operationalisiertes Merkmal	Merkmalsausprägungen
Organisation	Initiator	Bürger
	Moderationsgrad	Benutzermoderation
Mitglieder	Rollen	Initiator, Administratoren, Benutzer, Registrierte Benutzer, Beobachter
	Anzahl	907[342]
	Authentifizierungsgrad	Anonym, Pseudonym, Identität, verifizierte Identität
Funktion	Partizipationsgrad	Gesellschaftliche Partizipation
	Prozessstufe	Information, Diskurs
	Nutzen der kollektiven Intelligenz	Ja
Struktur	Abgeschlossenheit	Offen
	Kommunikationsmöglichkeiten	1 → 1 (Möglichkeit E-Mail an Benutzer) n → n (Wiki)
	Ortsbezug	Regional
	Zeitliches Ende	Nicht definiert
	Zugangsvoraussetzung (Bildung)	Ohne Vorbildung
	Baustein	Stadtwiki
	Services	Mitproduzieren von Content, Authentifizierung
	Unterstützungsgrad (von öffentlichen Institutionen)	Neutral → Positiv

Tabelle 10: Typologie Stadtwiki Karlsruhe

[342] Quelle: [StadtwikiKAStat]

4.4.3 Erfolgsfaktoren, Lessons Learned und Ausblick

Das Stadtwiki Karlsruhe ist „das größte Stadtwiki-Projekt weltweit“[343], was Zahlen in internationalen Rankings unterfüttern (vgl. Abbildung 26).

International

Platz	Stadtwiki	Artikel (gute)	Artikel (alle)	Views	Edits	Bilder	Benutzer	Admins	aktualisiert
1	Stadtwiki Karlsruhe	10886	25584	6823506	132892	4850	848	3	18.02.2007 23:20
2	Stadtwiki Hamburg	8832	10394				153	5	18.02.2007 23:20
3	Davis Wiki	8045					5874		18.02.2007 23:20
4	Kassellexikon	7378	10565	644364	25442	686	157	3	18.02.2007 23:20

Abbildung 26: Liste freier Stadtwikis weltweit nach Artikelanzahl[344]

Der Erfolgsfaktor und Lessons Learned für das Stadtwiki Karlsruhe sind hochaktuelle und einzigartige **Inhalte**. Wenn Veranstalter nicht rechtzeitig eine Homepage zustande bringen, ist das Stadtwiki Karlsruhe erste Anlaufstelle. Die meisten Leser des Stadtwikis Karlsruhe kommen von Google, das heißt, sie suchen nach Informationen und finden diese im Stadtwiki Karlsruhe. Gemeinsam mit dem ZDF machte Hauke Löffler eine Umfrage in der Karlsruher Innenstadt zum **Bekanntheitsgrad** des Stadtwikis. „Wir haben auf dem Marktplatz wahllos Leute angesprochen und ich war erschreckt, wie viele Leute das Stadtwiki tatsächlich kannten.“[345] Das oft vorgebrachte Argument, das Stadtwiki funktioniert in Karlsruhe so gut, weil es eine Studentenstadt ist, kann nicht bestätigt werden. Es ist so, dass die Studenten nicht aus Karlsruhe kommen und daher kaum Artikel verfassen können. Sie nutzen das Stadtwiki vor allem um Lokalitäten zu finden, wo man hingehen kann. Viele Autoren und Leser sind an Spezialthemen interessiert, die außer im Stadtwiki nirgends zu finden sind. Das Stadtwiki bietet Hotels, Sehenswürdigkeiten, Restaurants für Touristen, Ämter der Stadtverwaltung, Informationen zur Müllabfuhr, Spielplätze, Sportanlagen und Sportvereine für Bürger und Neubürger, Informationen über Karlsruhe im NS-Deutschland und die Entstehung Karlsruhes für Ge-

[343] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 11.
[344] Screenshot von http://allmende.stadtwiki.net/wiki/Node:Ranking, Abruf am 24.03.2007.
[345] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 8.

schichtsinteressierte. Zudem gibt es auch aktuelle Nachrichten, obwohl es nicht Ziel des Stadtwikis ist. Das Stadtwiki hat 907 registrierte **Benutzer**, „wovon natürlich 50 Spam-Accounts sind“[346]. 35 Nutzer schreiben täglich bzw. jeden zweiten Tag Artikel, weitere 100 Nutzer, die häufig, aber nicht täglich, schreiben. Es gibt 11.538 gute Artikel, „das kann man realistisch sehen, davon sind 2.000 oder so Straßen, noch ein paar Jahreszahlen, aber (…) selbst die kleinen Wikipedias in irgendwelchen Ländern haben nicht so viele Artikel.“[347] Insgesamt sind es fast 30.000 Seiten, es gibt somit zu fast jedem Artikel eine Diskussionsseite. Diese Zahl in Verbindung mit der Zahl der Bearbeitungen (142.718) lässt Rückschlüsse auf die sehr gute **Qualität** der Artikel zu. „Es findet ein ständiger Prozess statt, es werden alte Artikel bearbeitet, Neue ergänzt und das ist für mich der größte Indikator, dass das Projekt qualitativ gut ist.“[348]

Anzahl Beiträge	11.538
Anzahl der Seitenaufrufe seit 22.07.2004	7.756.185
Registrierte Benutzer	907
Benutzer täglich	ca. 3.000
Administratoren	3
Einwohner	285.263
Seitenaufrufe pro Einwohner	27,19
Beiträge pro Einwohner	0,04
Anzahl der registrierten Nutzer in Abhängigkeit der Einwohnerzahl	0,32%
Anzahl der täglichen Nutzer in Abhängigkeit der Einwohnerzahl	1,1%

Tabelle 11: Statistik Stadtwiki Karlsruhe[349]

Auf die Aussagekraft der statistischen Daten in Tabelle 11 wird in Kapitel 5 näher eingegangen. Das Stadtwiki wächst mittlerweile durchschnittlich um etwa 100 neue Artikel pro Woche an. Abbildung 22 macht das exponentielle Wachstum des Stadtwikis Karlsruhe deutlich. Die Nutzer bilden eine große gesellschaftliche Vielfalt ab, vom 14-jährigen Schüler bis zum 90-Jährigen, der als Zeitzeuge viel über Karlsruhe zu berichten hat.

[346] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 12.
[347] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 12.
[348] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 12.
[349] Quelle: [StadtwikiKAStat].

Es fällt schwer, im Stadtwiki Karlsruhe **Schwachstellen** ausfindig zu machen. Es dient als Vorbild für fast alle Stadtwikis in ganz Deutschland. Das Problem jeden Wikis ist die ideologische Neutralität. Ein Artikel, der ein politisches Thema behandelt, muss in einem Wiki neutral dargestellt werden. Heftige Diskussionen brechen aus, doch das Endergebnis muss ein neutraler Artikel sein. Die Meinungsbildung erfolgt also nicht im Stadtwiki sondern jeder Bürger muss sich die „Mühe" machen, beide Seiten der Argumentation nachzuvollziehen, um sich eine Meinung bilden zu können. Das kann ein großer Vorteil gegenüber populistischen Reden sein, mit denen Politiker versuchen, die Bürger auf ihre Seite zu schlagen. Der große Nachteil ist jedoch, dass viele Leute kein Interesse haben, sich umfassend zu informieren. Um etwa eine Bürgerinitiative voranzutreiben kann das Stadtwiki nicht genutzt werden, da niemand ermutigt wird, sich zu beteiligen oder sich im Sinne der Bürgerinitiative zu verhalten und Interessen zu vertreten. Als weiterer kleiner Kritikpunkt kann die Einstellung der Initiatoren des Stadtwikis zur Stadtverwaltung gesehen werden. Die Aussage, „die Stadt hat noch nie etwas Gutes für die Bürger getan"[350] und die Ansicht, dass eine Stadtverwaltung immer nur eine Meinung zu einem bestimmten Thema hat, kann nicht förderlich für ein Projekt dieser Größenordnung und dieser gesellschaftlichen Akzeptanz sein.

Ausblick

Das exponentielle Wachstum des Stadtwikis wurde bereits angesprochen. Durch die Unterstützung von der Stadtwiki-Gesellschaft und deren Förderern sollte auch langfristig gesichert sein, dass die notwendige finanzielle Ausstattung vorhanden ist, um für die hinzukommenden Artikel genügend Serverkapazitäten bereitzustellen. Der große Vorteil, den das Stadtwiki Karlsruhe gegenüber der großen Schwester, der Wikipedia, hat, ist die Regionalität und die Tatsache, dass sich die Nutzer – zumindest die

[350] Quelle: Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 16.

sehr aktiven – untereinander kennen. Langfristig müsste es schon auf Seite des Vereins oder unter den Administratoren zu erheblichen Streitigkeiten kommen, um das Angebot und den erfolgreichen Betrieb zu gefährden, wovon man nicht ausgehen kann.

5 Diskussion

In diesem Kapitel werden die vorgestellten Bürgercommunities im Gesamtkontext betrachtet. Aufgrund eines Vergleiches aller Angebote werden die untersuchten Communities bewertet und Potenziale für Bürgercommunities im Allgemeinen ermittelt. Im Anschluss werden den untersuchten Angeboten Empfehlungen gegeben, wie sie ihr Angebot im Hintergrund dieser Arbeit verbessern können. Für die Angebote wurden in Kapitel 4 statistische Daten zusammengetragen (vgl. Tabelle 5, Tabelle 7, Tabelle 9 und Tabelle 11). Ein direkter Vergleich dieser Daten macht aufgrund der Unterschiedlichkeit der Angebote, der ungleichen Datenlage und verschiedener Voraussetzungen wenig Sinn. So sind z. B. Doppelungen der Nutzer oder Administratoren vorhanden oder es gibt registrierte Benutzer, die sich nur einen E-Mail-Account angelegt haben, aber nicht weiter in der Community aktiv sind (vgl. Münster, Kapitel 4.2). Bei Bremen ist es vor allem der kurze Zeitraum, der einen Vergleich nicht sinnvoll erscheinen lässt. Die Statistik für Weisenbach.Online ist schwer mit anderen zu vergleichen, da es durch den Wettbewerb Internetdorf 2006 viele externe Besucher der Seite gegeben hat. Die zusammengetragenen Daten können somit nur als Indizien gelten, werden aber nicht unmittelbar miteinander verglichen.

5.1 Ergebnisüberblick

Im Folgenden werden die vier untersuchten Bürgercommunity-Angebote verglichen und in Tabelle 12 komprimiert im Überblick präsentiert. Als vergleichendes Merkmal wird das Vorhandensein einer Offline-Community zusätzlich hinzugenommen.

Ausgewählte Merkmale /Fallstudien	Bremen	Münster	Weisenbach	Karlsruhe
Bausteine	Forum	Forum, Stadtwiki, Veranstaltungskalender, E-Mail-Verzeichnis	Städtische Website durch Ehrenamt, Chat, Veranstaltungskalender, Stadtwiki	Stadtwiki
Initiator	Nichtstaatliche Organisation	Öffentliche Institution	Öffentliche Institution	Bürger
Services	Mitproduzieren von Content	Mitproduzieren von Content, Meinungsbildungsfunktion	Mitproduzieren von Content	Mitproduzieren von Content, Authentifizierung
Moderationsgrad	Redaktionelle Moderation	Themenvorgabe, Redaktionelle M.	Nicht moderiert, Benutzermoderation, Redaktionelle M.	Benutzermoderation
Partizipationsgrad	Gesellschaftliche und politische P.	Gesellschaftliche und politische P.	Gesellschaftliche P.	Gesellschaftliche P.
Zeitliches Ende	Definiert	Nicht definiert	Nicht definiert	Nicht definiert
Unterstützungsgrad	Negativ	Positiv	Positiv	Neutral → Positiv
Offline-Community	Nein	Nur auf Schulungsebene	Ja	ja
Quantitative Nachfrage	Mäßig	Gut	Gut	Sehr gut
Qualität der Nachfrage	Gut	Mäßig	Sehr gut	Sehr gut

Tabelle 12: Untersuchte Bürgercommunities im Überblick[351]

Es wurden vier Bürgercommunity-Angebote unterschiedlicher **Initiatoren** untersucht, die unterschiedliche **Bausteine** nutzen. Es fällt auf, dass jedes Angebot den **Service** Mitproduzieren von Content nutzt. Die Bürger tragen also selbst zum Gelingen bei und können sich in die Angebote einbringen. Anhand der **Moderationsgrade** lassen sich Rückschlüsse auf die Freiheit der Community ziehen. Die **Unterstützung von öffentlichen Institutionen** scheint ein entscheidender Faktor für Bürgercommunities zu sein. Aus den angebots-

[351] Eigene Tabelle.

spezifischen Ergebnissen scheint auch das Vorhandensein einer **Offline-Community** auf Erfolg hinzudeuten.

5.2 Bewertung

Um die vier Fallstudien bewerten zu können, wurde folgendes Konzept zugrunde gelegt.

- Es wurden die folgenden sieben Bewertungskriterien aus den Merkmalen ausgewählt: Bausteine, Services, Partizipationsgrad, Offline-Community, quantitative Nachfrage, qualitative Nachfrage, Unterstützung von öffentlicher Institution.
- Die Bewertungskriterien sind gleich gewichtet.
- Auf Basis der Untersuchungsergebnisse werden 0 (Minimum), 1 oder 2 (Maximum) Punkte je Kriterium vergeben. Das bedeutet, dass eine Bürgercommunity maximal sieben Mal zwei Punkte, also 14 Punkte insgesamt erzielen kann.

Zu den Begründungen und der Herkunft der Bewertungen im Einzelnen: Das **Bürgerforum Bremen** kann aufgrund der quantitativ schlechten Nachfrage (lediglich 293 Beiträge, wovon 269 als Vorschläge zu werten sind[352]) nicht als Erfolg angesehen werden. Ausschlaggebend war vor allem die Passivität der Stadtverwaltung, also der negative Unterstützungsgrad. Die nichtstaatliche Organisation als Initiator kann nicht als Grund für das Scheitern angeführt werden. Es wurden jedoch Fehler gemacht, die nicht der Motivation der Bürger dienten: wenig professionelles Projektteam, Anwenderfreundlichkeit und Ausstattung der Software, Altersstruktur und Zielgruppe der Initiative, Angabe einer Finanzierungsmöglichkeit durch die Nutzer (vgl. Kapitel 4.1.3). Im Hinblick auf weitere Angebote der BIAB war die Auswahl von zwei Vorschlägen der gleichen Person durch die Jury ungeschickt, da dadurch andere Bürger für die Zukunft demotiviert werden könnten, an E-Partizipationsangeboten teilzunehmen. Aufgrund der zeitli-

[352] Vgl. Tabelle 5.

chen Eingrenzung des Bürgerforums kann davon ausgegangen werden, dass keine echte Community zustande gekommen ist. Im Allgemeinen ist zu bezweifeln, dass ein auf viereinhalb Monate beschränktes Angebot eine funktionierende Community hervorbringen kann[353]. Diese Aussage müsste jedoch anhand empirischer Untersuchungen verifiziert werden.

Das **Publikom Münster** und im Speziellen das Bürgernetz Münster läuft schon seit mehreren Jahren erfolgreich und lernen ständig hinzu. Die Nachfrage ist aus qualitativer Sicht noch nicht konstant genug. Vor allem am neuen MünsterWiki ist zu erkennen, dass eine Hürde besteht, das Angebot zu nutzen (vgl. Kapitel 4.2.3, Abbildung 22). Es gibt Schulungen und Workshops, die dazu führen können, dass das MünsterWiki wächst. Die Lücke, die besteht, kann jedoch nur von einer größeren Nutzeranzahl geschlossen werden. Um diese Nutzerzahl zu erreichen, muss sich das Bürgernetz weiterentwickeln. Unübersichtliche und schwer zugängliche Angebote und die gespannte Verbindung zum Rat der Stadt Münster erschweren die Nutzerakquise. Es sind Verbesserungen nötig, um neue Nutzer zu aktivieren, die langfristig die Community bilden.

Weisenbach.Online lebt von engagierten Bürgern, die sich ehrenamtlich für die Gemeinde und die Gesellschaft einsetzen, online und offline (Ehrenamt erzeugt Ehrenamt, vgl. Kapitel 4.3.3). Wie sich die Gemeinde Weisenbach im Internet präsentiert, zeichnet sich vor allem durch eine aktive Gruppe von Bürgern (Internetgruppe) aus, die ständig neue Projekte planen und umsetzen. Dem Angebot steht jedoch auch eine quantitativ gute und qualitativ sehr gute Nachfrage gegenüber. Das MurgtalWiki ist gut gestartet: 525 Artikel seit November 2006 und fast 100 registrierte Benutzer. Aus einer lebendigen Offline-Community entwickelt sich eine erfolgreiche Bürgercommunity, der Zusammenhang spiegelt sich auch in einem Satz wider, der öfter zu hören ist: „Angebote im Internet sind ein Spiegelbild der Ge-

[353] Vgl. Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe, Anhang I, S. 10.

sellschaft."[354] Die bedeutendste Schwäche von Weisenbach.Online ist die starke Beteiligung der Gemeindeverwaltung an der Organisation. Gerade wenn Interessenskonflikte auftauchen, kann das zu schwierigen Situationen führen. Daneben kann es auch zu rechtlichen Schwierigkeiten – vor allem im MurgtalWiki, kommen.

Als weltweit größtes Stadtwiki-Projekt ist das **Karlsruher Stadtwiki** Vorbild für Stadtwikis in ganz Deutschland. Die Stadtwiki-Gesellschaft ist erste Anlaufstelle für Initiativen, die ein Stadtwiki auf die Beine stellen wollen. Qualität und Quantität des Angebotes sind hervorragend. Das exponentielle Wachstum des Wikis kann durch den großen Bekanntheitsgrad in Karlsruhe erklärt werden. Hier sieht die Offline-Community etwas anders aus. In Weisenbach war zuerst die Offline-Community und aus der ergab sich dann die Bürgercommunity. Karlsruhe zeigt das diametrale Phänomen: Zunächst besteht die Online Community und aus dieser erwächst eine Offline-Community der aktiven Nutzer des Stadtwikis Karlsruhe, die sich regelmäßig treffen. Dadurch und durch den Verein ist auch der langfristige Bestand des Stadtwikis gesichert. Die Unterstützung durch die Stadt Karlsruhe hat sich von einer neutralen Haltung zu einem positiven Unterstützungsgrad gewandelt. Schwachstellen sind so gut wie nicht auszumachen. Die Idee einer freien Seite für freies Wissen in Karlsruhe kann also als voller Erfolg betrachtet werden.

In Tabelle 13 werden die Bürgercommunities anhand der oben beschriebenen Kriterien bewertet.

[354] Quelle: [Heise2001]

Bewertungskriterien/Fallstudien	Bremen	Münster	Weisenbach	Karlsruhe
Bausteine	●	●●	●●	●●
Services		●●	●	●●
Partizipationsgrad	●●	●●	●	●
Offline-Community		●	●●	●●
Quantitative Nachfrage		●	●	●●
Qualität der Nachfrage	●		●●	●●
Unterstützung durch öffentliche Institution		●●	●●	●●
Summe:	4	10	11	13

Tabelle 13: Bewertung der Bürgercommunities nach Punkten[355]

5.3 Potenziale

Bürgercommunities bringen Menschen zusammen, die gemeinsam für die Gesellschaft einen Mehrwert leisten, indem sie gesellschaftlich oder politisch partizipieren. Sie bringen ihr Wissen (Stadtwiki) ein, geben ihre Meinung zu aktuellen Themen ab (Stadtgespräch Münster), unterstützen die Gemeindeverwaltung durch ihr Know-How (Internetgruppe Weisenbach) oder machen Vorschläge, wie ihre Stadt sich weiterentwickeln soll (Bürgerforum Bremen). Bürgercommunities fördern Diskussionen über regionale gesellschaftliche Themen. Als Beispiel: Die Beiträge in der Bürgerzeitung Köln zeigen viele Facetten. Bürger verlangen konkrete Änderungen[356], verarbeiten demographische und politische Themen auf satirische Art und Weise[357] und machen Werbung für die Stadt Köln[358]. Die Bürger haben Interesse daran, was in und mit ihrer Stadt geschieht und sie sind bereit, Freizeit zu opfern, um aktuelle Themen zu recherchieren. Sogar Bürger, die kein Interesse daran haben, „Sender" zu sein, lesen die Beiträge der ande-

[355] Eigene Abbildung.
[356] Vgl. [TillBZKöln].
[357] Vgl. [BZKöln].
[358] Vgl. [BZKöln2].

ren Community-Mitglieder und stärken somit ebenfalls ihre Bindung zur Region.

Darüber hinaus entsteht für die Kommunen die vorteilhafte Situation, dass sie ihre Entscheidungen für die Bürger transparent machen können. Diese Transparenz wird von den Bürgern gefordert. In einer aktuellen Diskussion in der Gemeinde Orsingen im Landkreis Konstanz geht es um die Planung der Gemeinde, einen Freizeitpark mit Camping-Ressort anzusiedeln. Die Bürger fühlen sich zu spät und schlecht informiert. Eine transparente Informationspolitik über eine Bürgercommunity, z. B. ein von der Gemeinde geführtes Weblog oder ein Bürgerinformationssystem mit Kommentarfunktion (vgl. Kapitel 3.4.5), hätte die Missstände verhindern können. Auch die Bestrebung des Südkuriers, den Bürgern über ein Weblog zu einer Stimme zu verhelfen, ist ein richtiger Schritt. Die Unterstützung von Bürgercommunities fördert die Identifikation der Bürger mit der Kommune und mit anstehenden Entscheidungen. Ein bekannter Grundsatz des Change Managements[359] kommt hier zum Vorschein: „Betroffene zu Beteiligten machen"[360]. Die Bürger wollen informiert und angehört werden, auch wenn es gesetzlich nicht vorgeschrieben ist.[361]

Wie man am Beispiel der neuesten Errungenschaft auf weisenbach.de, dem manuellen Bürgerinformationssystem, erkennen kann, entsteht für die öffentliche Verwaltung die Möglichkeit, über Bürgercommunities Mehrwertdienste anzubieten. Weitere Beispiele für Mehrwertdienste bietet die Gemeinde Sternenfels an, die aktuelle Nachrichten aus der Gemeinde per RSS-Feed der Öffentlichkeit zugänglich macht.

Online-Communities dienen zwar der Kooperation, aber daneben steht auch die Eigenschaft des Knüpfens von Beziehungen. Bürgercommunities

[359] „Management des geplanten organisatorischen Wandels". Quelle: [Schridde2004], S. 11.
[360] Quelle: [Ernst1998], S. 243.
[361] Vgl. [OrsingenBlog].

stellen Verbindungen zwischen den Bürgern untereinander her, die möglicherweise „offline" nie zustande gekommen wären. In der Literatur findet sich der Begriff „Bürger-Subcommunities"[362]:

> *Die Bürgerin Sina Müller wohnt in der Stadt X im Stadtteil Mitte, arbeitet täglich von 07.00 – 16.30 Uhr bei einem Automobilhersteller und interessiert sich besonders für aktuelle Informationen aus der Kindertagesstätte, in der sie ihr Kind untergebracht hat. Sie meldet sich auf der Bürger-Community-Seite an und gibt an, dass sie Informationen aus der KiTa (Veranstaltungen, veränderte Öffnungszeiten, Benachrichtigung bei Unfall, Krankheit etc.) in definierten Zeiträumen gesteuert per Voice, SMS oder E-Mail zugestellt bekommt. Darüber hinaus können im KiTa-Wiki Erzieherinnen und Eltern Projekte miteinander managen. Auch hat Sina Müller die Möglichkeit, allgemeine Infos zum Leitthema ‚Familienfreundliche Stadt' zu abonnieren (per RSS-Newsfeed oder E-Mail-Newsletter).*[363]

Auch die Art der Beziehung ist in der Bürgercommunity eine andere. Während „Offline-Beziehungen" oft oberflächlich sind und kaum Kooperation verlangen, entstehen in Bürgercommunities Beziehungen, die in Ansichten und Einstellungen des Gegenübers einblicken lassen und somit Sympathie und Antipathie ausbilden können.

Alles in allem fördern Bürgercommunities durch ihre partizipativen Elemente demokratische Prozesse, stärken die Bindung der Bürger an die Region und unterstützen Kommunikation und Diskurs in der Region.

[362] Quelle: [ArmFrösch2006], S. 71.
[363] Quelle: [ArmFrösch2006], S. 71 f.

5.4 Empfehlungen

Nachdem in Kapitel 4 alle Angebote ausführlich analysiert wurden, werden zielgerichtet Empfehlungen an die Betreiber und Initiatoren gegeben, wie das jeweilige Angebot unter Beachtung des Bürgercommunity-Gedankens (vgl. Kapitel 3) und des neuen Verständnisses des Internets (vgl. Kapitel 2.5) verbessert werden kann.

Bremen

Das Projekt Bürgerforum Bremen ist beendet und es wurden Ergebnisse an den Bürgerschaftspräsidenten weitergegeben. Der erste Schritt, den Vorschlägen Nachdruck zu verleihen und die Durchsetzung teilweise selbst mit Hilfe von Ehrenamtlichen umzusetzen, ist getan. Die BIAB sollte weiterhin im Bereich der E-Partizipation Angebote bereitstellen. Man hat viele Erfahrungen gemacht und diese sollten genutzt werden. Die Motivation der Bremer Bürger steigt automatisch, wenn bekannt wird, dass die Stadt zumindest einen der Vorschläge aus dem Bürgerforum Bremen umsetzen will. Ein neues Projekt oder ein langfristiges Vorhaben sollte im Voraus intensiver geplant werden. Um dem bereits beschriebenen Dilemma der Altersstruktur der Initiative entgegenzuwirken empfiehlt sich die Aufnahme von jungen, engagierten Bremer Bürgern, die im Regelfall mehr Bezugspunkte zum Medium Internet haben und daher auch die bisher kaum vertretene Zielgruppe der unter 30-jährigen besser erreichen können. Zur Stärkung der finanziellen Mittel des Vorhabens sollten Sponsoren gesucht werden, deren gesellschaftliches Interesse im Vordergrund steht. Mit den zur Verfügung stehenden Mitteln kann dann Beratung gesucht werden. Das muss keine Unternehmensberatung mit horrenden Tagessätzen sein. Im Internet veröffentlichen viele Menschen Beiträge über ihr Interessensgebiet und sind bereit, sich für gute Projekte oder Vorhaben einzusetzen. Diese Gruppe der Interessierten sollte man im Internet ausfindig machen und ansprechen, ob sie bereit wären, zum Gelingen des Projektes beizutragen. Die aus dem neuen Projektteam entstehenden Innovationen sollten angenommen werden und

den Erfahrungen aus bisherigen Projekten gegenübergestellt werden. Der wichtigste Punkt, den es für die BIAB zu bewältigen gilt, ist die Kontaktaufnahme mit der Stadtverwaltung und mit einigen Kommunalpolitikern. Die Passivität der Stadt Bremen führte zum Scheitern des Bürgerforums Bremen. Dies sollte man ansprechen und versuchen, die Stadt Bremen mit in das Projekt einzubeziehen. Es müssen Zeichen für die Bürger da sein, dass sich das aktive Teilhaben lohnt.

Münster

Die Vielfalt des Bürgernetzes Münster bringt Unübersichtlichkeit mit sich und dem sollte entgegengearbeitet werden. Gerade das Stadtgespräch, das bereits über fünf Jahre lang in dieser Form betrieben wird, ist reformbedürftig, was der büne e. V. bereits erkannt hat. Empfehlenswert ist hier, das Stadtgespräch als Blog zu betreiben. Es gibt recherchierte Informationen, wie im Stadtgespräch auch. Dazu gibt es Meinungen der Bürger. Es stehen zwei Szenarien zur Auswahl: Entweder die Online-Redaktion bloggt die Informationen und die Bürger äußern ihre Meinung in den Kommentaren oder es wird ein Stadtblog daraus, in dem jeder Bürger auch Autor sein kann. Der Blog wäre hochaktuell: je mehr Blogger, desto aktueller das Angebot. Weiterhin sollte eine Kommentarfunktion eingeführt werden, die eventuell mit einer Bewertungsfunktion (0 – 5 Sterne) wie in der Bürgerzeitung Köln versehen werden könnte. Darüber hinaus sollte sich der büne e. V. Gedanken darüber machen, wieder vermehrt Abstimmungen durchzuführen. Die Durchsicht der alten Stadtgespräche (2001 – 2003) lässt erkennen, dass die Abstimmungen immer gut von den Bürgern angenommen wurden. Das Motto „keep it simple and stupid" bewahrheitet sich auch hier. Ein einfacher Klick auf den Abstimmungsbutton wird genutzt, der Bürger wägt auch nur Kosten und Nutzen ab. Der Klick, den der Nutzer tätigt, steht im Verhältnis zu seiner Meinungsäußerung. Der Blog schafft Übersicht und die Abstimmungen sind geeignet, da sie eine sehr geringe Hürde darstellen, sich zu beteiligen. Um das MünsterWiki voranzubringen sollte der Kontakt zur Stadtwiki-Gesellschaft hergestellt werden. Ein kleiner

Punkt, der ebenfalls verbessert werden kann ist die Art der Schulungen, die angeboten werden. Die speziellen Schulungen (XHTML- und PHP-Kurse) sind für die Vereine sicherlich sehr interessant, da sie ihr Wissen ausweiten und ihr Angebot verbessern, allerdings sollte das Gemeinwohl im Vordergrund stehen. Daher ist es ratsam, weiterhin Grundlagenschulungen anzubieten, damit vor allem ältere Bürger den Anschluss an die Informationsgesellschaft nicht verlieren.

Weisenbach

Durch eine Meinungsbildungsfunktion könnte in Zukunft die politische Partizipation auf weisenbach.de Einzug halten und so auch die Prozessstufe Diskurs ausgebaut werden. Das manuelle Bürgerinformationssystem ist schon ein guter Anfang. Allerdings für die Internetgruppe sehr aufwändig mit der Zeit. Die Einführung eines Content-Management-Systems ist in jedem Fall notwendig. Die Open Source-Software „Typo3" beispielsweise verursacht keine Kosten für die Gemeinde und stellt ein umfangreiches Redaktionssystem zur Verfügung. Dadurch könnte die Verwaltung ihre Änderungen selbst einpflegen und die Internetgruppe könnte sich um die Projekte (Bücherei, Gestaltung von weisenbach.de) kümmern. Im Hinblick auf das Content-Management-System könnte auch eine Funktion eingearbeitet werden, die es Bürgern erlaubt, ihre Bilder direkt hochzuladen. Im Allgemeinen sollten die Bürger einfacher einbezogen werden. Eine Betrachtung von sternenfels.de könnte hier Aufschluss bringen. Für das MurgtalWiki wäre der Ansatz des büne e. V. Münster, regelmäßig eine Wiki-Werkstatt durchzuführen, interessant. Die engagierte Internetgruppe würde diesen Ansatz sicherlich mittragen und Hilfestellung geben.

Karlsruhe

Für das Stadtwiki Karlsruhe können keine Empfehlungen ausgesprochen werden, die Stadtwiki-Gesellschaft sollte ihr bisheriges Vorgehen weiterhin beibehalten. Eine anstehende Aufgabe könnte die Maxime sein, den Bekanntheitsgrad des Angebots noch weiter zu erhöhen.

Allgemein

An den verschiedenen Bürgercommunity-Modellen ist zu erkennen, dass es kein einheitliches Vorgehensmodell gibt. Aus Sicht der öffentlichen Verwaltung ist es von Vorteil, wenn eine Bürgercommunity existiert. Die Bestrebungen der öffentlichen Verwaltung sollten jedoch nicht in die Richtung gehen: „Wir machen jetzt eine Bürgercommunity". Vielmehr scheint es sinnvoll, wenn die Verwaltung den Anstoß für eine Community gibt. Die Konstellation Verwaltung als Initiator und ein Verein von Bürgern, die sich für das Vorhaben einsetzen, als Betreiber der Bürgercommunity könnte nach den Erkenntnissen aus dieser Arbeit Erfolg versprechen. Ebenso die private Initiative von Bürgern oder einem Verein. Dabei sollte jedoch darauf geachtet werden, dass die öffentliche Verwaltung das Vorhaben nicht zum Scheitern bringt. Ein neutraler Unterstützungsgrad kann im Laufe eines Vorhabens zu einem Negativen werden, wenn die Verwaltung passiv ist. Bei den Bürgern entsteht der Eindruck, dass ihre Meinung nicht zur Verwaltung durchdringt. Ob die Initiative eines Unternehmens zum Erfolg führen kann, wurde nicht untersucht. Der Stuttgart-Blog zeigt jedoch, dass die Rückstellung unternehmerischer Interessen zugunsten des gesellschaftlichen Engagements ein erster Ansatzpunkt für eine solche Bürgercommunity sein muss (vgl. Kapitel 3.4.1).

Wie in Kapitel 3.4.5 bereits angesprochen bedarf es in erheblichem Maß an Forschungs- und Überzeugungsarbeit, dass transparente Entscheidungen und Prozesse von Politik und Verwaltung auch mehr Interesse an Beteiligung bei den Bürgern wecken. Vorurteile und Hemmnisse herrschen bei den Kommunalpolitikern vor, wenn es um die Beteiligung der Bürger geht – auch im Bereich der gesellschaftlichen Partizipation.[364]

[364] Vgl. [PröSiNä2002], S. 62 ff.

6 Zusammenfassung und Ausblick

Dieses Kapitel reflektiert die Vorgehensweise, gibt die Ergebnisse der Arbeit zusammenfassend wieder, gibt einen Ausblick auf weiterführende Untersuchungen und Anwendungen zum bearbeiteten Thema und zeigt auf, wie die Ergebnisse genutzt werden können.

Nach einer ausführlichen Beschreibung der für das Verständnis von Bürgercommunities notwendigen Grundlagen wurde der Begriff Bürgercommunity definiert. Die Identifikation einer Bürgercommunity kann anhand der beiden Merkmale Ortsbezug und Partizipationsgrad erfolgen. Weitere Merkmale wurden in der Bürgercommunity-Typologie (vgl. Tabelle 3) eingeführt (vgl. Kapitel 3.2). Detailliert wurden mögliche Services und Bürgercommunity-Bausteine betrachtet (vgl. Kapitel 3.3 und 3.4), aus denen sich eine Bürgercommunity zusammensetzen kann.

Die Typologie wurde auf vier Bürgercommunity-Modelle angewendet. Die Bürgercommunities Bürgerforum Bremen (Kapitel 4.1), Publikom Münster (Kapitel 4.2), Weisenbach.Online (Kapitel 4.3) und Stadtwiki Karlsruhe (Kapitel 4.4) wurden anhand von Experteninterviews[365] untersucht. In einem ersten Schritt wurde das Angebot dargestellt. Danach wurden die erarbeiteten typologischen Merkmalsausprägungen der Bürgercommunities im Überblick präsentiert. Im zweiten Schritt wurden die Erfolgsfaktoren und Lessons Learned der Bürgercommunities erarbeitet.

Die Bürgercommunities wurden miteinander verglichen, bewertet und nach Potenzialen allgemeiner und individueller Art untersucht (vgl. Kapitel 5). Die Bewertung erfolgte anhand von Erfolgskriterien, die aus den Ergebnissen und Schwachstellen aus Kapitel 4 ermittelt wurden. Abschließend wurden den untersuchten Bürgercommunity-Modellen Empfehlungen an die Hand gege-

[365] Vorgehensbeschreibung vgl. Kapitel 4.

ben, wie sie mit dem Hintergrund dieser Arbeit ihre Angebote verbessern können.

Übertragbarkeit

Wie aus den untersuchten Bürgercommunity-Modellen bereits ersichtlich ist, können die Ergebnisse sowohl für kleine Kommunen (Weisenbach) als auch für große Städte (Bremen, Karlsruhe, Münster) genutzt werden. Die kommunale Ebene ist also der primäre Anwendungsbereich. Die Ergebnisse lassen jedoch weiteren Spielraum zu. Gerade öffentliche Institutionen (Schulen, Kirchen, Universitäten und Fachhochschulen) können auf die Ergebnisse für eigene Vorhaben zurückgreifen. Konkret ist ein Konzept für den Blog „Verwaltung.modern@Kehl“[366] der Fachhochschule Kehl geplant, das die Ergebnisse dieser Arbeit erweitern (Erarbeiten einer Checkliste für orts-, bildungs- oder fachbezogene Communities) und nutzen wird. Ziel ist es, eine Community der Studentenschaft zu etablieren, die in Zusammenarbeit mit Professoren Inhalte aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung, insbesondere im Bereich der Verwaltungsmodernisierung, zusammentragen.

Erweiterbarkeit der Ergebnisse

In dieser Arbeit wurden die E-Government-Schnittstellen G2C und C2C bearbeitet. Ein interessanter Anwendungsbereich von Online Communities im Web 2.0 ist aber auch die Organisation der öffentlichen Verwaltung. Anstatt eines aufwändigen Intranet-Portals könnte beispielsweise eine „**Mitarbeitercommunity**“ initiiert werden, in der für die Mitarbeiter die Möglichkeit bestünde, ihre Fähigkeiten einzupflegen. Die Verwaltung könnte durch diese Transparenz des Produktionsfaktors Arbeit Mitarbeiter interessens- und leistungsgerecht einsetzen. Daneben könnte im Sinne eines organisierten Wissensmanagements ein „**VerwaltungsWiki**“ als Intranet aufgesetzt werden, in dem Mitarbeiter ihre Erfahrungen festhalten und aggregieren können. Neue Mitarbeiter könnten schneller eingearbeitet werden und unter Beachtung des

[366] Vgl. http://www.fh-kehl.de/blog

Gleichheitsgrundsatzes nach Artikel 3 des Grundgesetzes Verwaltungsakte erlassen, die von den gleichen Grundlagen ausgehen, wie die ihrer Vorgänger. Neben diesen beiden verwaltungspraktischen Erweiterungen der Ergebnisse, könnte eine **empirische Aufarbeitung der Nachfrageseite** von Bürgercommunities stattfinden, sobald die kritische Masse für solche Untersuchungen erreicht ist.[367] Bis dies der Fall ist, könnten Forschungsressourcen eingesetzt werden, um trennscharf zu bestimmen, welche **Bürgercommunity-Typen** ausgemacht werden können.

[367] Vgl. [Kuhn2006], S. 226.

Literaturverzeichnis

[AachenKalender]	Stadt Aachen: Veranstaltungskalender. http://www.aachen.de/DE/kultur_freizeit/veranstaltungen_tickets/info_veranstaltungskalender/info_veranstaltungskalender.html, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[Alby2007]	Tom Alby: Web 2.0 – Konzepte, Anwendungen, Technologien. Hanser Verlag, 2007.
[Allen2004]	Christopher Allen: Life With Alacrity - Tracing the Evolution of Social Software. Erschienen am 13.10.2004. http://www.lifewithalacrity.com/2004/10/tracing_the_evo.html[368] Abruf am 13.02.2007.
[Angermeier2005]	Markus Angermeier: Mindmap Web 2.0. Quelle: http://nerdwideweb.com/web20/en.png, Abruf am 14.02.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2.
[ArmFrösch2006]	Ralf Armbruster, Norbert Fröschle: Ortsbezogene und mobile Communities. In: [HildeHof2006], S. 66 – 74.
[Asghari2005]	Reza Asghari (Hrsg.): E-Government in der Praxis – Leitfaden für Politik und Verwaltung. Software & Support Verlag, Frankfurt 2005.
[Bakersfield]	The Bakersfield Californian, Newspaper: Pothole Map. http://www.bakersfield.com/864/index.html, Abruf am 04.04.2007 Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 4.
[Bendel2006]	Oliver Bendel: Wikipedia als Methode und Gegenstand der Lehre. In: [HildeHof2006], S. 82 – 88.
[Berger2006]	Edith Marqués Berger: Qualitätsmanagement. Skript für die Veranstaltung „Personal und Organisation“ an der Fachhochschule Kehl. Landratsamt Enzkreis, 2006.

[368] Für alle URLs siehe Ordner Internetquellen Literaturverzeichnis.

[Bertelsmann2002]	Stefan Friedrichs, Thomas Hart, Oliver Schmidt: E-Government – Effizient verwalten, demokratisch regieren. Verlag Bertelsmann Stiftung, Gütersloh 2002. Download von http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xchg/SID-0A000F0A-7881F80B/bst/hs.xsl/publikationen_2886.htm, Abruf am 04.04.2007.
[BiabAbschluss]	Bremer Initiative Aktive Bürgerstadt: Abschlussbericht des Projektes Bürgerforum Bremen. Download von http://www.bremen.de/sixcms/detail.php?id=3143831&_subid=2740205, Abruf am 06.03.2007.
[BiabFlyer]	Bremer Initiative Aktive Bürgerstadt: Flyer zum Projekt Bürgerforum Bremen. Download von http://www.gesche.bremen.de/fastmedia/30/Vorschl%E4ge%20B%FCrgerforum.pdf Abruf am 28.02.2007.
[BräuBiewe2005]	Marco Bräuer, Thomas Biewendt: Elektronische Bürgerbeteiligung in deutschen Großstädten 2005 – Zweites Website-Ranking der Initiative eParticipation. Download von http://www.initiative-eparticipation.de/ am 15.11.2006.
[BremenDiskurs]	Stadt Bremen: Diskussionsforum. http://www.bremen.de/sixcms/detail.php?id=2826504&_subid=2740205, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 4.
[Britz2007]	Charlotte Britz, Saarbrücken: Hier schreibt Oberbürgermeisterin Charlotte Britz. http://www.saarbruecken.de/layouts/rathaus_politik/content.jsp?jsessionid=E25683FA539D343BAF55AC593BC1CA08&jsessionid=937A40B7E031E1591FF19DC2D1BC66B1&jsessionid=47272D3652B98C6816A82A893389D750&jsessionid=EB47850F08F182B600001E0CD6E9807D&dwgroup=null&dwview=default&auswahl=null&kontext=Kontext_25346, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[BrynYuSmi2003]	Erik Brynjolffson, Yu Hu, Michael D. Smith: Consumer Surplus in the Digital Economy - Estimating the Value of Increased Product Variety at Online Booksellers. Download von http://ebusiness.mit.edu/research/papers/176_ErikB_OnlineBooksellers2.pdf, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2.
[BZKöln]	Bürgerzeitung Köln: Kölsche Beamte erst mit 71 in Rente. http://bz.koeln.de/2007/03/13/koelsche-beamte-erst-mit-71-in-rente/, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 5.

[BZKöln2]	Bürgerzeitung Köln: Köln spielt mit beim Deutschland-Monopoly. http://bz.koeln.de/2007/04/02/koeln-spielt-mit-beim-deutschland-monopoly/, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 5.
[ChipForum]	Chip Online, Forum. Screenshot von http://www.chip.de/c1_forum/thread.html?bwthreadid=1042944, Abruf am 07.02.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen – Kapitel 2.
[Csikszentmihalyi2007]	Mihaly Csikszentmihalyi: Flow. Das Geheimnis des Glücks. 13. Auflage. Klett-Cotta, 2007
[DoweMärker2004]	Christoph Dowe, Oliver Märker: Elektronische Bürgerbeteiligung in deutschen Großstädten 2004 – Website-Ranking der Initiative eParticipation. Download von http://www.initiative-eparticipation.de/ am 15.11.2006.
[E-Government2.0]	Bundesministerium des Innern: E-Government 2.0 – Das Programm des Bundes. September 2006. Download von http://www.egov2.de/, Abruf am 23.02.2007.
[EiLeiNauSch2003]	Christian Eigner, Helmut Leitner, Peter Nausner, Ursula Schneider: Online-Communities, Weblogs und die soziale Rückeroberung des Netzes. Nausner & Nausner, Graz 2003.
[EnWikiStat]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie in englischer Sprache: Spezialseite: Statistics. http://en.wikipedia.org/wiki/Special:Statistics, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[Ernst1998]	Antje und Mathias Ernst: Änderungsmanagement – oder: Wie baut man ein Rathaus um (Teil 2). Zitiert nach Klages: Modernisierung (Fn. 3), S. 12. Vgl. auch Hanns-Eberhard Meixner: Bausteine neuer Steuerungsmodelle: Mitarbeiter zu Mitdenken und Mitgestalten gewinnen, Rostock 1994. In: Verwaltung und Management, Heft 4/1998, S. 241-246.
[FlickrTagCloud]	Flickr, Fotocommunity: Screenshot von http://www.flickr.com/photos/tags/, Abruf am 14.02.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2.

[Franz2005]	Arne Franz: Mobile Kommunikation: Anwendungsbereiche und Implikationen für die öffentliche Verwaltung. Speyerer Forschungsberichte, Nr. 238. Speyer 2005. Download von http://www.foev-speyer.de/publikationen/pubdb.asp?reihen_id=1, Abruf am 31.08.2006.
[FranzmannKöln]	Edgar Franzmann, Weblog-Kolumne auf koeln.de: Neu: Bürgerzeitung Köln. http://www.koeln.de/blogs/edgar/2007/01/19/neu-buergerzeitung-koeln/, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[Fraunhofer2001]	Hans-Jörg Bullinger, Timo Baumann, Norbert Fröschle, Oliver Mack, Thomas Trunzer, Jochen Waltert: Business Communities - Professionelles Beziehungsmanagement von Kunden, Mitarbeitern und B2B-Partnern im Internet. Galileo Press, 2001.
[Fraunhofer2003]	Hans-Jörg Bullinger, Norbert Fröschle, Oliver Mack: Business Communities im Internet – Management von Kunden-, Mitarbeiter- und Geschäftspartnerbeziehungen im Internet. In: Bruhn, Strauss: Dienstleistungsnetzwerke. Jahrbuch Dienstleistungsmanagement. Gabler, Wiesbaden 2003. S. 537 – 564.
[GerzAlfes2004]	Karin Gerz, Kerstin Alfes: Die Kommunalverwaltung auf dem Weg zur Bürgerorientierung. Download von http://www.bakoev.bund.de/.../$FILE/Kommunalverwaltung_buergerorientiert.pdf am 27.12.2006.
[GislerSpahni2001]	Michael Gisler, Dieter Spahni: eGovernment – Eine Standortbestimmung. Haupt. Bern, Stuttgart, Wien 2001.
[GnuPlot]	Stadtwiki-Allmende: GnuPlot. http://allmende.stadtwiki.net/w/images/2/2f/Gnuplot-days.png, Abruf am 04.04.2007. Permanentlink: http://allmende.stadtwiki.net/w/index.php?title=Admin:Gnuplot&oldid=2788. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 4.
[GöHaMü2006]	Martina Göhring, Simone Happ, Thomas Müller: Web 2.0 im Kundenmanagement. In: [HildeHof2006], S. 55 – 65.
[Gramling2007]	Roland Gramling: Der Kandidat ist online! Politische Kommunikation im Internet. Diplomarbeit im Studiengang Online-Journalismus an der Hochschule Darmstadt, 2007.

[Habbel2006]	Franz-Reinhard Habbel in einem Interview mit Manfred Klein: Web 2.0: Spannende Zeiten in der Kommunalpolitik. In: eGovernment-Computing, Heft 11/2006, S. 6
[HaKuRhe2000]	Gerhard de Haan, Udo Kuckartz, Anke Rheingans-Heintze: Bürgerbeteiligung in Lokale Agenda 21-Initiativen – Analysen zu Kommunikations- und Organisationsformen. Umweltbundesamt, Leske + Budrich, Opladen 2000.
[HartPflügler2004]	Thomas Hart, Frank Pflügler: Neue Medien und Bürgerorientierung – Strategien für die Zukunft vor Ort. Download von http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xchg/bst/hs.xsl/prj_6187.htm am 04.02.2007. Bertelsmann-Stiftung, 2004.
[Hauschild2006]	Timo Hauschild, Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik: E-Government-Glossar. Letzte Änderung: 04.01.2006. http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/6_EGloss.pdf Abruf am 27.01.2007.
[HeiOlk2001]	Rolf G. Heinze, Thomas Olk (Hrsg.): Bürgerengagement in Deutschland – Bestandsaufnahmen und Perspektiven. Leske + Budrich, Opladen 2001.
[Heise2001]	Heise.de – News: Bundesregierung prüft Maßnahmen gegen rechtsradikale Sites. Meldung vom 14.03.2001. Download von http://www.heise.de/newsticker/meldung/print/16079, Abruf am 31.03.2007.
[Helfferich2005]	Cornelia Helfferich: Die Qualität qualitativer Daten – Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden 2005.
[HildeHof2006]	Knut Hildebrand, Josephine Hofmann (Hrsg.): Social Software. Praxis der Wirtschaftsinformatik, Heft 252, dpunkt.verlag, Dezember 2006.
[Hippner2006]	Hajo Hippner: Bedeutung, Anwendungen und Einsatzpotenziale von Social Software. In: [HildeHof2006], S. 6 – 16.
[Holtkamp2000]	Lars Holtkamp: Bürgerbeteiligung in Städten und Gemeinden – Ein Praxisleitfaden für die Bürgerkommune. Heinrich Böll Stiftung, Berlin 2000.

[HoppGöbel2004]	Helmut Hopp, Astrid Göbel: Management in der öffentlichen Verwaltung - Organisations- und Personalarbeit in modernen Kommunalverwaltungen. Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart 2004.
[IBM2004]	Fernanda Viégas, Martin Wattenberg, Kushal Dave: Studying Cooperation and Conflict between Authors with history flow Visualizations. IBM Watson Research Group, Wien 2004. Download von http://domino.watson.ibm.com/cambridge/research.nsf/pages/papers.html, Abruf am 09.04.2007.
[Inceosman2002]	Czengis Inceosman: Elektronische Partizipationsangebote und Bürgerservices von Städten im Internet – Empirische Analyse der Internet-Angebote von Esslingen, Filderstadt und Stuttgart aus der Perspektive der Verwaltung und der Politik. Magisterarbeit im Fach Politikwissenschaft an der Universität Stuttgart, 2002.
[Jendricke2003]	Uwe Jendricke: Sichere Kommunikation zum Schutz der Privatsphäre durch Identitätsmanagement. Rhombos-Verlag. Berlin, 2003.
[KABlog]	ka.stadtblog.de: BNN mit neuem Internet-Auftritt. http://ka.stadtblog.de/item.php?i=1051 Abruf am 04.04.2007.
[Kammer2006]	Matthias Kammer: Neue Strukturen in der IT-Landschaft der öffentlichen Verwaltung – Konsolidierung und Vernetzung. In: Verwaltung und Management, 12. Jg., Heft 4/2006, S. 189-194.
[KickerForum]	Kicker Online, Forum. Screenshot von http://community.kicker.de/community/foren/Fusball/F353/msg664960.php Abruf am 07.02.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen – Kapitel 2.
[Klein2006]	Manfred Klein: eGovernment 2.0 – das Programm des Bundes. In: eGovernment Computing, Heft 10/2006, S. 3.
[KönigZedler2002]	Eckard König, Peter Zedler (Hrsg.): Qualitative Forschung. Beltz Verlag, Weinheim und Basel 2002.
[Köser1979]	Helmut Köser (Hrsg.): Der Bürger in der Gemeinde. Hoffmann und Campe, Hamburg 1979.
[Kubicek2002]	Herbert Kubicek: Politische Dimensionen von E-Government. Vortrag an der Universität Zürich am 20.06.2002. http://www.aec.at/egov/thema_kubicek.htm, Abruf am 05.02.2007.

[Kühle2006]	Markus Kühle: Was ist Web 2.0? Erschienen am 23.04.2006. http://www.webthreads.de/2006/04/was-ist-web-20 Abruf am 13.02.2007.
[Kuhn2006]	Frank Kuhn: Elektronische Partizipation – Digitale Möglichkeiten, Erklärungsfaktoren, Instrumente. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden 2006.
[LongTail]	IDC exchange: The Long Tail. Nach „The Long Tail" von Chris Anderson, 2004. Vgl. auch [BrynYuSmi2003]. http://blogs.idc.com/ie/wp-content/LongTail_01.jpg, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2.
[Lucht2006]	Torsten Lucht: Die Rückkehr des Dorfbürgermeisters – Die Besonderheiten der Bürgermeisterwahl in Gaienhofen am Sonntag. Südkurier, 02.12.2006.
[LuckeReiner2000]	Jörn von Lucke, Heinrich Reinermann: Speyerer Definition von Electronic Government. http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/Sp-EGov.pdf Abruf am 27.01.2007 Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000.
[Matthöfer1977]	Hans Matthöfer (Hrsg.): Bürgerbeteiligung und Bürgerinitiativen - Legitimation und Partizipation in der Demokratie angesichts gesellschaftlicher Konfliktsituationen. Neckar-Verlag, Villingen 1977.
[McAfee2007]	Andrew McAfee: The Impact of Information Technology (IT) on Businesses and their Leaders. http://blog.hbs.edu/faculty/amcafee/index.php/faculty_amcafee_v3/enterprise_20_version_20/, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2.
[Metablocker]	Politik-digital.de, Metablocker, Claudia Hartmann: Das Internetdorf 2007 versucht sich im Web 2.0. http://www.politik-digital.de/metablocker/archives/1178-Das-Internetdorf-2007-versucht-sich-im-Web-2.0.html, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[MFG2005]	Medien- und Filmgesellschaft Baden-Württemberg: Workshop zum Thema „E-Partizipation – Elektronische Bürgerbeteiligung in baden-württembergischen Kommunen" am 02.12.2005 in Stuttgart. http://www.uni-stuttgart.de/aktuelles/presse/2005/104.html, Abruf am 06.02.2007.

[Mitnick2003]	Mitnick, Kevin D. / Simon, William L.: Die Kunst der Täuschung – Risikofaktor Mensch. mitp-Verlag, Bonn, 2003.
[MLR2006]	Land Baden-Württemberg. Ministerium für Ernährung und ländlichen Raum: Pressemitteilung Nr. 58/2006. Elektronischer Bürgerservice ist ein bedeutender Standortfaktor für die Gemeinden im Ländlichen Raum. Stuttgart, 16.02.2006. Download von http://www.internetdorf.de/uploads/secure/mit_download/PM_MLR_Preisverleihung_160206.pdf, Abruf am 26.03.2007.
[MLR2007]	Land Baden-Württemberg. Ministerium für Ernährung und ländlichen Raum: Pressemitteilung Nr. 38/2007. Schiltach im Schwarzwald (Landkreis Rottweil) ist das InternetDorf/2007 – Fünf weitere Gemeinden ausgezeichnet. Stuttgart, 01.03.2007. Download von http://87.106.10.192/indo_presse.html, Abruf am 08.03.2007.
[Möller2006]	Erik Möller: Die heimliche Medienrevolution – Wie Weblogs, Wikis und freie Software die Welt verändern. Heise Zeitschriften Verlag, Hannover 2006.
[MünsterWikiStat]	MünsterWiki: Spezialseite: Statistik. http://wiki.muenster.org/index.php/Spezial:Statistics, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 4.
[MurgWikiStat]	MurgtalWiki: Spezialseite Statistik Letzte Änderung: 04.04.2007 http://www.weisenbach.de/wiki/index.php/Spezial:Statistics Abruf am 04.04.2007.
[MurgWikiWeisenbach]	Henrik Eisele im MurgtalWiki: Weisenbach.Online. Letzte Änderung: 01.02.2007. Erstmalig erschienen am 29.12.2006. http://www.weisenbach.de/wiki/index.php?title=Weisenbach.online&oldid=3928 Abruf am 28.03.2007.
[Nelius2000]	Martin Nelius: Elektronische Demokratie – Was können deutsche Kommunen aus amerikanischen Erfahrungen lernen? Diplomarbeit an der Fachhochschule Kehl, 2000.
[NetWiki]	Fach Medienwissenschaft der Universität Trier, Net-Wiki: Bürgerjournalismus. Letzte Änderung: 20.02.2007. Erstmalig erschienen am 25.01.2007. http://www.net-wiki.de/index.php?title=B%C3%BCrgerjournalismus, Abruf am 24.02.2007.

[O'Reilly2005]	Tim O'Reilly: What is Web 2.0? Erschienen am 30.09.2005. http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html Abruf am 13.02.2007.
[Odermatt2004]	Urs Odermatt: E-Democracy – Transparenz, Partizipation und Mobilisierung. Diplomarbeit an der Universität Zürich, 2004. Download von http://www.ifi.unizh.ch/archive/mastertheses/DA_Arbeiten_2004/Odermatt_Urs.pdf
[Onlinejournalismus]	Onlinejournalismus.de: Wie Google Maps im Lokalteil funktionieren. http://www.onlinejournalismus.de/2007/03/03/wie-google-maps-im-lokalteil-funktionieren/, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 4.
[OrsingenBlog]	Orsingen.Südblog: Orsingen als neues Urlaubsziel. http://orsingen.suedblog.de/default/orsingen-als-neues-urlaubsziel.html, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 5.
[PfenzStat]	Stadtwiki Pforzheim-Enz. Spezialseite: Statistik. http://www.pfenz.de/wiki/Spezial:Statistics, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 4.
[PröSiNä2002]	Marga Pröhl, Heidi Sinning, Stefan Nährlich (Hrsg.): Bürgerorientierte Kommunen in Deutschland - Anforderungen und Qualitätsbausteine. Band 3: Ergebnisse un Perspektiven des Netzwerks CIVITAS. Verlag Bertelsmann Stiftung, Gütersloh 2002.
[Ramge2006]	Thomas Ramge: Nach der Ego-Gesellschaft. Wer gibt gewinnt – Die neue Kultur der Großzügigkeit. Pendo Verlag, München und Zürich 2006.
[Rheingold1994]	Howard Rheingold: The Virtual Community - Homesteading on the Electronic Frontier. Addison Wesley, 1994.
[SalzburgPers]	Land Salzburg: Bürgerportal. https://service.salzburg.gv.at/, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[Schallbruch2006]	Martin Schallbruch, IT-Direktor Bundesministerium des Innern: E-Government 2.0. Präsentation anlässlich der eGovernment Academy am 16.11.2006 in Berlin.

[Schridde2004]	Henning Schridde: Die wandelfähige Verwaltung – Ansätze, Konzepte und Widersprüche. In Anlehnung an Ayad Al-Ani, Wolfgang Gattermeyer: Entwicklung und Umsetzung von Change Management-Programmen. In: Dieselben: Change Management und Unternehmenserfolg: Grundlagen, Methoden, Praxisbeispiele, Wiesbaden, S. 17 – 38. Diskussionspapiere und Materialien Nr. 19, Institut für politische Wissenschaft, Hannover 2004. Download von http://aspp.jhpc.de/content/download/504/1802/file/Du%20M%20Nr%2019%20Schridde%20Die%20wandelfähige%20Verwaltung.pdf, Abruf am 03.04.2007.
[Sixtus2005]	Mario Sixtus: Das Web sind wir. In: Technology Review, Juli 2005.
[SixtusNet2005]	Mario Sixtus: Blogcounter: Linke Links von Thomas Promny. http://www.sixtus.net/index?id=P676, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[SixZeit2005]	Mario Sixtus: Die Humanisierung des Netzes. In „Die Zeit" vom 25.08.2005, Nr. 35.
[SpatHoFrös2006]	Dieter Spath, Josephine Hofmann, Norbert Fröschle: Next Generation Online Communities – Von Webportalen über Business Communities zu Mobile Services im Web 2.0. In: Franz Wojda, Alfred Barth (Hrsg.): Innovative Kooperationsnetzwerke. Schriftenreihe der Hochschulgruppe für Arbeits- und Betriebsorganisation e.V. (HAB). Deutscher Universitätsverlag, Wiesbaden 2006.
[SPONLongTail2006]	Spiegel Online, Gerrit Pohl: Der Long Tail – Das dünne Ende der Ladenhüter. Artikel vom 10.11.2006. http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,447490,00.html, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2.
[SPONWeb20]	Spiegel Online, Christian Stöcker: Web 2.0 – Zerreiß mich, kopier mich. Artikel vom 10.11.2006. http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,411147,00.html, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[Stadtgespräch]	Stadtgespräch Münster. Screenshot von http://www.muenster.org/stadtgespraech/artikel/kommunal_04.html, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 4.

[StadtwikiKAStat]	Stadtwiki Karlsruhe: Spezialseite Statistik. Letzte Änderung: 04.04.2007. http://ka.stadtwiki.net/Spezial:Statistics Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 4.
[StudiFOAF]	StudiVZ – das Studiverzeichnis. Screenshot von www.studivz.net, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[SzuGeLo2006]	Martin Szugat, Jan Erik Gewehr, Cordula Lochmann: Social Software – Blogs, Wikis & Co. entwickler.press, Unterhaching 2006.
[TillBZKöln]	Bürgerzeitung Köln, Karl-Heinz Tillmann: Grünfläche am Senkelsgraben ist kein Hundeklo. http://bz.koeln.de/2007/03/28/gruenflaeche-am-senkelsgraben-ist-kein-hundeklo/, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 5.
[TQM2007]	Projekt Total Quality Management: Mitarbeiterorientierung. http://www.tqm.odl.org/efqmmodell/mitarbor.html Abruf am 04.04.2007.
[TréMäHa2001]	Matthias Trénel, Oliver Märker, Hans Hagedorn: Bürgerbeteiligung im Internet – Das Esslinger Fallbeispiel. Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB discussion papers, 2001.
[Waarden1992]	Frans van Waarden: Dimensions and types of policy networks. In: European Journal of Political Research 21/1992, S. 29-52. In ähnlicher Weise zitiert in [Fraunhofer2001], S. 27 ff.
[Weiterstadt]	Stadt Weiterstadt: Bürgermeister – Chat. Chat im Oktober 2006: http://www.weiterstadt.de/deutsch/rathaus/buergerchat/index.php?we_objectID=2715 Chat im Februar 2007: http://www.weiterstadt.de/deutsch/rathaus/buergerchat/index.php?we_objectID=2947 Beide abgerufen am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.
[WernerBMBlog]	Friedhelm Werner, Bürgermeister der Stadt Laichingen: Online-Tagebuch. http://www.laichingen.de/ceasy/modules/cms/usage.main.php5?cPageId=317, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 3.

[WikiBlog]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie[369]: Weblog. Letzte Änderung: 04.04.2007. Erstmalig erschienen am 19.01.2003. Auch zitiert in [SzuGeLo2006], S.24. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Weblog&oldid=30106911 Abruf am 04.04.2007.
[WikiChat]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Chat. Letzte Änderung: 07.02.2007. Erstmalig erschienen am 29.07.2001. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Chat&oldid=27478311 Abruf am 07.02.2007.
[WikiCMS]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Content-Management-System. Letzte Änderung: 04.04.2007. Erstmalig erschienen am 14.05.2003. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Content-Management-System&oldid=30116309, Abruf am 04.04.2007.
[WikiFlowPic]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie, C. Löser: Flow.png. Erstmalig erschienen am 23.01.2005. http://de.wikipedia.org/wiki/Bild:Flow.png Abruf am 27.01.2007.
[WikiFolks]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Gemeinschaftliches Indexieren. Letzte Änderung: 30.01.2007. Erstmalig erschienen am 03.08.2005. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Gemeinschaftliches_Indexieren&oldid=27119021 Abruf am 15.02.2007.
[WikiIM]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Instant Messaging. Letzte Änderung: 31.01.2007. Erstmalig erschienen am 21.02.2002. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Chat&oldid=27478311 Abruf am 07.02.2007.
[WikiKosmo]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Kosmopolit. Letzte Änderung: 04.03.2007. Erstmalig erschienen am 24.01.2003. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Kosmopolit&oldid=28659482 Abruf am 06.03.2007.

[369] Das Zitieren der Wikipedia, die vom Autor nicht als reine Enzyklopädie gesehen wird, dient in dieser Arbeit dem wissenschaftlichen Ziel. Das Ablehnen des Zitierens daraus würde die Arbeit unglaubwürdig machen.

[WikiMitarbeiter]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Mitarbeiterorientierung. Erstmalig erschienen am 27.01.2007. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Mitarbeiterorientierung&oldid=26989574, Abruf am 04.04.2007.
[WikiOpenID]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: OpenID. Letzte Änderung: 09.02.2007. Erstmalig erschienen am 26.05.2006. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=OpenID&oldid=27581301 Abruf am 15.02.2007.
[WikiPHP]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: PHP. Letzte Änderung: 15.03.2007. Erstmalig erschienen am 22.08.2002. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=PHP&oldid=29192204 Abruf am 16.03.2007.
[WikiPodcast]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Podcasting. Letzte Änderung: 07.03.2007. Erstmalig erschienen am 15.10.2004. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Podcasting&oldid=28810173 Abruf am 08.03.2007.
[WikiSchlag]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Schlagwort. Letzte Änderung: 11.01.2007. Erstmalig erschienen am 15.04.2004. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Schlagwort_%28Sprachwissenschaft%29&oldid=26281090 Abruf am 07.02.2007.
[WikiSocBook]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Social Bookmarks. Letzte Änderung: 11.02.2007. Erstmalig erschienen am 17.11.2005. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Social_Bookmarks&oldid=27699638 Abruf am 15.02.2007.
[WikiStat]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Spezialseite: Statistik. http://de.wikipedia.org/wiki/Spezial:Statistik Stand: 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2 und 3.
[WikiUsenet]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Usenet. Letzte Änderung: 09.03.2007. Erstmalig erschienen am 27.05.2002. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Usenet&oldid=28902431 Abruf am 20.03.2007.

[WikiWeb2.0]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Web 2.0. Letzte Änderung: 03.04.2007. Erstmalig erschienen am 12.10.2005. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Web_2.0&oldid=30036482, Abruf am 04.04.2007.
[WikiWritely]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: Logo Writely. Erstmalig erschienen am 03.06.2006. http://de.wikipedia.org/wiki/Bild:Logo-google-writely.JPG Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2.
[WikiWZ2003]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: WZ 2003. Letzte Änderung: 24.01.2007. Erstmalig erschienen am 26.04.2006. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=WZ_2003&oldid=26850008 Abruf am 28.01.2007.
[WikiXHTML]	Wikipedia – Die freie Enzyklopädie: XHTML. Letzte Änderung: 13.03.2007. Erstmalig erschienen am 19.09.2002. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Extensible_Hypertext_Markup_Language&oldid=29108258 Abruf am 16.03.2007.
[WiSoWiAC]	WiSoWi-Wiki der Universität Erlangen-Nürnberg: Adoption Curve Letzte Änderung: 24.11.2006. Erstmalig erschienen am 24.11.2006. Quelle: http://www.wi3.uni-erlangen.de/anwendungen/wiwiki/images/7/7e/Adoption_Curve.jpg, Abruf am 04.04.2007. Siehe auch Ordner Internetquellen Kapitel 2.
[WiSoWiOL]	WiSoWi-Wiki der Universität Erlangen-Nürnberg: Meinungsführer. Letzte Änderung: 05.12.2006. Erstmalig erschienen am 20.11.2006. http://www.wi3.uni-erlangen.de/anwendungen/wiwiki/index.php?title=Meinungsf%C3%BChrer&oldid=53355 Abruf am 12.03.2007.
[Zechner2007]	Achim Zechner (Hrsg.), Fraunhofer eGovernment Zentrum: Handbuch E-Government – Strategien, Lösungen und Wirtschaftlichkeit. Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart 2007.
[Zühlke2005]	Detlef Zühlke: Der intelligente Versager – Das Mensch-Technik-Dilemma. Primus Verlag, Darmstadt 2005.

[BMI2006] Bundesministerium des Innern:
Regierungsprogramm Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen.
September 2006.

Weiterführende Literatur

[DiFabio2005] Udo di Fabio:
Die Kultur der Freiheit.
C. H. Beck, München 2005.

[Fuld2004] Werner Fuld:
Die Bildungslüge – Warum wir weniger wissen und mehr verstehen müssen.
Argon Verlag, Berlin 2004.

[Hahne2005] Peter Hahne:
Schluss mit lustig – Das Ende der Spaßgesellschaft.
Verlag der St.-Johannis-Druckerei, Lahr/Schwarzwald 2005.

[HauFies2005] Oliver Haubner, Jörn Fieseler:
Staat der Zukunft – Ergebnisse einer Repräsentativumfrage.
Bertelsmann Stiftung, Gütersloh 2005.

[LaWeWo2001] Gabriele Langfeld, Hannes Wezel, Guido Wolf (Hrsg.):
Bürgergesellschaft konkret – Initiativen und Erfahrungen in Nürtingen.
Verlag Bertelsmannstiftung, Gütersloh 2001.

[Masser2000] Kai Masser (Hrsg.):
Kommunen im Internet – Leitfaden zum Aufbau und zur Gestaltung von Internet-Seiten.
Luchterhand Verlag, Neuwied 2000.

[Thiedeke2004] Udo Thiedeke (Hrsg.):
Soziologie des Cyberspace – Medien, Strukturen und Semantiken.
Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden 2004.

Anhang I: Experteninterview, Stadtwiki Karlsruhe

Mindmap als Interviewvorlage:

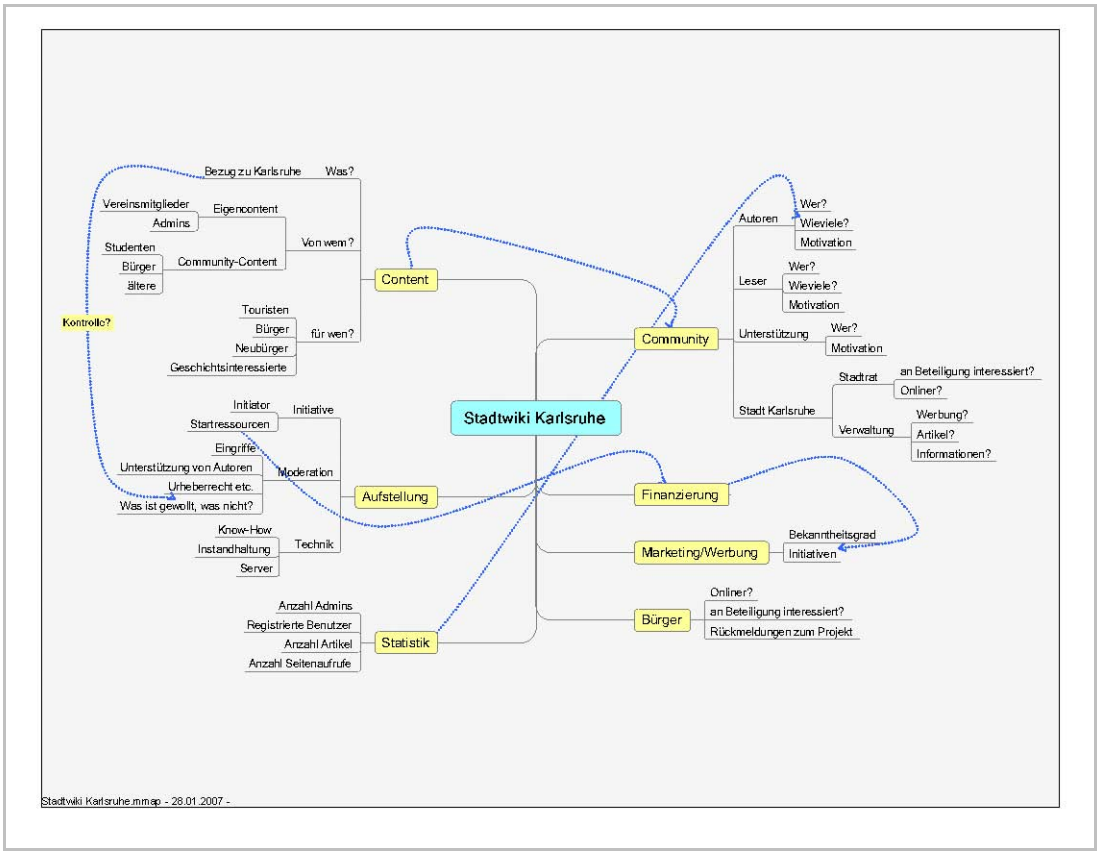


Abbildung 27: Mindmap Stadtwiki Karlsruhe[370]

Transkription des Interviews:

Experteninterview mit Hauke Löffler, Stadtwiki Karlsruhe. Montag, 29.01.07, 17.00 Uhr, Kaffeebar Schiller, Karlsruhe.

T: Erzähle bitte, wie es los ging mit dem Stadtwiki Karlsruhe. Du warst Initiator des Projektes?

H: Ich erzähle einfach mal: Ich hab angefangen vor zweieinhalb Jahren, zum Spaß auf meinem privaten Linux-Server mit einer Wiki-Software zu experimentieren, das war noch gar nicht MediaWiki, das war noch PMWiki, das

[370] Eigene Darstellung

hab ich völlig zum Spaß auf meinem eigenen Server neben meinem Bett installiert. Dann hab ich mir überlegt: Tolle Software, funktioniert auch, war auch nicht sonderlich schwer, was mach ich jetzt damit? Dann hab ich mir gedacht, was gibt's denn schon alles? Oh, ich mach eins für Karlsruhe, ohne konkrete Vorstellung, was ein Stadtwiki ist oder sein könnte, einfach mal gesagt, ich mach eine freie Seite für Karlsruhe, wo jeder machen kann, was er will, halt eher so als Konkurrenz zur lokalen Presse. Dann hab ich bisschen gespammt, aber minimal, bisschen Usenet, bisschen Stadtblog angeschrieben und dann kamen 1, 2, 3 Leute und dann fing das an und lief locker fröhlich weiter. Dann kam durch einen riesigen Zufall durch das Sommerloch die lokale Presse und meinte, da schreiben wir einen Artikel drüber. Dann war das ganze nicht mehr tragbar für einen privaten Server. Ich hab das ja alles privat finanziert, das lief ja alles neben meinem Bett und die Bandbreite von DSL war noch nicht so toll. Also haben wir einen Sponsor gesucht, das stand auch netter Weise in diesem Zeitungsartikel. Ich hab mich aber auch bemüht, von der Stadt, vom Stadtmarketing irgendwelche Gelder zu bekommen, so ein Server kostet 1.000 €. So ein Server war gut. Hab ich nicht bekommen, war auch gut so. Dann hat sich der INKA e.V. gemeldet, das ist ein freier Internetprovider in Karlsruhe, die haben gesagt, ja klar, Hauke, wir kennen die Stadt, von denen kriegst du nichts, wir stellen dir einen Rechner in die Uni, den kannst du haben. Also haben die mir einen alten P3 an die Uni gestellt, den konnte ich haben. Dann haben wir gleich beschlossen, dass wir ein MediaWiki drauf machen. Das wird auch von der Wikipedia benutzt, das kann nicht schaden. Wir haben die paar 100 Artikel von Hand umgezogen und ab da ging das los. Es ging dann durch einen Zufall oder keine Ahnung warum los. Es kamen zwei bis drei richtig aktive Benutzer. Einer davon war zu dieser Zeit arbeitslos, der hat seine komplette Freizeit in dieses Projekt gesteckt und das hat sich dann über ein Jahr aufgepuscht, es wurde immer größer und immer größer und immer größer, dann gab's das erste Treffen, d.h. wir haben uns in einem Biergarten getroffen und haben darüber geredet, was wir wollen und was wir machen könnten.

Dann kam irgendwann der Bedarf an einem Verein, einfach aus rechtlichen Gründen, weil ich nicht alleine dafür haften wollte und weil wir auch anfangen wollten, Spendengelder zu sammeln. Also haben 15 Mitglieder, zum größten Teil Aktive des Karlsruher Stadtwikis, den Verein gegründet, mit dem Ziel regionales, freies Wissen zu fördern. Der Verein wurde dann auch als gemeinnützig anerkannt und ist heute noch rechtlich verantwortlich für das Stadtwiki Pforzheim/Enz und das Rhein-Neckar-Wiki.

T: Findet im Karlsruher Stadtwiki Moderation statt? Gibt es Eingriffe von Administratoren? Was können Benutzer tun, um Urheberrechtsverletzungen entgegenzuwirken?

H: Wir haben für solche Sachen sehr viele technische Bausteine (Vorlagen), die jeder Benutzer einfügen kann. Wir haben sehr viele aktive Benutzer, die wirklich jede Änderung kontrollieren, also ich würde dafür bürgen, dass jede Änderung kontrolliert wird. Ich habe ein mehr nichttechnisches Projekt gestartet, das heißt „bestätigter Benutzer", das sind Benutzer, die kommen zu mir und wedeln mit ihrem Personalausweis und denen schreibe ich dann auf die Wiki-Seite, dass sie einen echten bürgerlichen Namen haben, der von mir verifiziert wurde. Und so haben wir sehr viele Leute, denen man vertrauen kann oder die dafür bürgen, was sie schreiben. Dann haben wir, obwohl wir es erlauben, sehr wenig anonyme Änderungen, also die meisten Leute melden sich an. Es besteht also die Möglichkeit, nachzufragen. Wir nutzen auch sehr intensiv die Diskussionsseiten von Artikeln. Es gibt wirklich Nutzer, zum Teil Administratoren, aber das hat damit nichts zu tun, die nachforschen, d.h. die telefonieren in ihrer Freizeit, schicken E-Mails in ihrer Freizeit, fordern Quellen an und bei uns sind Urheberrechtsverletzungen innerhalb von 5 Minuten bis 5 Stunden alle entfernt.

T: Das heißt, die Community reguliert sich selbst. Die Administratoren haben daher gar nicht mehr so viel zu tun, weil die Multi-User das ganze kontrollieren.

H: Die User regulieren sehr viel, wir brauchen die Admins aber für Sachen, wie Benutzerkonten sperren. Gerade Spam-Accounts, so genannte Viagra-Bots, und es gibt Leute, die wirklich vandalieren. Wir hatten letztes Jahr einen echten Angriff auf das Stadtwiki, d.h. es wurde vandaliert und der wurde angezeigt. Die IP-Adresse haben wir bestimmt, die Staatsanwaltschaft hat ermittelt und hat die betreffende Person festgestellt, ich darf jetzt aus ermittlungstechnischen Gründen nichts sagen, aber wir wissen, wer es war und das Verfahren läuft. D.h. die Stadtwiki-Gesellschaft macht das schon, also wir verfolgen Leute, denn das Internet ist kein rechtsfreier Raum und dazu braucht man Moderation nicht, aber wir haben den Verein, der die rechtlichen Sachen klärt, also auch Verstöße zur Anzeige bringt und auch verfolgt, das ist nicht so wie alle denken „Oh, ich kann da was schreiben und es interessiert keinen, das Internet ist ja anonym." Es ist eben nicht anonym. Aber wir haben sehr viele Nutzer, die das ganze regulieren, die Sachen rückgängig machen oder in Frage stellen, das sind halt diese Baustein-Geschichten (Vorlagen). Wir haben zurzeit drei Administratoren, das sind Wilhelm Bühler, Stefan Lange und ich. Das reicht eigentlich völlig. Wir haben die Löschdiskussions-Seiten und so. Soviel administrative Arbeit ist es nicht, weil der User das meiste machen kann.

T: Das hängt aber auch damit zusammen, dass ihr ziemlich viel zulasst, es wird nicht extrem von eurer Seite darauf geschaut, dass es halt wirklich einen Bezug zu Karlsruhe gibt, dass es keine zu allgemeinen Artikel gibt?

H: Doch. Wir haben Formatvorlagen und wir haben zum Beispiel einen Artikel, der heißt: Stadtwiki: Guter Artikel, das ist eine Richtlinie, wie ein guter Artikel aussieht. Wir betreiben das ganze sehr seriös, d.h. sobald wir merken, dass ein bisschen Werbetext kommt, bauen wir eine Vorlage „Eigenwerbung" ein und wir achten da sehr drauf. Es wuchert also nicht aus und es sind auch nicht irgendwelche Bloggermeinungen in den Artikeln oder irgendwelche persönlichen Kommentare, das wird einfach rückgängig ge-

macht oder halt im besten Fall auf die Diskussionsseite verschoben. Aber das wird sehr stark kontrolliert. Darauf legen wir sehr viel Wert. Wir haben auch eine große Verantwortung. Wir sind das größte Stadtwiki-Projekt weltweit und es ist sehr seriös, was uns auch von Unabhängigen zugesichert wird. Wir lassen die Community nicht einfach nur laufen. Es gibt Leute, die teilen meine Meinung. Es wird viel diskutiert, aber auf den eigentlichen Artikelseiten wird wenig experimentiert. Es gibt kein „Ich versuche mal das und mal das". Das verhindern wir schon, weil wir seriös sein wollen.

T: Wie sieht die Community von technischer Seite aus? In der Initiativphase kam das technische Know-How von dir alleine. Brauchst du mittlerweile mehr Hilfe?

H: Es gibt zwei technische Stufen, das ist einmal die Server-Administration, das habe ich am Anfang alleine gemacht. Installieren, Sicherheitsupdates, irgendwelche Plug-Ins einbauen, Software-Upgrades, InterWiki-Datenbank aktualisieren, das ist nicht so viel Arbeit, das machen Wilhelm Bühler und ich. Wilhelm Bühler ist mein Stellvertreter und Schatzmeister im Verein. Wir beide machen die Servertechnik, das reicht völlig. Es ist nicht viel Arbeit und wir können das beide, wir stammen aus der IT. Die Administration: Drei Admins im Stadtwiki Karlsruhe reichen meiner Meinung nach völlig, weil die Admins alle sehr lange On-Times haben, d.h. die Admins sind jederzeit erreichbar. Mein Handy ist rund um die Uhr an, d.h. ich werde nachts schon mal angerufen, irgendwas zu machen. Es reicht völlig, einer oder zwei sind eigentlich immer erreichbar. Man muss ja sagen, es ist trotzdem überschaubar, weil es einfach nicht die Größenordnung wie die Wikipedia hat, das meiner Meinung nach an dieser Größe scheitert.

H: Zum Bezug zu Karlsruhe… Wir haben das Wiki regional begrenzt auf die Stadt Karlsruhe und deren Landkreis. Wir haben vereinzelt noch Orte außerhalb, das läuft dann meist unter Ausflugsziel, das haben wir noch so bisschen am Rande erwähnt, der Übergang ist fließend. Kernpunkt ist die Stadt Karls-

ruhe, also die Stadt an sich. Wir haben sämtliche Straßen erfasst, sehr viele Einrichtungen, sämtliche Straßenbahnlinien, alle Haltestellen und so weiter. Bezug ist alles, was relevant ist für die Stadt. Zum Beispiel könnte jedes Geschäft oder jeder Verein aus Karlsruhe im Stadtwiki eingetragen sein. Das einzige, wo es bisschen schwierig wird, sind Personenartikel. Also wir haben natürlich die Bürgermeister und solche Sachen oder berühmte Sportler aus Karlsruhe, aber da ist ein bisschen kritisch, was ist relevant, was nicht. Das kommt halt auf die Qualität des Artikels an. Wenn jemand einen guten Artikel einstellt über jemanden, der nicht ganz so wichtig ist, nehmen wir den auch, aber das ist eher die Minderheit. Ansonsten nehmen wir alles, was die Kriterien eines guten Artikels erfüllt und Bezug zur Stadt hat. Wir haben teilweise über einen Brunnen Artikel, natürlich über die Universität, also einfach alles, was einen Bezug hat, worüber man einen Artikel schreiben kann. Wir haben auch über Bäume in Karlsruhe Artikel, z. B. den Tulpenbaum, das ist ein Baum, der irgendwann mal eingeführt wurde, zum ersten Mal in Deutschland in Karlsruhe und solche Sachen. Eigentlich alles, was irgendwie Relation zur Region hat.

T: Zur Ermittlung eines Community-Faktors spielt der Eigen-Content und der Community-Content eine Rolle. Ich bezeichne in diesem Fall Eigen-Content als Artikel, die Mitglieder des Vereins, die auch teilweise das Projekt mit initiiert haben, geschrieben haben. Was kommt von denen und was kommt wirklich aus der erwachsenen Community, die sich real nicht kennt?

H: Zum Community-Content… Die Vereinsmitglieder haben nicht zwangsläufig was mit dem Verein zu tun, d.h. da sind zum größten Teil auch Fördermitglieder drin, auch Firmen – zum Teil, Firmen sogar aus Kassel, die einfach nur Geld spenden, weil sie die Idee gut finden oder weil ich sie gut beraten hab für ihr Stadtwiki. Das ist klar getrennt, d. h. wenn man im Verein ist muss man nichts fürs Stadtwiki tun und andersrum auch nicht. Wir haben einen festen Kreis von 35 Autoren, die sich alle persönlich kennen und die schreiben. Dann haben wir natürlich die paar wenigen IP-Edits, die bearbei-

ten allerdings mehr als dass sie schreiben und dann gibt es ganz viele Einträge von Firmen, d. h. mittlerweile ist das Stadtwiki so populär, jede Firma will ihren eigenen Eintrag, denen ist auch klar, dass es kein Werbeeintrag ist, es reicht ihnen also völlig, wenn da Fakten sind. Aber zum Beispiel hat jemand einen 5 Seiten langen Artikel über sein Unternehmen geschrieben, das Unternehmen gibt es aber auch schon 50 Jahre. Er hat aber auch wirklich nur sachlich geschrieben, wie es sich verändert hat, es ist ein hochwertiger Artikel und das ist auch in Ordnung. Selbstverständlich ist das auch ein bisschen Werbung für ihn, aber das ist keine Werbung im eigentlichen Marketing-Sinn. Es gibt nicht wirklich eine unbekannte Community. Wir haben nur ganz wenig unbekannte Mitglieder, die unter irgendwelchen Nicknames schreiben, mit denen wir diskutieren. Gerade dadurch, dass wir ein lokales Projekt sind, kennt man sich vielleicht / oder man kennt sich, das passiert häufiger, dass man irgendjemanden kennt oder man lernt sich ganz schnell kennen. Ich halte zum Beispiel Vorträge und es kommen noch ein paar Leute, die mich noch nie gesehen haben, wir machen aber auch jeden Monat ein so genanntes Stadtwiki-Treffen, das ist so eine Art Stammtisch ohne konkretes Ziel. Es gibt natürlich den Verein, da kennt man sich. Aber es gibt nicht die große Community von Leuten, die anonym schreibt und anonym diskutiert, weil wir das nicht nötig haben. Wir haben keine räumliche Distanz in dem eigentlichen Sinn.

T: Es ist im Moment schwierig zu greifen, was jetzt Eigen-Content im Stadtwiki ist.

H: Ich sehe die Differenzierung bei einem derart initiierten Projekt nicht. Es gibt keinerlei Verpflichtungen in dem Wiki. Das ist ein ehrenamtliches Projekt. Ich schreibe die wenigsten Artikel im Projekt, ich schreibe eigentlich gar keinen Artikel. Ich lese mir Änderungen durch und so, aber ich habe in meinem Leben – glaube ich – keine 100 Artikel geschrieben und das ist bei den anderen Vereinsmitgliedern nicht wirklich anders. Das heißt, es gibt keinen Eigen-Content von Leuten, die sich verpflichten.

T: Es muss keine Verpflichtung eingegangen werden.

H: … geht ja auch nicht.

T: Zum Thema Community. Wer sind die Leser des Karlsruher Stadtwikis?

H: Anhand der Logfile-Statistiken sehe ich, dass etwa 99% von Google auf das Stadtwiki kommen. Das heißt, sie wissen wahrscheinlich nicht, was ein Wiki und was das Stadtwiki ist, wenn sie das erste Mal kommen. Wir haben guten Content, der ist hochaktuell und einzigartig. Ein Beispiel: Wir hatten hier ein „Soccer-Center Kahn", das war von Oliver Kahns Vater ein Indoor Fußballzentrum und die haben es nicht auf die Reihe bekommen, zeitnah eine Homepage zu haben. Das heißt, wir haben von Google – das hab ich in dem Monat gesehen – lauter Leute bekommen, die nach diesem „Soccer-Center Kahn" gesucht haben, wir hatten Öffnungszeiten, Anschrift, Adresse, Anfahrtsbeschreibung und so weiter. Die meisten User wissen also nicht, was ein Wiki ist und was die Vor- und Nachteile sind. Das interessiert sie aber auch nicht. Sie finden das, was sie wollen und sind zu 99% glücklich. Das ZDF war hier und hat mich gefilmt und die wollten auf der Straße mit mir eine Umfrage machen. Wir haben auf dem Marktplatz wahllos Leute angesprochen und ich war erschreckt, wie viele Leute das Stadtwiki tatsächlich kannten. Das waren zum Teil Studenten, die nicht von hier kommen, sie können also gar nicht so viele Artikel schreiben, selbst wenn sie wollten. Studenten nutzen das Stadtwiki in erster Linie für Kneipen. Also ernsthaft, um zu schauen, wo kann man hingehen. Das sind so Leser. Ich sehe auch an der Logfile-Auswertung – wir haben sehr viele Spezialthemen, die so nirgends zusammengefasst sind oder die so gar nicht existieren, dass da auch viele Leute kommen, die an irgendwelchen Spezialsachen interessiert sind und was suchen. Der Großteil der Leser kommt von Google.

T: Die Zielgruppen Neubürger, hoch informierte Bürger und Geschichtsinteressierte sind im Stadtwiki explizit genannt. Nach deinen Ausführungen liegt hier auch der Großteil der Nutzer. Welche Gruppen gibt es noch?

H: Wir haben halt Zielgruppen definiert. Wir haben das in Portale unterteilt. Es gibt ein Portal für Touristen, d. h. die können schauen, wo sie in Hotels gehen können, was die Sehenswürdigkeiten sind und wo sie vielleicht essen gehen können. Dann die Zielgruppe Bürger, d. h. jemand, der sich näher mit einer bestimmten Sache beschäftigen möchte. Die Neubürger, für die ist besonders wichtig, wo ist welches Amt, wo melde ich mein Auto an, wann kommt meine Müllabfuhr. Das ist noch ein Punkt. Wo sind Spielplätze? Wo sind Sportanlagen, was für Sportvereine gibt es? Also das Portal für Neubürger, die sich noch nicht auskennen in Karlsruhe. Und dann das Portal für Geschichtsinteressierte, die einfach nachforschen wollen, wie hieß meine Straße im Dritten Reich oder was war im Dritten Reich los oder was gab's vorm Dritten Reich, wie ist Karlsruhe entstanden, solche Sachen. Dann haben wir natürlich Leute, die sich gerne Bilder anschauen. Wir haben sehr viele sehr gute Bilder und wir haben sogar, obwohl wir das nicht als Ziel haben, sehr viele aktuelle Nachrichten. Wir schreiben also neutral, was für Ausstellungen gibt es, was für Seminare gibt es, was für Demonstrationen gibt es, … Also sehr viel aktuelle Sachen.

T: Ich möchte kurz den Punkt Finanzierung ansprechen. Anfangs kam der Server von dir, wie ging es dann weiter?

H: Am Anfang war das Ganze relativ billig, wir haben ne Domain gebraucht, kostet 15 € im Jahr oder so und meinen privaten DSL-Anschluss. Dann haben wir diesen ersten Server quasi geschenkt gekriegt, d. h. uns wurde auch der Traffic von INKA e.V. gezahlt und alles. Dann kam der Verein. Der Verein erhebt natürlich Mitgliedsbeitrage, die aber aufgrund der geringen Höhe nicht so der Hit sind. Wir haben eine Spendenaktion gemacht für den ersten eigenen Server und hatten innerhalb kürzester Zeit 1.000 € zusammen. 1.000 €

reicht hardwaretechnisch, um ein Stadtwiki ein Jahr lang zu betreiben. Die meiste Arbeit, die nicht bezahlt wird, ist halt die ehrenamtliche Arbeit der Admins, der technischen Admins, der Wiki-Admins und des Projektleiters. Unsere Werbemittel – wir haben mal 500 Flyer gedruckt – die wurden uns gesponsert, es war also ein Logo drauf und wir haben die kostenlos bekommen. Ansonsten hat das Projekt noch nicht viel Geld gekostet. Wir hatten noch keinen richtigen Rechtsstreit. Bei der Anklage wurde uns geholfen, aber es gab noch keine richtigen unkalkulierbaren Ausgaben. Was auch auf den Verein zurückzuführen ist, der wirbt, der fleißig neue Mitglieder erhält, der – wenn nötig – wieder eine Spendensammlung veranstaltet, aber momentan ist das nicht nötig. Das ganze Projekt braucht noch nicht viel Geld.

T: Was auch mit der Finanzierung in Zusammenhang steht ist der Bereich Marketing/Werbung, um das Stadtwiki bekannt zu machen.

H: So. Der erste Punkt ist: Das dümmste, was man im Stadtwiki tun kann, ist Werbung zu machen.

T: Ich meinte Werbung für das Stadtwiki…

H: Ja, das ist das dümmste, was es gibt. Wir haben eine Anfangsphase und da haben wir einen beschissenen Inhalt. Die ersten 400 Tage kann man das ganze Projekt völlig in die Tonne treten. Begründung: Wenn ich Werbung für ein beschissenes Portal mache, was einfach beschissen ist, weil es einfach zu jung ist und weil es nicht genügend Content hat, kommt derjenige, der das liest und toll findet, klickt drauf und ist nach zwei Klicks frustriert und kommt nie wieder. Werbung zu machen ist hirnrissig. Am Anfang haben wir also auf Werbung verzichtet. Man braucht also irgendwelche buddhistischen Grundeinstellungen, man braucht unendlich viel Geduld als Projektleiter, denn sonst macht man sich sein eigenes Projekt kaputt. Mittlerweile – behaupte ich mal arrogant – können wir es uns leisten, Werbung zu machen. Wir sind das größte Stadtwiki-Projekt weltweit, nicht nur was die Artikelzahl angeht,

sondern auch andere Sachen, die vielleicht nachher noch kommen. Wir haben 5.000 Flyer gedruckt, die wir gezielt verteilt haben, wir haben eine Schulung für Senioren gemacht, ich halte relativ häufig Vorträge, z. B. bei der Mit freundlichen Grüßen, ich hab im Rathaus einen Vortrag gehalten, ich hab 2x in der Berufsakademie Karlsruhe Vorträge gehalten, also solche Sachen. Aber ich bin der Meinung, es fängt jetzt langsam erst an, dass man das Projekt vermarkten kann, früher ist es schädlich für das Projekt. Jetzt können wir uns überlegen – jetzt haben wir auch Werbepartner – wie wir das Projekt vermarkten, aber mittlerweile ist es auch fast nicht mehr nötig. Durch virale Mund-zu-Mund-Propaganda hat sich das Projekt bereits sehr gut verbreitet. Wir haben das Glück, dass Google uns liebt, d. h. man findet uns zwangsläufig über Google. Wenn man irgendwas sucht, was wir haben, findet man uns auf Platz 1, Platz 2 und im schlimmsten Fall unter den Top 10. Wir müssen also nicht mehr auf allzu breiter Front Werbung machen. Das ZDF hat einen Beitrag gesendet, alle lokalen Pressevertreter waren 1-2x da, das hat schon einen ziemlichen Schub gegeben. Jetzt könnte man anfangen, das ein bisschen mehr zu verbreiten, aber es ist eigentlich schlecht, wenn man es nötig hat, weil eigentlich sollte es sich so herumsprechen. Man sollte einfach auch nicht zu früh Werbung machen, weil man in der Breite vor allem Nur-Leser erreicht. Nur-Leser haben kein Interesse an einem halbfertigen Projekt, weil sie das nicht befriedigt, dann sind sie frustriert und kommen nicht wieder.

T: Es ist stark, direkt am Anfang zu erkennen, dass Werbung für das Projekt schädlich sein kann. Es gibt viele Leute, die ihre Projekte dadurch pushen, indem sie Werbung machen. Ein anderes Thema sind statistische Daten und ihre Aussagekraft. Es gibt die Wiki-Spezialseite „Statistik", auf der einige statistische Daten ausgegeben werden. Welche Aussagekraft haben diese Daten für das Stadtwiki in qualitativer und quantitativer Hinsicht?

H: Mal allgemein, wir haben 3 Administratoren, d. h. sie sind wiki-technische Administratoren, die im Projekt erweiterte Rechte haben. Wir haben 810 registrierte Benutzer, wovon natürlich 50 Spam-Accounts sind. Es schreiben

etwa 35 Leute regelmäßig. Damit meine ich täglich oder mindestens jeden zweiten Tag. Wir haben sehr viele Leute, die nicht täglich schreiben, so um die 100 Leute, die man aber alle kennt vom Namen her. Dann haben wir natürlich unsere 10.000 Artikel. Das kann man realistisch sehen, davon sind 2.000 oder so Straßen, noch ein paar Jahreszahlen, aber allein wenn man das weltweit vergleicht, hat kein anderes Stadtwiki so viele Artikel. Selbst die kleinen Wikipedias in irgendwelchen Ländern haben nicht so viele Artikel. Dann haben wir 30.000 Seiten, d. h. es gibt zu fast jedem Artikel eine Diskussionsseite, wo konstruktiv Kritik geübt wird am Artikel. Dann haben wir natürlich sehr viele Edits, die Zahl weiß ich jetzt nicht genau, kann man nachschauen. Die große Anzahl der Edits zeigt, dass die Artikel bearbeitet werden. Es findet ein ständiger Prozess statt, es werden alte Artikel aufbereitet, neue ergänzt und das ist für mich der größte Indikator, dass das Projekt qualitativ gut ist. Wenn ich jetzt nur einen Artikel anlege und der verfault dann, kann das irgendwie nicht produktiv sein. Die Anzahl der Seitenaufrufe weiß ich jetzt gar nicht genau…

T: Es sind etwa um die 6 Mio.

H: Ja. Wir haben aber am Tag ca. 3.000 echte Benutzer. Und wir sind kein Nachrichtenmagazin, wir sind kein Presseorgan, wo jeden Tag was Neues steht, d. h. es kommen 3.000 Leute am Tag, die irgendwas nachschlagen wollen und das find ich schon extrem. Wir haben mittlerweile etwa 100 neue Artikel innerhalb einer Woche (siehe Grafik, Allmende), das ist wirklich die momentane Steigerungsrate. Das ist auch ein Qualitätsfaktor – natürlich müssen die Artikel selbst eine hohe Qualität aufweisen, aber das sind sie, dafür bürge ich. Wir haben sehr viele Artikel in kurzer Zeit, d. h. das Projekt wächst zurzeit exponentiell weiter. Ich habe da eine Grafik dafür auf Allmende, hast du die gesehen?

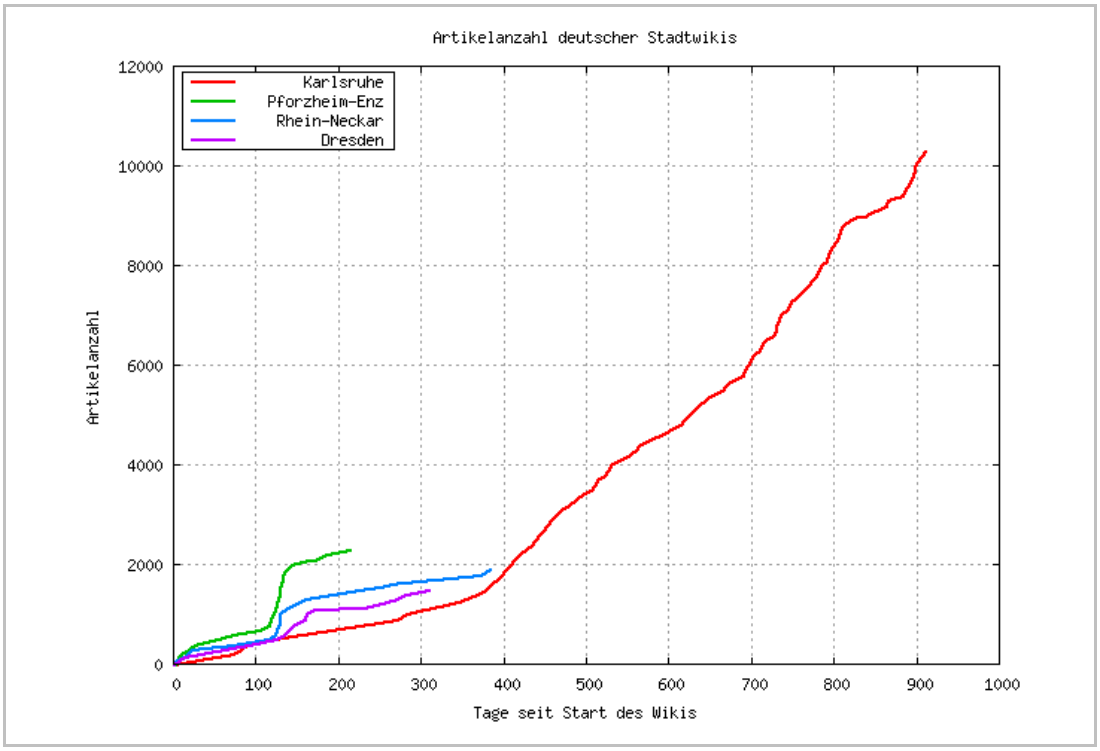


Abbildung 28: Wachstum der Stadtwikis (Übersicht)[371]

Da sieht man die Steigungskurve pro Zeiteinheit. Das sagt schon viel über die Qualität aus. Ich weiß nicht nur aus der Technik heraus, dass der Bekanntheitsgrad mittlerweile schon ziemlich extrem ist, in sämtlichen Schichten. Gerade zu den Benutzern: Klar, was bringen mir 100 Studenten? Wir haben 2 Studenten, die aktiv am Projekt mitarbeiten, aber das heißt der ganze Vorwurf, wir seien eine Studentenstadt und nur deswegen funktioniert dieses Projekt, ist hinfällig. Wir haben über 90-jährige, wir haben 14-jährige Schüler, wir haben Gymnasiallehrer, die das mit ihrer Gymnasialklasse gemacht haben, wir haben Leute aus der freien Wirtschaft, Selbstständige, wir haben Angestellte, wir haben alles an Autoren und zwangsläufig dann auch an Lesern. Das ist eher ein Qualitätsmerkmal als nackte Zahlen.

T: Ich möchte nun auf das Verhältnis des Stadtwikis zur Stadtverwaltung zu sprechen kommen. Wurde oder wird das Stadtwiki von der Stadt Karlsruhe unterstützt?

[371] Quelle: http://allmende.stadtwiki.net/wiki/Bild:Gnuplot-days.png, Abruf am 12.02.2007.

H: Das Stadtwiki war am Anfang relativ unbekannt, d. h. es war bei der Stadt erst recht unbekannt. Ich hab am Anfang versucht, das Stadtmarketing oder die Stadt anzufragen, ob sie das nicht unterstützen möchte. Glücklicherweise kam nichts zurück. Mittlerweile haben wir ein sehr gutes Verhältnis zur Stadt, vor allem die interne Presseabteilung der Stadt liebt mich, interviewt mich mehrmals. Wir haben in Karlsruhe die Woche des Ehrenamts und die anschließende Meile des Ehrenamts. Es werden also eine Woche lang ehrenamtliche Projekte durchgeführt. Wir haben sehr viele ehrenamtliche Vereine in Karlsruhe. Im Rahmen dieses Projekts haben wir eine Woche kostenlose Schulung im Altersheim gemacht, das hieß: „Stadtwiki – Schulung für Zeitzeugen". Die Stadt kennt mittlerweile das Stadtwiki und das wichtigste ist für ein Stadtwiki, dass es direkte Kontakte gibt. Wenn ich was wissen will über eine Straße, dann weiß die Straße das, weil als normaler mündiger Bürger bin ich nicht in der Lage dazu, den richtigen Ansprechpartner zu finden, das geht in der Verwaltung leider unter. Wir haben deswegen mittlerweile gezielte Kontakte zum Chef vom Gartenbauamt, zum Chef vom Bauamt, zum Vermessungsamt und zur Liegenschaftsverwaltung, daher haben wir auch unsere Stadtkarten. Das ist das allerwichtigste. Wir brauchen konkrete Ansprechpartner. Die kennen das Stadtwiki. Teilweise stellt der Leiter des Gartenbauamts selbst Bilder ein. Wir brauchen kein Geld, wir wollen kein Geld von der Stadt. Wir wollen bisschen Presse von der Stadt, das kriegen wir. Aber wir brauchen direkte Ansprechpartner. Wir bilden sozusagen auch eine Schnittstelle zur Stadt. Irgendein Bürger schreibt auf einer Diskussionsseite: „Ich hab gehört, es gibt eine neue Straße, wo verläuft denn die?" Oder: Was du vielleicht nicht weißt, sämtliche Straßenkarten dieser Welt sind falsch. Aus Copyright-Gründen machen sämtliche Kartenanbieter Fehler in ihre Karten, um wiederzuerkennen, welche Karte von wem geklaut wurde. Die einzig amtliche Straßenkarte gibt's bei der Stadt. Solche Kontakte haben wir mittlerweile. Wir haben die Stadtplankarten zur Bearbeitung und Überlassung gekriegt, das ist ein wichtiger Schritt und wir haben konkrete Ansprechpartner. Die

Stadt kennt das Projekt, anerkennt es und bemüht sich natürlich jetzt, damit anzugeben. Weil die Stadt hat jetzt etwas davon, jetzt gibt sie damit an.

T: Die Stadtteilkarten sind im Stadtwiki mit roter Aufschrift gekennzeichnet und die freundliche Unterstützung der Stadt wird hervorgehoben.

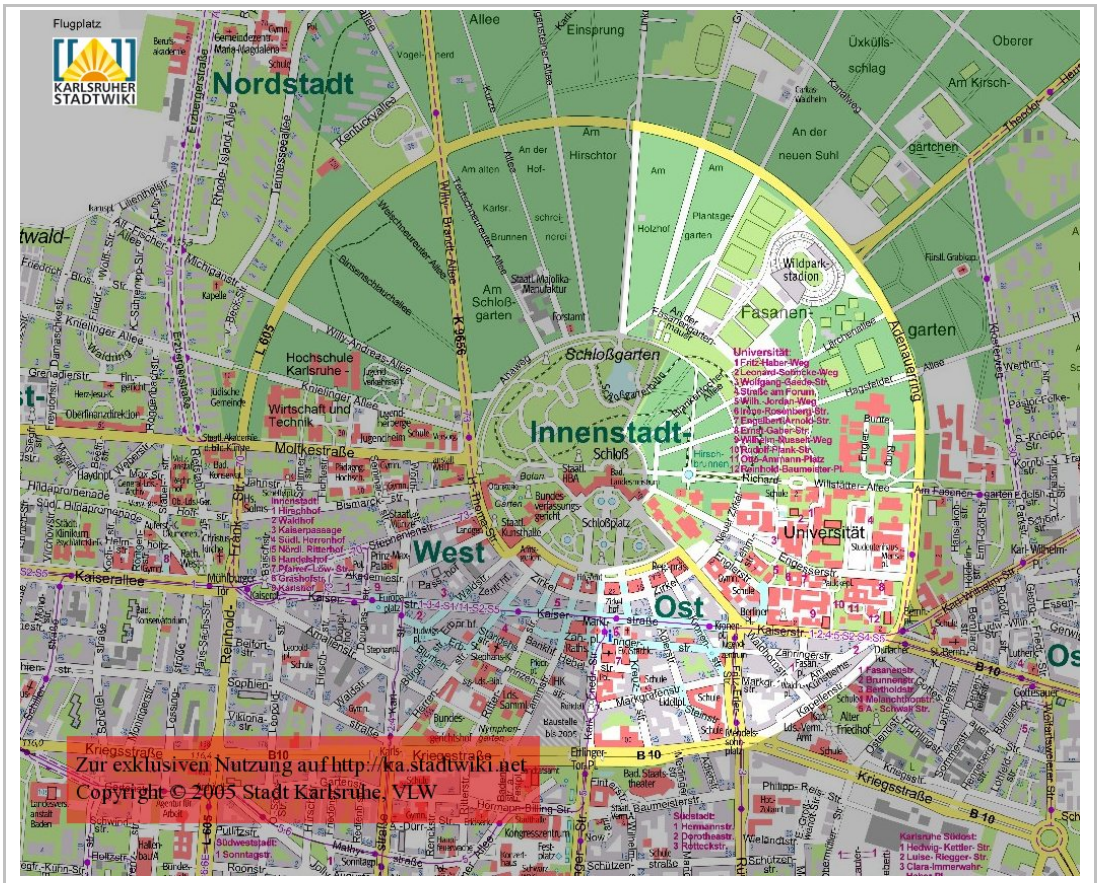


Abbildung 29: Stadtteilplan Karlsruhe mit Genehmigung[372]

Mittlerweile gibt die Stadt damit an, das ist ganz interessant, weil sie sich ja anfangs komplett rausgehalten hat, was auch gewollt war. Warum sollte ein solches Projekt aus Bürgerhand kommen? Wo ist das Problem bei der Unterstützung von der Stadt?

H: Es hat ein Geschmäckle, wie die Badener hier sagen. Wenn die Stadt was macht, hat sie ein Interesse, ein konkretes Ziel. Sie wollen Marketing machen. Gehen wir mal von der Stadt weg, gehen wir mal zum Stadtmarketing oder

[372] Quelle: http://ka.stadtwiki.net/Bild:Stadtteilplan_innenstadt_ost.jpg

zur City-Initiative Karlsruhe. Die haben ihr eigenes Portal, das schimpft sich ka-city[373], das haben sie gegründet, das war damals noch viel schlimmer als heute. Das ist ein Marketing-Portal, mit irgendeinem O-Ton „Von Dienstleistern für Bürger", wir sind „von Bürgern für Bürger" und das war am Anfang nur Flash und barriereunfrei und so weiter. Die verfolgen ein kommerzielles Ziel, die müssen sich auch irgendwie rechtfertigen untereinander. Und das hat ein Geschmäckle. Wenn die Stadt etwas macht, dann hat der Bürger per Default etwas dagegen, das kann nicht gut sein. Die Stadt hat noch nie etwas Gutes für die Bürger getan und ich muss ja über irgendwas schimpfen und jammern können. Wir haben immer noch Leute, die nicht raffen, dass wir nichts mit der Stadt zu tun haben, die uns wegen irgendwelcher Sachen beschimpfen, das ist sehr interessant. Es schadet. Die Stadt will Marketing machen. Die Stadt hat nicht die Geduld zu sagen: „Och, wir fördern mal ein Projekt, aber wir schweigen darüber." Die Stadt ist kein Mäzen, was auch verständlich ist. Wenn sich das Projekt dann entwickelt unabhängig von der Stadt, dann hat es einen viel höheren Stellenwert und dann hat die Stadt auch ein Interesse daran, das zu fördern, weil dann ist es etwas, womit sie angeben kann. Dann kann sie nämlich sagen, unsere Bürger sind so toll, die können ganz alleine das und das machen.

T: Jetzt sind wir auch bei den Bürgern angekommen. Wie siehst du das Verhältnis der Bürger zur Stadt? Denn gerade mit dem Stadtwiki ist ja eine Plattform da, auf der die Bürger sich wirklich einbringen können und auch etwas zur Gemeinschaft in der Stadt beitragen können. Im Prinzip ist es auch Aufgaben der Stadt, dafür zu sorgen, dass die Bürger in der Stadt eine Gemeinschaft bilden. Ist das in Karlsruhe der Fall?

H: Wir haben von Anfang an gesagt, wir wollen kein Geld von der Stadt, daher kann ich nicht beurteilen, ob sie uns etwas geben würde. Wir arbeiten mit ihnen zusammen. Aber ich finde es kritisch, wenn die Stadt so etwas för-

[373] http://www.ka-city.de

dert, weil es dann nicht neutral ist. Zum Beispiel haben wir kontroverse Themen. Hier soll eine U-Strab[374] gebaut werden und das war im Stadtwiki natürlich sehr kritisch, es wurde aber neutral dargestellt, d. h. wir nehmen einfach beide Seiten. Die Stadt dagegen will nur die Meinung, die sie selbst hat. Die Stadt hat nämlich ein Interesse, z. B. diese U-Strab durchzusetzen, weil sie halt damals beschlossen hat, das sei richtig. Wir haben aber beides. Wir haben die Gruppen, die es befürworten und die Gruppen, die es ablehnen. Wir sind eigentlich die neutrale Plattform. Das Problem ist: Wenn die Stadt das fördert, ist es nicht neutral. Wir sind ein Portal nicht von der Stadt für die Bürger, wir sind nicht von oben, sondern wir sind von Bürgern für Bürger. Wir umgehen die ganze Verwaltung, weil diese Verwaltung ja nicht zwangsläufig gut für uns sein muss. Ich mein klar, eigentlich sollte die Stadt das Beste für den Bürger wollen, aber was das Beste für den Bürger ist, weiß nur der Bürger selbst und die Stadt ist kein Bürger. Die Stadt muss dafür sorgen, dass die Stadt funktioniert, sie muss dafür Sorgen, dass wir Strom haben, dass wir Wasser haben. Das ist zwar ein Interesse vom Bürger, aber der Bürger will dafür nichts bezahlen. Da fehlt es dem Bürger an wirtschaftlichem Verständnis, ist ja auch nicht seine Aufgabe, dafür haben wir ja die Stadt. Aus diesem Grund bin ich aber der Meinung, dass ein solches Portal nicht von der Stadt kommen sollte. Die Stadt sollte das anerkennen, tut sie. Die Stadt soll das in ihrem Rahmen fördern, darüber berichten, ihre Bürger darüber informieren, aber sie sollte ihre Bürger nicht dazu zwingen, weil man niemanden zu einer Demokratie zwingen kann. Demokratie heißt, ich habe die Freiheit, ob ich mich beteiligen will oder nicht. Die Stadt macht andere Sachen, z. B. Umfragen zum Masterplan und solche Sachen, aber dieses Portal ist meiner Meinung nach von Bürgern für Bürger, wir brauchen keine Stadt, wir wollen keine Verwaltung, wir wollen keine hierarchische Beamtenstruktur. Das ist am Bürger vorbei. Der Bürger geht nicht ins Rathaus. Wir haben auch eine niedrige Wahlbeteiligung hier, von daher sehe ich das kritisch.

[374] http://ka.stadtwiki.net/U-Strab

Anhang II: Experteninterview, Weisenbach.Online

Mindmap als Interviewvorlage:

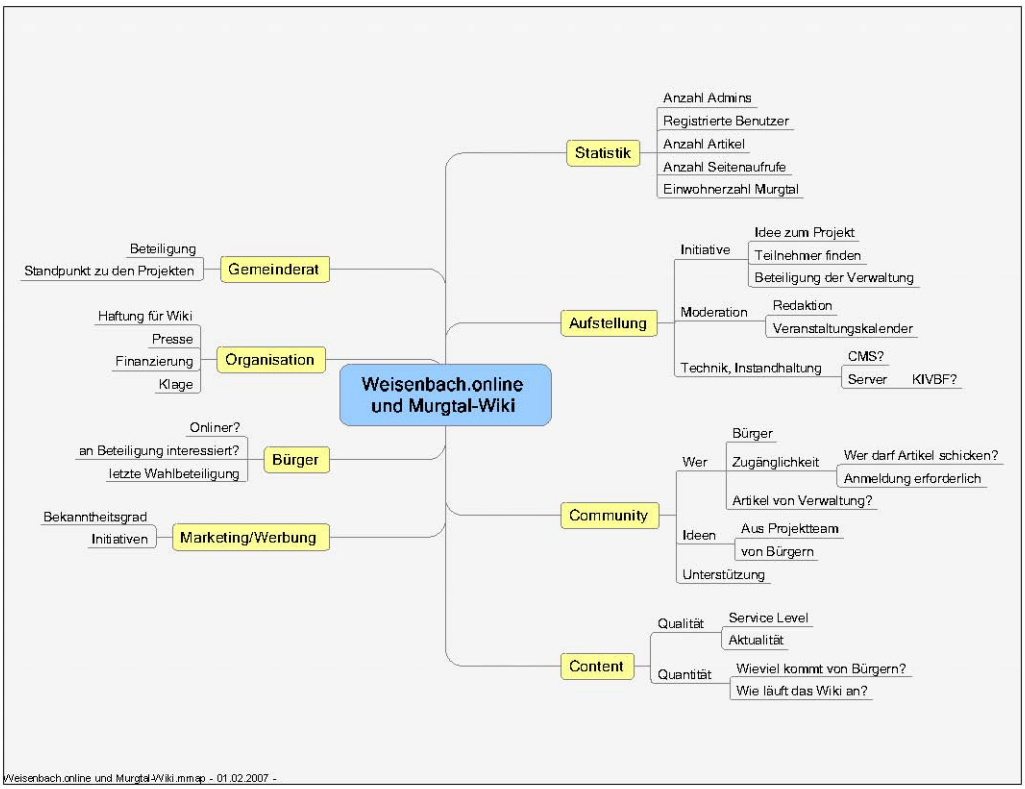


Abbildung 30: Mindmap Weisenbach.Online, MurgtalWiki[375]

Transkription des Interviews:

Experteninterview mit Toni Huber, Bürgermeister der Gemeinde Weisenbach und Projektleiter von Weisenbach.Online, Freitag, 02.02.07, 09.30 Uhr, Rathaus Weisenbach.

T: Ich möchte das Interview nicht als Frage-Antwortspiel durchführen, sondern vielmehr ein offenes Gespräch mit Ihnen führen, denn Sie haben sicher viel über das spannende Projekt zu erzählen. Erzählen Sie doch einfach zu Beginn, wie die Idee zum Projekt entstand, wer das Projekt initiiert hat und wie kamen die Projektteilnehmer zusammen.

[375] Eigene Darstellung

H: Gut, die Überlegung war damals, dass wir in das neue Jahrtausend mit einer Website starten wollten. Es gab schon einige größere Gemeinden im Landkreis, die so was hatten und wir wollten da vorne mit dabei sein. Dann kam mir Mitte 1999 die Idee, wir könnten doch – zumindest, was die Inhalte angeht – ein Gespräch mit Bürgern machen, damit sie uns ihre Vorstellungen mitteilen können, welche Inhalte auf einer gemeindlichen Website eigentlich vorhanden sein sollen. Dann habe ich einen Aufruf über den Gemeindeanzeiger gemacht, in dem ich darum gebeten habe, dass sich doch interessierte Bürger melden sollen, die sich für die inhaltliche Gestaltung der Website einsetzen wollen. Aus dieser Gruppe, die damals ca. 10/11 Personen waren, wurden Inhalte zusammengetragen und dann hat sich sehr schnell gezeigt, dass wir keinen professionelle Anbieter brauchen, der das macht, das können wir auch selber tun. Dann war das ehrgeizige Ziel, zum Neujahrsempfang des Jahres 2000 die Seite vorzustellen. Diese Gruppe setzte sich damals aus wirklich verschiedenen Personen zusammen. Da waren Leute dabei, die waren 14/15 Jahre alt, aber auch Ältere, die waren knapp über 50 Jahre alt, also eine eigentlich inhomogene Gruppe: Schüler, Studenten, Arbeiter bis hin zu leitenden Angestellten. Die Gruppe ist bis heute beisammen geblieben.

T: Die Gruppe ist also aus dem Bürgergespräch erwachsen.

H: Ja, genau, aus dem Bürgergespräch erwachsen und da sind durch Wegzug und so weiter 1-2 Personen ausgeschieden, aber dafür sind auch 1-2 Personen dazugekommen, wobei es sogar so ist, dass einer, der in Koblenz studiert – Betriebswirtschaft, glaube ich – heute noch dabei ist, weil es ja kein Problem der Entfernung ist. Der hat bestimmte Aufgabengebiete, die ihm zugewiesen sind, die er heute von dort aus noch macht. Ich dachte zu anfangs, dass ich mich nach einiger Zeit, wenn das Projekt läuft, ausklinken kann oder die Aufgabe einem Mitarbeiter übergeben kann, der das ganze dann so managt, dass es irgendwann selber funktioniert. Ich habe aber schnell festgestellt, dass es zumindest in unserer Größenordnung auch erwartet wird, dass ich da mit dabei bin, weil die Projektgruppe auch immer ein

Stück unsicher war, ob das was sie tut auch immer den Gefallen der Gemeinde findet, es ist schließlich die offizielle Website der Gemeinde. Ich organisiere einmal im Monat ein Treffen im Rathaus, wo Dinge besprochen werden und in der Zwischenzeit finden eigentlich ständig Kontakte via E-Mail statt. Ich habe jetzt gerade gestern zum Beispiel eine E-Mail von unserem ehemaligen Landrat, Herr Doktor Werner Hudelmaier, bekommen, dass auf der Seite vom SWR[376] verschiedene Webcams verlinkt sind und dass da der Link zur Webcam von Weisenbach nicht funktioniert. Daraufhin hab ich eine Rundmail an alle Projektmitglieder geschrieben und heute Morgen kamen schon drei Antworten, dass es wieder funktioniert. Und so läuft eigentlich das ganze Geschäft, wenn irgendwas ist, geht die Rundmail raus und derjenige, der sich drum kümmert, antwortet.

T: Arbeitet die Verwaltung als Träger der aktuellen Informationen auch mit der Projektgruppe zusammen oder läuft das auch über Sie? Wie kommt die Projektgruppe an die Informationen?

H: Also die aktuellen amtlichen Bekanntmachungen werden von meiner Sekretärin eingestellt. Ansonsten schaut der ein oder andere aus seinem Bereich über die Website, ob noch alles auf aktuellem Stand ist und wendet sich dann in aller Regel direkt selbst an die Internetgruppe.

T: Ansonsten ist die Verwaltung aber größten Teil außen vor?

H: Ja, ich gehe davon aus, dass die Verwaltung vielleicht höchstens eine Stunde pro Woche dafür aufbringen muss.

T: Zum Punkt Moderation: Bei Weisenbach.Online ist es relativ unproblematisch, da gibt es eine Redaktion, die entscheidet, was hochgeladen wird und

[376] http://www.swr.de

was nicht. Aber gerade beim MurgtalWiki[377] entstehen auch rechtliche Fragen, die eventuell für eine Gemeinde eine Moderation notwendig machen, auch im Hinblick auf urheberrechtliche Angelegenheiten. Wie könnten auch zukünftige Probleme gehandhabt werden?

H: Bei dem MurgtalWiki steckt eigentlich die Idee dahinter, zum Einen, ein weiteres Highlight zu setzen, um auch beim Wettbewerb Internetdorf 2007 wieder mit dabei sein zu können und zum Anderen, dass sich irgendwann eine Gruppe im Murgtal findet, die sich für das Projekt MurgtalWiki verantwortlich zeichnet. Wir wollen eigentlich nur Geburtshelfer sein. Wir haben uns vor allem auch wegen der rechtlichen Problematik sehr stark an das Stadtwiki Karlsruhe angelehnt und werden auch in der Stadtwiki-Gesellschaft Mitglied werden, um auch rechtlich immer auf neuestem Stand zu sein. Wir haben auch von Seiten des Karlsruher Stadtwikis Unterstützung und sind vor allem für die Hinweise auf rechtlich problematische Dinge dankbar. Es wurde z. B. mal ein Bild hochgeladen, das urheberrechtlich geschützt war, darauf wurden wir sofort hingewiesen und einer unserer Administratoren hat das gleich wieder gelöscht.

T: Auf weisenbach.de[378] gibt es einen Veranstaltungskalender, der auch von Bürgern gefüttert wird.

H: von Vereinen zumindest. Eigentlich sind es Vereinstermine, die eingetragen werden. Von Vereinen, Gruppierungen, Seniorenwerk, Frauengemeinschaft und so weiter.

T: Nur ganz kurz zur Technik, die in ihrem Projekt verwendet wird. Der Server ist von der Kommunalen Informationsverarbeitung Baden-Franken (KIVBF)?

[377] http://www.weisenbach.de/wiki
[378] http://www.weisenbach.de

H: Genau so ist es, der Server sitzt in Freiburg bei der KIVBF. Das war eine gewaltige Arbeit. Wir waren bisher auf einem Windows-Server und damit das Wiki läuft, mussten wir auf einen Linux-Server umziehen. D. h. es mussten also fast 2.000 Seiten manuell umgezogen werden, da die Dateinamen mit dem neuen System nicht kompatibel waren.

T: Für weisenbach.de gibt es vermutlich ein Content-Management-System (CMS)…

H: Nein, das haben wir nicht.

T: Also basiert alles auf HTML-Basis und jeder aus der Projektgruppe kann darauf zugreifen und den Quelltext verändern?

H: Genau. Der große Anspruch dieser Gruppe ist auch immer, dass die Gemeinde keine Ressourcen verbraucht, das ist Zeit und vor allem Geld. Die ganze Geschichte hat uns bisher – ich sag mal – keinen Euro gekostet. Alles, was bisher gebraucht wurde, ob das Programme sind oder die Webcam, hat sich selbst finanziert aus dieser ehrenamtlichen Arbeit heraus. Wir haben am Anfang sämtlichen Gewerbetreibenden angeboten, dass sie eine gestaltete Seite haben können für 50 €. Diese werden auch weiterhin gepflegt und für das Pflegen kommen je nach Aufwand so um die 25 € hinzu. Aus diesem Geld wird im Prinzip alles angeschafft. Ein CMS kostet halt ein bisschen Geld und deswegen haben wir das bisher nicht eingesetzt.

T: Ich benötige auch ein paar statistische Daten. Wie hoch ist die Einwohnerzahl im Murgtal insgesamt?

H: Das sind ca. 120.000 Einwohner.

T: Die Anzahl der Artikel in Weisenbach.Online, gibt es da eine Seite?

H: Die kann ich Ihnen zukommen lassen. Ihre E-Mail-Adresse hab ich ja, da sag ich jemandem Bescheid, der Ihnen das auswertet und zukommen lässt. Vom Jahr 2006?

T: Am besten von Anfang an, aber es genügen auch die Zahlen für 2006.

H: Also so eine Statistik der Seitenaufrufe.

T: Genau. Für das Wiki finde ich die Sachen auf den Spezialseiten. Nun aber zur Community. Das Projekt wurde im Wettbewerb „Internetdorf 2006“[379] als beste Community ausgezeichnet aufgrund der ehrenamtlichen Tätigkeit der Projektgruppe. Es gibt aber mittlerweile auch weitere Community-Ansätze, z. B. die Chat-Funktion, der Veranstaltungskalender und selbstverständlich das neue MurgtalWiki.

H: Und da ist auch gerade der Gedanke, den Veranstaltungskalender zu verbessern. Wir haben eine gemeinsame Gesellschaft hier im Murgtal, die Gesellschaft für kommunale Zusammenarbeit. Diese kümmert sich vor allem um Tourismus in der Region. Und wir hatten das Problem, dass ein gemeinsamer Veranstaltungskalender nie funktioniert hat. Da ist halt das Murgtal-Wiki ein Thema, weil es vor allem auf touristischer Seite Vorteile bringt, so dass wir mit dem Veranstaltungskalender in dem Wiki begonnen haben. Was vielleicht auch ein Thema wird, sind Chats. Wir haben das zu Anfang mal im Jugendbereich versucht, haben aber gemerkt, dass das keinen Anklang findet.

T: Auf weisenbach.de gibt es eine interessante Funktion, das ist ein Aufruf an Bürger, selbst Artikel zu schreiben und diese an die Projektgruppe zu schicken, die den Artikel dann hoch lädt. Wurde diese Funktion in der Vergangenheit in Anspruch genommen?

[379] http://www.internetdorf.de

H: Vor allem bei den Bildern des Monats oder den Suchbildern kommt unglaublich viel von den Bürgern.

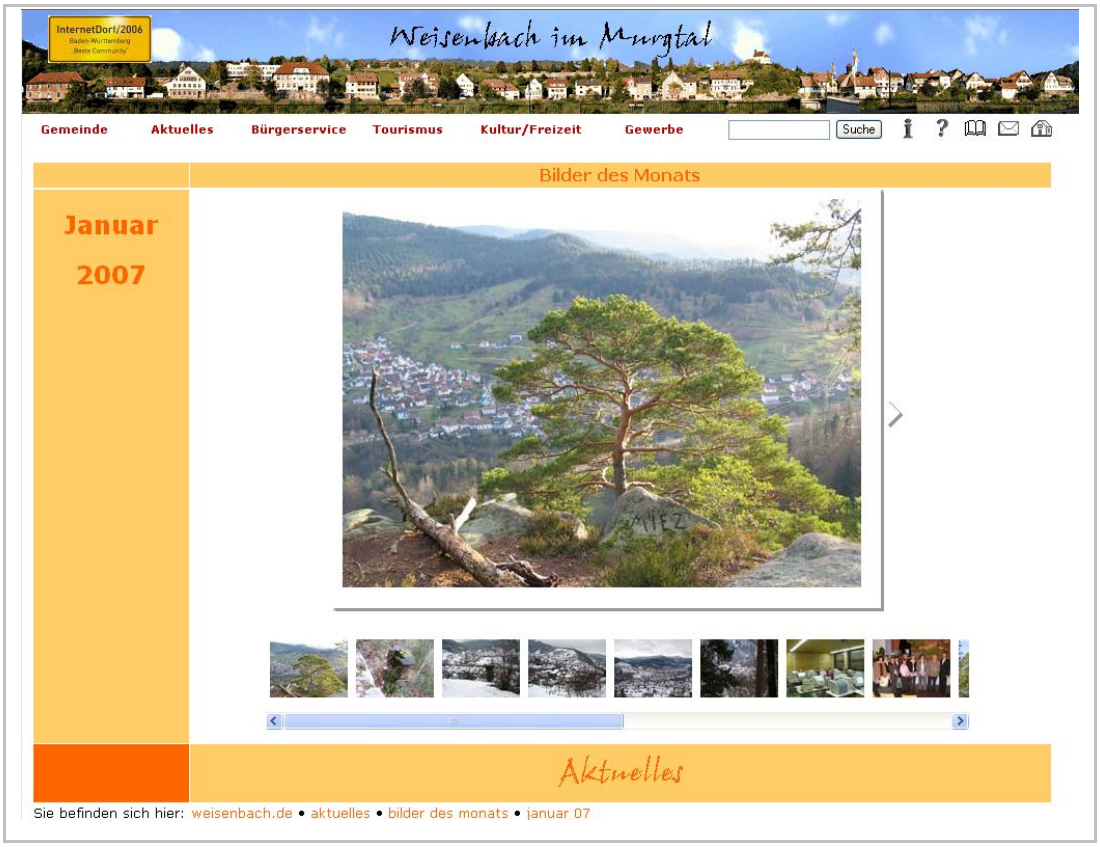


Abbildung 31: Bilder des Monats auf weisenbach.de[380]

Ansonsten hält es sich einigermaßen in Grenzen, da das bestehende Angebot schon sehr umfassend ist. Ein Mitglied der Projektgruppe, das in Kontakt mit der KIVBF in Freiburg steht, hat erzählt, dass wir eine der größten Seiten auf dem Server der KIVBF sind.

T: Das sind dann vor allem die Bilder, die zu Buche schlagen…

H: Ja und natürlich auch die umfangreiche Chronik. Eine solch umfangreiche historische Aufarbeitung hat sonst kaum jemand online. Allein unsere Jahreschronik hat jedes Jahr ca. 40-50 Seiten.

[380] Quelle: http://www.weisenbach.de, Abruf am 02.02.2007.

T: Gibt es Artikel von Verwaltungsseite? Auf weisenbach.de oder im MurgtalWiki?

H: Also im Prinzip sind das nur meine Sekretärin und ich, die da involviert sind. Ich habe jetzt auch einige Artikel ins MurgtalWiki eingestellt.

T: Die Ideen für weisenbach.de und jetzt die Idee mit dem MurgtalWiki kommen also größten Teils aus der Projektgruppe?

H: Das wird immer gemeinsam geboren. Irgendwann kam im Sommer eine E-Mail an mich, wie wir die Seite noch attraktiver machen können und die Zahl der Seitenaufrufe noch erhöhen können und eines Tages kam eine E-Mail, wir hätten die Killerapplikation, wir machen ein Wiki. Zu Anfang waren wir noch skeptisch und dachten, wir schaffen das nicht, aber irgendwann hat sich das verdichtet und wir haben gesagt, das machen wir. Das kommt immer aus der Gruppe heraus, aber auch von außen. Das nächste Projekt, das wir angehen wollen, ist z. B. das Thema „Katholische öffentliche Bücherei". Als nächstes werden wir also versuchen, dass man zumindest den aktuellen Buchbestand auf unserer Website sehen kann und durchsuchen kann. Ob man auch immer sieht, was gerade ausgeliehen ist, wissen wir noch nicht, vielleicht ist der Aufwand zu hoch. Es soll sich natürlich in Grenzen halten, aber zumindest der aktuelle Medienbestand soll immer ersichtlich sein und Ausleihstatistiken verfügbar sein.

T: Ein Projekt wiederum vom Projektteam ohne Ressourcen zu verbrauchen?

H: Eigentlich ist es sogar so: Einer unserer Projektgruppenmitglieder wohnt direkt in dem Haus, wo die Bücherei untergebracht ist und der lässt schon die Bücherei über sein WLAN ins Internet.

T: Gab es ansonsten noch Unterstützung für das Projekt? Sie sagten, das Projekt trägt sich finanziell von den Tantiemen der Gewerbetreibenden. Hat vielleicht die Presse geholfen, das Projekt zu unterstützen?

H: Die Presse hat uns dabei immer sehr unterstützt, indem sie das immer sehr positiv geschildert hat. Jetzt auch der Ansatz MurgtalWiki, da haben wir ein Pressegespräch gemacht vorm Neujahrsempfang und auch da wurde das Projekt von der Presse wieder sehr gut aufgenommen. Man sieht es ja auch auf der Hauptseite, da sind die Meilensteine aufgeführt. Der SWR hat berichtet, der „neuen Welle“[381] hab ich ein Interview gegeben und auf ka-news.de[382] wurde auch berichtet. Auch die Pressesprecherin vom Landkreis, Frau Merklinger, die unterstützt uns auch.

T: Es ist ja auch ein Mehrwert für die ganze Region.

H: Aber was das Finanzielle angeht, haben wir nie Unterstützung gebraucht. Wir suchen aber auch immer nach Programmen, die kostenfrei zur Verfügung stehen, wir brauchen im Prinzip also kein Geld. Doch, einmal im Jahr hat die Gemeinde kosten, da lade ich die Projektgruppe zum Essen ein.

T: Bei der Arbeit, die diese Projektgruppe leistet ist das auch eine sehr gute Investition.

H: So ist es, denn da werden auch neue Ideen geboren.

T: Zum Thema Content. Die öffentliche Verwaltung hat in Deutschland einen hohen Stellenwert, wenn es um Qualität geht. Wie schätzen Sie die Qualität der ehrenamtlich erbrachten Leistung ein?

[381] http://www.meine-neue-welle.de
[382] http://www.ka-news.de

H: Es kommt oft auch mal was aus der Verwaltung. Wir haben jetzt z. B. sehr umfangreiche Berichterstattung über die Kindergärten drin, wo die Betreuungsangebote und die Tagesstrukturierung mit enthalten ist. Es gibt auch pdf-Dateien, die auch den Orientierungsplan und das Eingewöhnungskonzept darstellen. Diese wurden von den Leiterinnen der Kindergärten erstellt und von der Projektgruppe online gestellt. Es kommt also schon des Öfteren etwas aus der Verwaltung. Wie vorhin schon erwähnt: Jeder Mitarbeiter prüft regelmäßig, ob in seinem Fachbereich die Informationen richtig und auf neuestem Stand sind. Es findet also in gewisser Weise eine Qualitätssicherung durch die Verwaltung statt. Der Vorteil ist halt auch, dass in dieser Internetgruppe auch jemand dabei ist, der in der öffentlichen Verwaltung arbeitet, der im Landratsamt arbeitet. Die Mitglieder sind ausschließlich aus Weisenbach.

T: Zum Thema Aktualität. Bei meinen Recherchen war ich immer wieder fasziniert, dass auf weisenbach.de ständig etwas Neues passiert. So etwas kann man bei vielen anderen kommunalen Websites nicht feststellen. Die Website ist immer auf dem neuesten Stand…

H: Ja, durchaus. Vor allem der Gemeindeanzeiger, der wöchentlich eingestellt wird und immer wieder Bekanntmachungen, Projekte und so weiter, das macht es letztendlich interessant, sonst bringt es auch nichts. Wir haben auch ziemlich viele Zugriffe, die unser Konzept auch bestätigen. Z. B. im MurgtalWiki habe ich mir mal die Weisenbach-Seite angeschaut, die wurde mittlerweile schon über 400mal angesehen in 2-3 Wochen, das ist schon ordentlich.

T: Ein weiterer interessanter Punkt ist der Standpunkt des Gemeinderates zu dem Projekt.

H: Der ist sehr positiv. Das ist ja das tolle in Weisenbach, die Internetgruppe, das ist ja nur eine Aktivität. Für unsere Gemeinde mit 2.600 Einwohnern und

30 Vereinen und Gruppierungen, wo ja auch schon unglaublich viel ehrenamtliches Engagement geboten wird, haben wir zusätzlich noch zahlreiche Initiativen, die sich ehrenamtlich einsetzen: Die Schwimmbad-Initiative, die sich im letzten Jahr gegründet hat. Eine Gruppe, die seit zwei Jahren ehrenamtlich die Festhalle saniert. Das ist eine Gruppe von fünf Handwerkern, die in Rente sind, die schon 3.000 – 4.000 Arbeitsstunden in die Festhalle gesteckt haben. Momentan gibt es einen Modellbahnclub, der sich im Untergeschoss der Grundschule Räume herrichtet, die seit den 40er Jahren nicht mehr verändert wurden. Die haben auch schon über 2.000 Arbeitsstunden in diesen Räumen verbracht. Es ist schon enorm, was an ehrenamtlicher Tätigkeit stattfindet. Der Gemeinderat unterstützt das, indem auch Auszeichnungen ausgesprochen werden. Auch bei jedem Neujahrsempfang werden bestimmte ehrenamtliche Gruppen besonders ausgezeichnet. Im letzten Jahr war das beispielsweise die Internetgruppe, in diesem Jahr habe ich 8 Frauen ausgezeichnet, die völlig ehrenamtlich die Bücherei seit 5 Jahren betreiben und dort auch jedes Jahr mehrere 1.000 Stunden verbringen. So unterstützt der Gemeinderat die Aktivitäten, indem wir an die Öffentlichkeit gehen und Auszeichnungen an ehrenhafte Bürger vergeben.

T: Ich höre aus Ihren Darstellungen heraus, dass insgesamt die Gemeinschaft in Weisenbach funktioniert. So viele Vereine, so viel ehrenamtliche Tätigkeiten.

H: Das muss man sagen.

T: Ich möchte noch etwas weiter auf die Bürger in Weisenbach eingehen. Wie hoch war die letzte Wahlbeteiligung hier in Weisenbach? Sie sind jetzt in der zweiten Periode?

H: Genau, ich bin am Ende der 2. Wahlperiode, 2009 ist die Wiederwahl. Traditionell, das spiegelt sich natürlich auch in der Bürgerbeteiligung wider, ist Weisenbach die Gemeinde im Landkreis Rastatt mit der höchsten Wahlbe-

teiligung, egal welche Wahl. Bei meiner Wiederwahl lag die Wahlbeteiligung, obwohl ich einziger Bewerber war, bei 60%. Was heute wirklich einen hohen Wert darstellt.

T: Dann habe ich eine interessante Meldung gelesen und zwar, dass ein Vertrag mit der Deutschen Telekom zustande kommen soll, in dem vereinbart wird, dass alle Haushalte in Weisenbach eine Anschlussmöglichkeit an eine normale DSL-Geschwindigkeit bekommen soll. Wie ist der momentane Sachstand?

H: Also derzeit können von rund 1.100 Haushaltungen nur 850 überhaupt an das DSL-Netz angeschlossen werden. Allerdings überwiegend nur an eine „light-Version" mit 384 kbit/s und nur ein relativ kleiner Teil an die normale DSL-Geschwindigkeit (768 kbit/s) und nur eine handvoll an 1.000 oder 2.000 kbit/s. Das ist natürlich wenig und es fehlen natürlich über 200 Haushalte, die gar nicht angeschlossen werden können. Die Telekom macht es sich relativ einfach und sagt, dass sie 350 Neukunden brauchen und für jeden nicht erzielten Neuanschluss in einem halben Jahr wollen sie 350 € plus Mehrwertsteuer. Dann haben wir gesagt, das kann nicht sein. Eine Nachverhandlung ergab, dass es mittlerweile nur noch 150 Neukunden sein müssen, weil wir ja schon einen Großteil haben. Auf einer Veranstaltung am Montag, zu der wir die Bürger aufgerufen haben, werden wir versuchen, die 150 zusammen zu bekommen. Wobei die Telekom seit der ersten Kontaktaufnahme gezählt hat und seither sind schon 60 Neuanschlüsse entstanden, d. h. wir brauchen nur noch ca. 90 Neukunden. Dann müssen wir einen Vertrag mit der Telekom abschließen und hoffen, dass diejenigen, die diese „Ehrenerklärung" abgegeben haben, auch tatsächlich verbunden werden. Wir brauchen die Bürger dazu, damit das funktioniert.

T: Sind die Weisenbacher Bürger Onliner? Wird weisenbach.de genutzt? Wie war das Feedback von den Bürgern?

H: Das sieht man immer mal wieder in den Gästebucheinträgen, dass die Bürger ziemlich zufrieden sind. Was mich am meisten freut, ist folgendes: Ich mache seit ich Bürgermeister bin Neubürger-Empfänge, was auch eine Besonderheit in Weisenbach darstellt. Weil ich sage, in unserer Größenordnung kann man mit jedem Neubürger, der den Kontakt wünscht, auch Kontakt kriegen. Weil es eben auch oft ein Problem ist, die Leute in eine so geschlossene Gemeinschaft wie bei uns zu integrieren. Jeder Neubürger bekommt von uns den Gemeindeanzeiger 4 Wochen lang kostenlos, eine Vereinsliste, wann die Aktivitäten und so weiter sind und den Neubürgerempfang. Da muss ich sagen, da bekommt man immer ein sehr positives Feedback, da sehr sehr viele Neubürger sich ausführlich über die Website informiert hatten, was in Weisenbach geboten wird. Vor allem interessant, welche Angebote gibt es: Schulen, Kindergärten, eben diese Grundbedürfnisse, auch Ärzte, Zahnärzte, Apotheken und so weiter. Bevor heutzutage jemand umzieht, informiert er sich sehr gründlich über das Internet, bevor er tatsächlich umzieht. Da hat mich auch erstaunt, dass wir mittlerweile 2/3 unserer Bauplätze – nicht direkt über das Internet verkaufen – aber die Entscheidung wird erst getroffen, nachdem sich die Käufer ausgiebig über das Internet informiert haben.

T: Ein weiterer Punkt, der auch in meiner Diplomarbeit eine Rolle spielt, ist die politische Beteiligung von Bürgern. Wie sieht das in Weisenbach aus? Ich denke, aufgrund der vielen Ehrenamtstätigkeiten könnte ich mir vorstellen, dass die Bürger auch ein großes Interesse daran haben, was die Gemeinde macht und was in der Gemeinde passiert. Besteht auf Bürgerseite das Interesse, auf Entscheidungen einzuwirken und besteht andererseits auf Seite der Gemeinderäte das Interesse, Bürger tatsächlich am Entscheidungsprozess zu beteiligen?

H: Das ist ein schwieriges Thema. Wir haben bei uns festgestellt, dass Bürger sich nur dann beteiligen, wenn sie persönliche Nachteile befürchten. Ansonsten herrscht, wie bei vielen anderen auch, in der Gemeinderatssitzung gäh-

nende Leere im Zuschauerraum, außer es ist jemand da, dessen Baugesuch auf der Tagesordnung steht oder eine Straße saniert wird. Ich habe früher immer zwei Bürgerversammlungen im Jahr gemacht, bis ich festgestellt hab, dass da auch die Beteiligung von mal zu mal geringer wurde. Da haben wir auch überlegt, was man anders machen könnte, damit die Bürger mehr involviert werden. Dann haben wir versucht, über verschiedene Ausstellungen Interesse zu wecken bei verschiedenen Projekten: Straßensanierungen, Umbauten usw. Wir haben da Pläne und Modelle vorgestellt, zuständige Architekten und Mitarbeiter der Verwaltung waren dabei und haben Anregungen der Bürger aufgenommen. Das ging nur so lange gut wie wir genug Geld hatten und auch was tun konnten. In den letzten 5 Jahren hatten wir eigentlich gar nichts mehr zu präsentieren, weil wir einfach nicht die finanziellen Möglichkeiten hatten. Dann mache ich jetzt seit zwei Jahren Frühschoppengespräche, kommunalpolitische Frühschoppen, das biete ich 3mal im Jahr an in Gasthäusern, vor allem aber in Vereinshäusern, denn da habe ich ein Stammpublikum. Und da kommen in der Regel 25-30 Bürger, die mit einem am Tisch sitzen und wirklich 2h lang diskutieren. Ich biete dann immer speziell an, dass ich kommunalpolitische Fragen, kreispolitische Fragen, aber auch allgemeinpolitische Fragen mit den Leuten diskutiere. Also da kommt Querbeet alles dran. Da muss ich sagen, das hat sich wirklich als gut herausgestellt, denn die klassische Bürgerversammlung macht wirklich nur dann Sinn, wenn wirklich etwas ins Haus steht, dass den Bürgern unter den Nägeln brennt (Bebauungsplan aufstellen etc.). Denn ansonsten, wenn Sie eine Bürgerversammlung machen, dann kommen 2-3 Fragen maximal zu einem Thema und das waren meistens ehemalige Gemeinderäte, denn viele trauen sich einfach auch gar nicht, Fragen zu stellen, so etwas funktioniert bei den Frühschoppengesprächen wesentlich besser. In einem solchen Gespräch hat sich auch die Initiative zur Sanierung der Festhalle gegründet.

T: Gab es für Weisenbach.Online oder das MurgtalWiki Werbemaßnahmen?

H: Wir machen immer, wenn etwas Größeres ansteht ein Pressegespräch. Der große Presseverteiler garantiert die Veröffentlichung neuer Projekte. Für das MurgtalWiki habe ich die Bürgermeister von Baiersbronn bis Steinmauern angeschrieben mit der Bitte, dass sie einen Link setzen auf ihre Website und dass sie auch in ihrem Gemeindeanzeiger berichten.

T: Wie hoch schätzen Sie den Bekanntheitsgrad der Projektgruppe ein? Kennen die Bürger weisenbach.de?

H: Ja, das kann man durchaus sagen. Wir haben zum Beispiel auf dem Sportplatz eine Bandenwerbung angebracht für weisenbach.de. Aber ansonsten haben wir wenig Werbung gemacht, Werbung kostet Geld.

T: Ein paar organisatorische Angelegenheiten noch. Hauke Löffler vom Stadtwiki Karlsruhe findet es brisant, dass eine Gemeinde für ein regionales Wiki einsteht. Er ist der Meinung, dass Gemeinden immer Interessen haben und dass sie diese auch durchsetzen wollen. Seiner Ansicht nach muss ein solches Projekt von Bürgern kommen und für Bürger gemacht sein.

H: Prinzipiell soll es auch so sein. Von der Projektgruppe war keiner bereit, die Verantwortung für das MurgtalWiki auf sich zu nehmen. Wie vorhin schon erwähnt ist ja der Gedanke da, dass sich eine Gruppe im Murgtal findet, die sich für das MurgtalWiki verantwortlich zeichnet. Nur derzeit, glaube ich, wäre es zu viel gewesen, der Projektgruppe neben der Arbeit auch noch die Verantwortung zu übertragen. Ich habe mich in den Sitzungen auch nie als Organ der Gemeinde gesehen, sondern mich als Privatperson in der Gruppe. Ich bin halt eben gleichzeitig auch Bürgermeister, die Dinge kann man nicht voneinander trennen. Insofern haben wir darüber auch gar nicht geredet. Irgendwann habe ich gesehen, oh, da bin ich oder die Gemeinde ja verantwortlich dafür, dann habe ich noch mal nachgefragt, ob sie das auch alles verantwortungsvoll gemacht haben.

T: Die Grenzen von Bürgermeister zu engagierter Privatperson verschwimmen da ganz leicht.

H: Die Grenzen verschwimmen dadurch, dass ich mich ja ehrenamtlich in diese Projektgruppe einbringe. Aber uns ist schon viel daran gelegen, dass sich eine Gruppe dem MurgtalWiki irgendwann annimmt.

T: Die These von Hauke Löffler relativiert sich auch teilweise, denn ich bin der Meinung, dass eine Gemeinde kaum ihr Interesse in einem Wiki durchsetzen kann. Die Community wirkt mit aller Gewalt darauf ein, einen neutralen Standpunkt herzustellen. Es geht im MurgtalWiki vor allem um Information und touristische Gesichtspunkte.

H: Die Gemeinde bringt da so gut wie gar nichts mit ein. Ich bin auch Benutzer im Wiki und habe auch eine normale Benutzerseite, dass ich da auch nichts reinschreiben könnte, was irgendwie politisch gefärbt wäre oder so.

Webauswertungen weisenbach.de

a) Seitenaufrufe

	Jahre					
Monate	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**
Jan	34741	15576	17855	33858	49716	88549
Feb	17983	12666	16704	26598	48475	88715
Mrz	15381	16290	17757	32478	49400	106249
Apr	12148	13611	18688	29704	44026	83347
Mai	14872	6147	18610	42062	49675	80842
Jun	16998	0[383]	21812	40260	55661	66162
Jul	15584	0	36623	32616	63955	67249
Aug	14103	15210	23640	31035	104295	76327
Sep	16796	16053	26552	33041	64889	73167
Okt	18126	16600	29080	38096	70233	81506
Nov	14049	20059	26318	34933	65377	91167
Dez	13804	16599	24506	40538	65201	33888
Summe:	**204.585**	**148.811**	**278.145**	**415.219**	**681.187**	**937.168**

Tabelle 14: Seitenaufrufe von weisenbach.de im Zeitraum 2001 - 2006

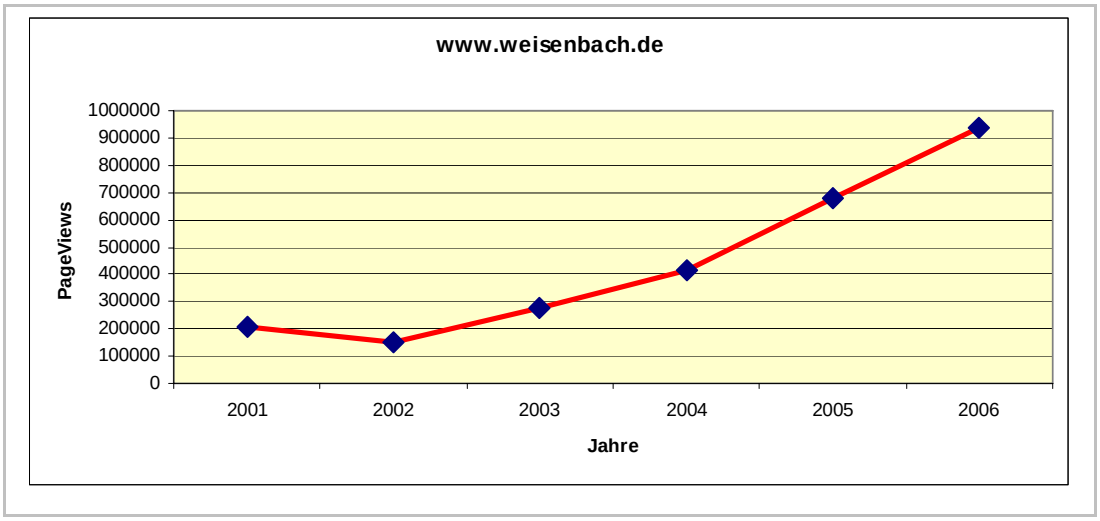


Abbildung 32: Diagramm - Seitenaufrufe von weisenbach.de[384]

[383] In den Monaten Juni/Juli im Jahr 2002 sind leider keine Log-Files vorhanden.
[384] Beide Auswertungen wurden von der Internetgruppe Weisenbach.Online zur Verfügung gestellt.

b) Visits

	Jahre					
Monat	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**
Jan 01	4384	2976	3560	6401	10714	16951
Feb 01	2907	2195	3574	5108	11002	17584
Mrz 01	2701	2366	3443	6639	10949	25155
Apr 01	2745	2293	3914	6317	11128	17824
Mai 01	3148	2341	3696	6801	10203	18684
Jun 01	2806		3530	7556	10254	16965
Jul 01	2978		5819	7074	11674	16954
Aug 01	2674	2567	4501	7139	12423	15543
Sep 01	2697	2676	5881	6876	11574	16690
Okt 01	2752	2692	5729	7690	12860	18199
Nov 01	2683	2920	5160	7489	12719	21425
Dez 01	2761	2694	5240	9374	13021	9204
Summe:	**35.236**	**25.720**	**54.047**	**84.464**	**127.807**	**211.178**

Tabelle 15: Visits auf weisenbach.de im Zeitraum 2001-2006

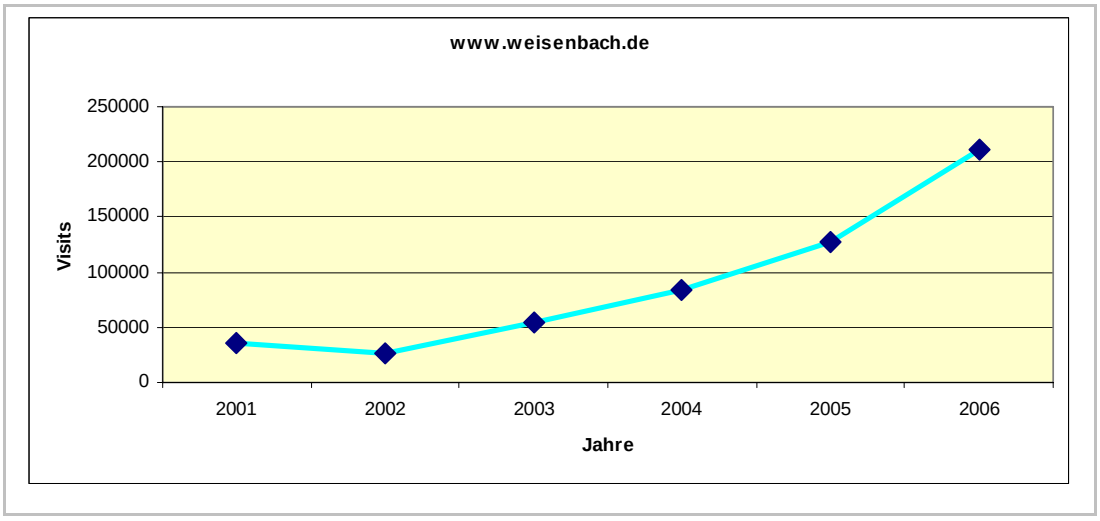


Abbildung 33: Diagramm - Visits auf weisenbach.de[385]

[385] Beide Auswertungen wurden von der Internetgruppe Weisenbach.Online zur Verfügung gestellt.

Anhang III: Experteninterview, Publikom Münster

Mindmap als Interviewvorlage:

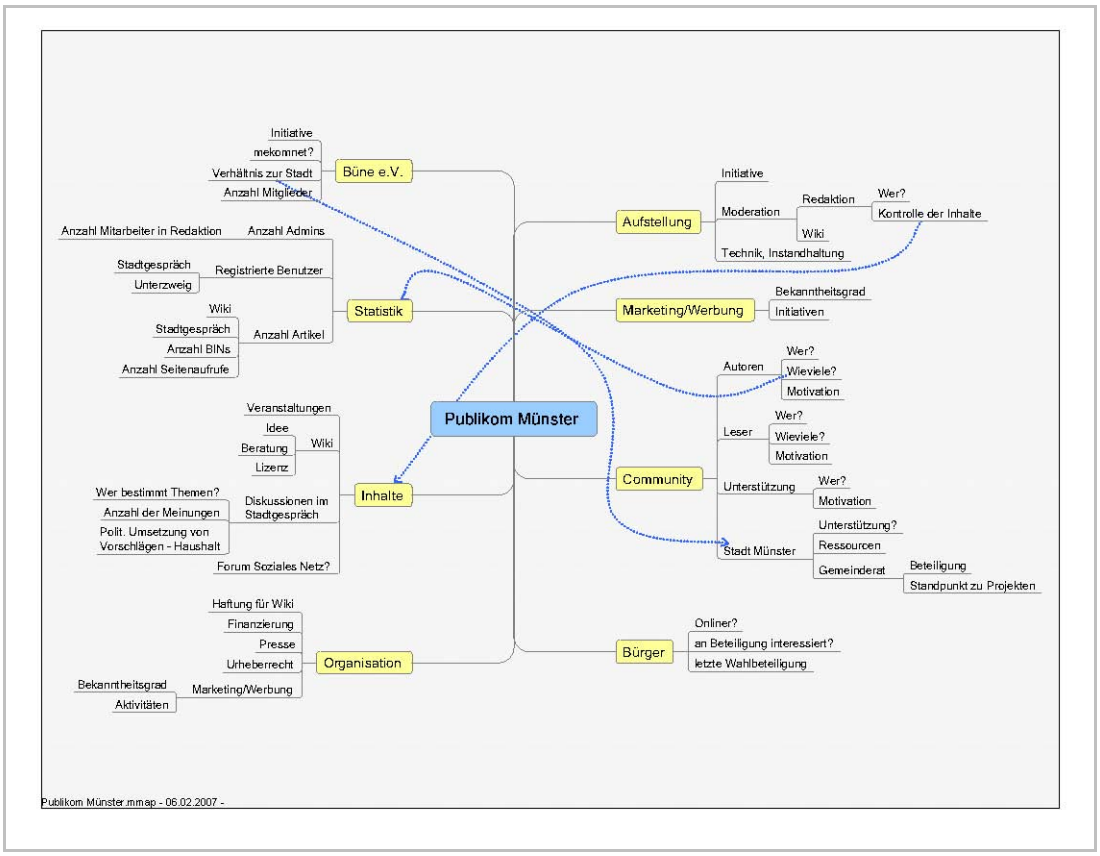


Abbildung 34: Mindmap Publikom Münster[386]

Transkription des Interviews:

Telefonisches Experteninterview mit Dr. Susanne Götz, Geschäftsführerin des Vereins Bürgernetz – büne e.V., Donnerstag, 08.02.07, 10.30 Uhr.

T: Ich möchte das Interview nicht als Frage-Antwortspiel durchführen, sondern vielmehr ein offenes Gespräch mit Ihnen führen, denn Sie haben sicher viel über das spannende Projekt zu erzählen. Erzählen Sie bitte, wie das Projekt Publikom[387] anfangs zustande gekommen ist.

[386] Eigene Darstellung.
[387] http://www.muenster.de

G: Sie meinen jetzt das gesamte Publikom.

T: Genau, ja.

G: Wir sind als Bürgernetz nur ein Teil des Publikom. Das ganze basiert auf einem Ratsbeschluss „Digitales offenes Münster" (DOM abgekürzt) und der wurde 1996 beschlossen. Damals war Münster von Rot-Grün regiert, es ist also ein rot-grünes Projekt. Damals hat man sehr viel Wert auf bürgerorientierte Angebote gelegt. Das Projekt steht auf drei Säulen: Einmal ist das die Stadt, die auch eine Online-Redaktion aufgebaut hat und die das Interesse hatte, die städtischen Einrichtungen ins Netz zu bringen und alle Informationen der Stadt und alle Verwaltungsprozesse der Stadt nach und nach im Internet abzubilden. Die zweite Säule bildeten damals noch die Stadtwerke Münster, die zu dem Zeitpunkt das Projekt „Citykom" am Laufen hatte. Das war ein örtlicher Telefon-Carrier, der sich aber da auch erst entwickelt hat. Als dritte Säule waren wir eben dabei, der Verein Bürgernetz, der von Anfang an gesorgt hat, dass alle Informationen von Bürgern für Bürger auch ihren Platz im Netz haben sollen. Alle Angebote, die nicht gewerblich und nicht städtisch waren, sind bei uns gelandet. Der Verein Bürgernetz hat sich auch in der Zeit gegründet und hat seitdem auch einen Vertrag mit der Stadt, für ganz niedrigschwellige Informationen zum Thema Internet, zum Thema Stadtportal zu sorgen, Schulungen anzubieten und alle Vereine und Initiativen bei ihrem Schritt ins Internet zu begleiten. Das war die Konstruktion, das hat sich natürlich im Laufe der Zeit vieles daran verändert. Bei der Stadt hat sich eigentlich nichts verändert, lediglich die Online-Redaktion ist ein bisschen aufgestockt worden. Auf die Stadtwerke folgte dann Citykom, die ist irgendwann in Tropolis (ein NRW-weites Netz) übergegangen und inzwischen sind sie Versatel. Die Beteiligten (die Stadt, ein Wirtschaftsunternehmen und ein Verein) treffen sich alle zwei Wochen in der Redaktionsrunde, stehen jedoch per Telefon/E-Mail ständig in Kontakt. Das Zusammenwirken der unterschiedlichen Organisationsformen ist natürlich nicht immer ganz spannungs-

frei, aber oft macht diese Grundkonstruktion aber auch den Reiz des Publikoms aus.

T: Die Idee kam also von der Stadt, aus diesem Ratsbeschluss.

G: Ja, genau. Zusätzlich gab es noch die Idee, dass frei zugängliche öffentliche Terminals aufgestellt werden. Davon sind aber nur an einigen Stellen welche aufgestellt worden, man hat auch davon Abstand genommen, weil es häufig technische Probleme gab. Irgendwann war das Angebot auch nicht mehr attraktiv, da hatte jeder seinen Rechner zu Hause. Das Besondere an dem Projekt Publikom ist auch, dass es von Anfang an für jeden Münsteraner die Möglichkeit gab, sich eine E-Mail-Adresse der Form name@muenster.de registrieren zu lassen und damit zusammenhängend auch Speicherplatz für eine Homepage und das alles kostenlos. Das ist schon was ganz besonderes, das gibt es auch nach wie vor und wird auch gut genutzt. Gerade die E-Mail-Adresse ist für viele sehr attraktiv. Alle Angebote, die die Vereine in Anspruch nehmen (Serverplatz, Beratung, Datenbankanbindung) sind kostenlos. Im Bürgernetz sind auch ungefähr 900 dieser Angebote verlinkt. Diese liegen mittlerweile nicht mehr alle auf unserem Server, ich würde sagen, dass noch ca. 700 bei uns auf dem Server liegen. Die Qualität ist sehr unterschiedlich. Es gibt Vereine, die lediglich eine Visitenkarte haben, manche Sachen sind auch schlecht gepflegt, die Seite wurde mal aufgebaut und dann vernachlässigt. Aber es gibt natürlich auch andere Vereine, häufig Sportvereine, die sehr aktiv sind, die viel auf ihren Seiten machen, diese auch immer wieder umbauen und schon sehr komplexe Dinge verwalten und von unserer Technik fordern. Da verändert sich sehr viel und diese Bandbreite müssen wir abdecken.

T: Nun zum Thema Moderation. Das Publikom beinhaltet redaktionell betreute Angebote…

G: Im Wesentlichen ist es die Aufgabe der Redaktion, die Inhalte zu verwalten, zu strukturieren. Es hat natürlich verschiedene Designs für das Publikom

gegeben, der letzte Relaunch war ziemlich genau vor einem Jahr. Vor allem das Interesse der Stadt, vor allem muenster.de nach vorne zu bringen, wurde berücksichtigt und daher der Aufbau geändert. Dabei wurden die bestehenden Rubriken neu sortiert und dabei haben wir uns jedes Angebot noch einmal angeschaut und überlegt, wie man das alles erfassen kann. Das ist ein großes Problem, wir haben da auch nicht mehr ganz den Überblick. Die Strukturierung dieser Angebote ist die Aufgabe der Redaktion und es kommen ständig Anfragen auf Verlinkung, die geprüft werden müssen, vor allem die Frage, wie kommerziell das Angebot ist etc. Gemeinsam mit der Redaktion wird entschieden, was auf die Startseite kommt, also muenster.de. Das hängt meistens damit zusammen, was gerade in Münster los ist und ob es dazu Seiten gibt. Hier im Büro ist auch der Terminkalender muenstermine verortet. Wenn etwas bevorsteht, dann schreiben wir dazu einen Anreißer und das war es dann redaktionell. Ein ganz anderer Punkt ist dann, was wir im Rahmen des Bürgernetzes an kommunikativen Angeboten machen. Nachdem die Aufbauphase des Bürgernetzes abgeschlossen war, wurde das Hauptaugenmerk des Vereins auf Angebote gelegt, die eine Beteiligung der Bürger ermöglichen. Einmal das Projekt Stadtgespräch (ursprünglicher Name: Lokalpolitik im Internet).

Abbildung 35: Stadtgespräch - Münsters Bürger reden mit[388]

Wir versuchen immer aufzugreifen, was in Münster gerade in der Diskussion ist (Beispiele). Zu jeder Diskussion stellen wir auch die Informationen zusammen, die es im Netz gibt und bitten um die Meinung der Nutzer. Dieses Format läuft auch schon eine ganze Zeit lang und wir schauen gerade, wie zeitgemäß dieses Format ist, zumal die Resonanz sehr schwankend ist. Die Resonanz ist schwer vorhersagbar, wir hatten schon Foren, die von uns eher aus Verlegenheit gestartet wurden, die dann richtig eingeschlagen sind.

T: Gerade das Stadtgespräch wird interessant moderiert, die Themen werden vorgegeben und zu den Themen kann dann diskutiert werden.

G: Eigentlich ist es auch so gedacht, dass man eigene Themenvorschläge machen kann, dazu rufen wir auch immer auf und das passiert auch. Die Themen werden vom Verein noch mal geprüft, ob das ein Thema ist, das in Frage kommt oder nicht. Meistens ist ausschlaggebend, wie viele Informationen es im Netz dazu gibt. Es ist immer schwierig, sich nur auf Informationen zu stützen, die in der Zeitung zu finden sind. Wenn Themen eingereicht werden, so besteht auch die Möglichkeit, dass jemand das Thema gemeinsam mit der

[388] Quelle: http://www.muenster.org/stadtgespraech/, Abruf am 11.02.2007.

Redakteurin recherchiert, Texte schreibt und die Informationen dazu selbst einstellt, das passiert jedoch zu selten. Von Vereinsseite würden wir das gerne forcieren, auch die Zusammenarbeit mit Schülergruppen ist da angedacht. Die Themen sind aber offen, wir wollen die Themen nicht nur von Vereinsseite bestimmen. Jeder kann Vorschläge einbringen. Ein wichtiger Punkt ist auch, dass wir bei politischen Themen die Ergebnisse des Forums auch an die Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung rückmelden oder diese sogar mit Stellungnahmen in die Diskussion einbinden (Beispiel). Wir sind manchmal sehr enttäuscht, wie da die Resonanz der Verwaltung oder auch der Politik ist. Die Gründe dafür sind verschiedenartig. Wenn beispielsweise die Zeitungen und die Leserbriefe schon voll mit einem Thema sind, dann wollen die nicht noch an anderer Stelle eine Baustelle aufmachen.

T: Es gab ja auch das Forum, in dem Bürger ihre Sparvorschläge an die Stadt Münster geben konnten. Die Ergebnisse daraus wurden auch dem Rat weitergegeben?

G: Wir versuchen das weiterzureichen, aber wie gesagt, es ist auf Seiten der Politiker immer sehr schwierig, wie mit so etwas umzugehen ist. Auch die Resonanz in der Bevölkerung spielt da eine Rolle. Dieses Problem haben nicht nur wir, sondern auch die Zeitungen. Die zwei großen Tageszeitungen in Münster betreuen das Internetportal „Westline“[389]. Diese machen auch häufig Online-Foren zu aktuellen politischen Themen und da kann man auch beobachten, dass diese zum Teil sehr schleppend verlaufen. Ein weiterer interessanter Punkt: Die Foren laufen ja weiter, auch wenn sie eigentlich zeitlich gesehen abgeschlossen sind. Es ist manchmal lustig, dass nach Jahren noch irgendwelche Einträge in ein Forum kommen. Wie die Leute so darauf kommen, wissen wir auch nicht. Bei allgemeinen Foren wird jeder Eintrag auch sofort freigeschaltet und sofort lesbar. Bei politischen Foren sind wir jetzt dazu übergegangen, dass wir das moderiert machen, wir schalten also

[389] www.westline.de

jeden Beitrag einzeln frei. Wir haben da die Erfahrung gemacht, dass einige Parteien, besonders aus dem rechten Bereich, das Forum sehr stark nutzen. Da besteht oft das Risiko, dass das ursprüngliche Thema des Forums entgleitet. Oft kommen auch Beiträge, die beleidigender Natur sind, das wollen wir unterbinden, diese Beiträge werden nicht veröffentlicht. Anfangs wollten wir das nicht, wir wollten eine offene Kommunikation, aber dann hatten wir mehr damit zu tun, die Wogen zu glätten, als unserer normalen Aufgabe nachzukommen. Es gab früher ein ganz offenes Forum bei der Stadt und das würde aus diesen Gründen auch geschlossen. Weil wir eben ein definiertes Thema haben, können wir sachfremde Beiträge darauf verweisen, dass sie keinen Bezug zum Thema haben.

T: Das hätte ich nicht erwartet. Ich bin davon ausgegangen, dass bei einem vorgegebenen Thema diese extremen Meinungen oder Beleidigungen gar nicht vorkommen.

G: Viele nutzen einfach die Gelegenheit. Irgendjemand schlägt ein Nebenthema an oder formuliert die Frage um und die Diskussion geht dann an dieser Stelle weiter. Die Erfahrung haben wir gemacht, dass man das Thema schnell umdrehen kann und das dann eine Frage aufkommt, die einzelnen Nutzern sehr gelegen kommt. Manche Leute kennt man auch schon, die sich dann gerne und schnell in solchen Foren äußern. Wir haben jetzt auch eine ganz einfache Gästebuch-Software, die jeden neuen Beitrag an die oberste Stelle setzt. Es gibt ja auch komplexere Software mit Forensträngen etc., in die man sich erst einordnen muss. Das haben wir versucht und eine ziemliche Bauchlandung gemacht. Die Nutzer wollen einfach losschreiben. Komplexe Angebote – ist unsere Erfahrung – werden nicht angenommen.

T: Wer arbeitet in der Redaktion mit?

G: Alle Beiträge des Stadtgespräches gehen auch per E-Mail an Mitglieder des Vereins. Das war eine Bitte unserer Redakteurin, dass sie nicht alleine

verantwortlich ist und so können auch mehrere Leute prüfen, ob der Beitrag in Ordnung ist oder nicht. Aber im Wesentlichen wird das Thema in der Vereinsrunde beschlossen, die Betreuung, Entwicklung und Begleitung erledigt eine Redakteurin, die der Verein auf Stundenbasis (10h/Woche) angestellt hat. Zur Personalsituation: Ich bin Geschäftsführerin, aber auch nur mit einer knappen halben Stelle. Wir haben im Büro noch Kräfte, die 2x in der Woche nachmittags erreichbar sind für Nutzer und Vereine. Dann haben wir noch Techniker, einen Techniker, der von zu Hause aus arbeitet, der sich um den Server kümmert und Datenbanken einrichtet und bei Auswahl von Redaktionssystemen berät. Einen Techniker, der auch Bürodienst macht, der für die Rechner zuständig ist. Wir sind ein relativ kleiner Personalstamm. Viele arbeiten auch ehrenamtlich mit. Alle Hauptamtlichen arbeiten auch mehr, als ihnen bezahlt wird, ansonsten würde es auch nicht funktionieren. Die Arbeit nimmt eher zu als sie abnimmt. Es kommen immer neue Verpflichtungen hinzu, wie z. B. das MünsterWiki, da merken wir schon, dass wir an unsere Grenzen stoßen.

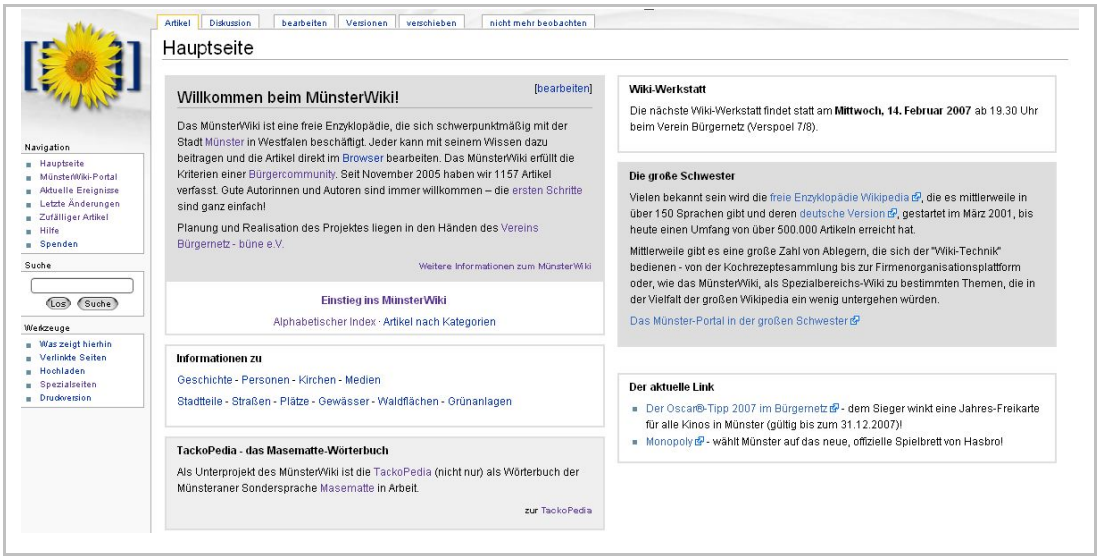


Abbildung 36: MünsterWiki[390]

Wir finanzieren uns über die Zuwendungen, die wir von der Stadt bekommen, eben auf Grundlage diese Vertrages, den wir mit der Stadt geschlossen haben, haben natürlich zusätzlich auch noch Mitgliedsbeiträge und manch-

[390] Quelle: http://wiki.muenster.org

mal auch Spenden, aber das ist natürlich zu vernachlässigen. Gerade von städtischer Seite sind wir auch von den Haushaltskürzungen betroffen. Es ist eigentlich schade, denn die Aufgaben und die Verpflichtungen, die wir eingegangen sind, nehmen ja eher zu. Wir haben hier Büros und einen Schulungsraum, in dem wir vor allem Internetschulungen durchführen können. Das Angebot hat sich auch sehr verändert. Am Anfang haben wir so Sachen gemacht wie „Internet – wie geht das?" und „- wie komme ich da rein" und so was. Inzwischen sind das „XHTML-Kurse" oder auch „PHP". Die Schulungen bieten wir allgemein an, häufig kommt aber auch ein Verein auf uns zu mit einer konkreten Frage, z. B. „wir wollen auf ein CMS" umstellen und dann machen wir einen Kurs für den Verein. Wir bieten darüber hinaus schon seit mehreren Jahren relativ regelmäßig alle zwei Wochen dienstags Vorträge zu Internet-Themen an. Die finden in der Stadtbücherei statt. Auch die Vorträge haben einen Wandel durchgemacht, da geht es mittlerweile vor allem um Nutzungsmöglichkeiten des Internets (Ebay, Routenplanung etc.), Internet und Sicherheit, Internetrecherche, persönliche Finanzen, eine Palette, die sich ständig erweitert. Die Referenten kommen oft aus dem Verein, aber manchmal versuchen wir auch Externe zu gewinnen. Auch Vorträge über andere Beteiligungsmöglichkeiten haben wir schon mit einem Professor der Universität gemacht.

T: Wie würden Sie den Bekanntheitsgrad des Publikoms und des Bürgernetzes einschätzen? Kennen die Bürger das Stadtgespräch oder das Wiki, die Beteiligungsangebote eben?

G: Das ist für uns ganz schwer abzuschätzen. Für uns ist nach wie vor wichtig, dass wir regelmäßig in der Zeitung stehen. Über die Vorträge und das Wiki erlangen wir Bekanntheit. Gerade beim Wiki kommen die Zeitungen sogar auf uns zu, weil das für viele ein ganz spannendes Feld ist. Die Redakteure nutzen ja auch die Wikipedia für sich zum Recherchieren. Für uns ist es wichtig, auch über ein anderes Medium, nicht nur über das eigene, Aufmerksamkeit zu bekommen. Wie bekannt ist das? Eine gute, aber auch schwer zu

beantwortende Frage. Für viele ist muenster.de ein Einstieg ins Internet, aber andere steigen auch anders ein. Ob das Bürgernetz aber wahrgenommen wird, ist für uns unklar. Sogar bei den Vereinen zweifele ich manchmal, ob sie das große Angebot, das wir bieten, überhaupt erfassen. Für die Vereine geht es oft nur darum, möglichst schnell und unkompliziert im Internet präsent zu werden. Bei uns heißt es manchmal, wir seien für viele nur ein „billiger Provider". Wir sind billig – kosten nichts – und bieten noch viel mehr Beratung, als man das bei einem Provider jemals bekommen würde. Die ganzen E-Mails, die von unserem Techniker an die Vereine gehen, das ist von unserer Seite natürlich sehr viel Arbeit, die darin steckt. Deswegen sehen das viele so. Andere gehen damit anders um und beteiligen sich auch an politischen Themen, fordern sogar mehr Engagement unsererseits in diesem Bereich. Den Bekanntheitsgrad von unserer Seite einzuschätzen, ist etwas diffus. Wir überlegen auch, was man tun kann, damit so etwas wie eine „Bürgernetz-Identität" entsteht und wie wir die Kommunikation zwischen den Vereinen verbessern können. Der Verein setzt sich auch bei den Vereinen dafür ein, dass sie Pressemitteilungen auch an uns schicken. Das könnte auch auf der Bürgernetz-Startseite veröffentlicht werden. Das kommt, aber nur sehr spärlich. Das ist für viele nicht so im Kopf, dass das auch eine Möglichkeit ist, Öffentlichkeitsarbeit zu machen. Dabei kam auch mal die Idee, dass man so etwas wie ein Schwarzes Brett machen könnte für Vereine, dass sie sich untereinander helfen können, z. B. wenn ein Sommerfest veranstaltet wird und man braucht noch Biertische und Bänke, die man dann von einem anderen Verein leihen könnte etc. Auch die Erstellung von Internetseiten, da könnte man einen Verein, der bereits eine gute Seite hat, zusammenbringen mit einem Verein, der eine neue Seite erstellen will. Das sind Börsen, die angedacht wurden und die wir auch schon mal ausprobiert haben, aber das war alles sehr mühselig. Wir versuchen jedoch ständig solche Verbesserungen anzubringen. Das Wiki ist jetzt unser jüngstes Projekt und da setzen wir auch eine Menge Hoffnung hinein, denn das wächst ja kontinuierlich und wird auch immer besser angenommen. Eigentlich ist es ein ideales Projekt für uns, weil es viel von dem abdeckt, was wir wollen. Es ist ziemlich niederschwellig, jeder

kann etwas beitragen und es hat Münsterbezug. Wir versuchen da auch Veranstaltungen zu machen. Es gibt eine Wiki-Werkstatt, bei der an den Rechnern direkt Artikel bearbeitet werden können, aber auch Fragen gestellt werden können. Dazu finden auch Vorträge statt. Wir versuchen jetzt auch gezielt, Senioren anzusprechen, weil wir denken, dass die ganz viel über Münster wissen, auch ganz viel Material haben, auch über ihre Straße, ihr Wohnhaus, das gehört ja alles mit rein.

T: Ein Wiki bietet für eine Stadt eine riesige Chance. In einem Gespräch mit Hauke Löffler vom Stadtwiki Karlsruhe kam heraus, dass 90-jährige ihr Wissen und ihre Erfahrung aus ihrem ganzen Leben in das Stadtwiki einbringen, das ist sehr spannend.

G: Ich denke, auch darüber kann man die ältere Generation wieder aktivieren und auch deren Interesse am Internet wecken. Hier ist bei uns auch die enge Verknüpfung mit der Stadtbücherei wichtig, auch personell. Mitarbeiter der Stadtbücherei sind auch bei uns im Verein sehr aktiv. Gerade die Leute, die in der Stadtbücherei aktiv sind und recherchieren, sollen gewonnen werden, auch für das Wiki zu schreiben, damit auch andere Anteil an ihrem Wissen haben können. Da haben wir auch noch einige Ideen und wir schielen natürlich mit einem Auge nach Karlsruhe, weil die einfach so sehr weit sind. Wir hatten auch mal vor, da Kontakt aufzunehmen und ein paar Tipps zu holen. Das Wiki könnte das Bürgernetz in der jetzigen Form auch irgendwann ersetzen, das kann dann alles da stattfinden.

T: Gerade Kalenderfunktionen können in Wikis gut verlagert werden. Mehrere Systeme können darin vereint werden.

G: Im Moment ist das Wiki noch überschaubar, aber so langsam merkt man auch, dass von Seiten der Stadtverwaltung langsam etwas kritischer geguckt wird. Das ist natürlich für die ein System, das man nicht so im Griff hat. Deswegen kann das Wiki niemals muenster.de ersetzen, vermutlich aber das

Bürgernetz ablösen. Es sind einfach unterschiedliche Umgangsformen mit dem Internet. Von Seiten der Stadtverwaltung kommt ganz klar das Interesse, mit der Webpräsenz zu zeigen, dass Münster eine schöne Stadt ist, das sieht man auch daran, dass die Bilder mehr Raum einnehmen, es wird auf Veranstaltungen hingewiesen. Alles immer sehr positiv. Es geht halt sehr in die Richtung von Touristen oder auch Münster als Wirtschafts- und Wissenschaftsstandort. Wir vom Bürgernetz schauen ja nicht so nach außen, sondern haben mehr die Münsteraner im Blick. Was kann das Bürgernetz für die Bürger in der Stadt tun? Welche Informationen und Beteiligungsmöglichkeiten werden bereitgestellt und so weiter. Das sind eben schon verschiedene Blickrichtungen und da kommt es immer wieder zu Reibungen. Wir müssen aber auch sehen, dass wir in unserem Bereich eigenständig bleiben und uns da auch eigene Ziele setzen. Wir können halt auch mal was anbieten, dass von der Stadtverwaltung jetzt so nicht gewünscht wird. Mit der Online-Redaktion der Stadt arbeiten wir mittlerweile schon sehr gut zusammen, das hat sich bewährt, wenn auch der Wille der Politiker nicht immer mit der exekutiven Ebene der Verwaltung übereinstimmt. Trotz dieser Komplexität entwickelt es sich gut.

T: Wie viele Mitglieder hat der Büne e. V.?

G: Der Verein hat momentan 65 Mitglieder. Der enge Aktivenkreis das sind so 10 – 15 Leute. Diese treffen sich auch mindestens einmal im Monat und dann kommt die Wiki-Werkstatt noch hinzu.

T: Die Teilnehmer an der Wiki-Werkstatt sind vor allem Vereinsmitglieder?

G: Die Teilnahme von außen nimmt zu. Nächste Woche ist wieder eine Wiki-Werkstatt, die haben wir gestern auf der Sitzung des Vereins ein wenig vorbereitet. Nächste Woche erscheint wieder ein Artikel in der Zeitung und da rechnen wir schon mit einigen externen Besuchern, insbesondere haben sich zwei ältere Wiki-Nutzer angemeldet, die konkrete Fragen haben. Das ist im-

mer unterschiedlich. Am Anfang hatten wir auch Leute dabei, die in der Wikipedia für Münster schreiben. Diese waren sehr skeptisch und die haben uns auch keine große Überlebenschance gegeben. Teilweise haben sie aber auch was beigetragen. Es ist eben wieder was völlig anderes. Da wurden wir anfangs auch etwas belächelt, aber es muss sich ja auch entwickeln.

T: Hauke Löffler hat was interessantes gesagt, er meint, dass man ein Stadtwiki in den ersten 400 Tagen eigentlich vergessen kann, weil es weder qualitativ noch quantitativ etwas zu bieten hat. Danach steigt die Rate jedoch exponentiell an.

G: Wie ist das genau bei den Karlsruhern? Der Herr Löffler hat auch eine Stelle da?

T: Nein. Er hat das von Beginn an privat zu Hause auf seinem eigenen Server betrieben. In der Anfangsphase hat er Leute kennengelernt, die massenhaft Artikel verfasst haben. Mittlerweile ist es das größte Stadtwiki überhaupt.

G: Ja, genau. Sehr spannend. Wir hatten in unserem Jubiläumsjahr eine Tagung zum Thema Bürgerbeteiligung. Darunter war auch Kurt Jansson von Wikimedia aus Berlin, das war ein toller Vortrag, der uns alle sehr mitgerissen hat.

T: Wann startete das Wiki genau?

G: Das war im September 2005. Da wurde die Software aufgesetzt und es lief so langsam an.

T: Ich möchte noch etwas auf die Bürger eingehen. Es gibt von der Büne auch ein Bürgernetz-Büro. Da kommen auch Bürger in die Sprechstunde, die Fragen haben?

G: Genau. Es gibt auch die Möglichkeit, dass sie im Internet surfen können im Schulungsraum. Am Anfang wurde das stärker genutzt, aber mittlerweile haben die Leute die Gerätschaften zu Hause. Die Nachfrage danach besteht nicht mehr in dem Maße. Es kommen viele, die Fragen haben zu ihrer Seite oder zu Projekten. Vereine kommen auch, um sich zu informieren oder um ihr aktuelles Projekt fortzuführen. Jeder Verein muss einen Teilnahmeantrag ausfüllen, dabei geht es darum, dass wir eine Unterschrift haben und dass die Nutzungsbedingungen anerkannt sind. Darin steht, dass die Vereine für ihre Inhalte verantwortlich sind, keine Werbung und keine Inhalte, die strafrechtlich relevant sind, Teil ihrer Seite sein dürfen etc. Im Prinzip bekommen die dann hier ihre Kennung und ihr Passwort und dann geht es auch schon los, das geht dann schnell.

T: Es gibt auch noch das mekomnet. Ist das auch eine Initiative vom Verein?

G: Das ist der Trägerverein. Das ist bei uns im Haus verortet, da bei uns auch das mekom – Lokal ist, das ist ein Internetcafé und eine Beratungsstelle. Das fängt auch viele ab, die nur mal schnell ins Internet wollen. Mekomnet hat eigentlich zwei Säulen, das eine ist mekomnet.de, da wird informiert über Veranstaltungen, die Medien betreffen, aber auch besondere Ereignisse. Da gibt es auch eine große Veranstaltungsdatenbank. Es werden Medienkurse angeboten. Auch eine Technik- und Ressourcendatenbank gibt es, wenn man vielleicht einen Film drehen will, Kamera oder etwas anderes sucht, kann man das eingeben und suchen, wo es noch etwas gibt. Die zweite Säule ist eben das Café, wo man eben auch vor Ort Beratung bekommen kann. Träger sind das Bürgernetz, das Medienforum, der Bürgerfunk, die Filmwerkstatt und die Abteilung Medien/EDV von der VHS. Jeder andere Medienkursanbieter aus Münster kann Mitglied werden und auch die Daten auf der Seite einstellen. Problem ist, dass es ein Pilotprojekt von der Landesanstalt für Medien ist und die Förderung ist im August ausgelaufen, d. h. im Moment gibt es keine städtische Förderung bis auf die günstige Miete für das LAN-Lokal. Jetzt geht es eben darum, wie es da weiter geht. Aufgrund des neuen Lan-

desmediengesetzes ist das alles sehr diffus, wir wissen noch nicht, wie es weiter gehen wird. Das Lokal hat noch geöffnet und wir hoffen, dass es noch lange am Leben bleiben kann, aber wie es konkret weiter gehen kann, weiß man noch nicht.

T: Ein ganz anderes Thema ist die Community. Damals gab es das Forum soziales Netz in Münster, das sogar einen Preis bekam.

G: Es gab einen Preis „E-Community – E-Demokratie vor Ort", der wurde ausgelobt vom Bundesinnenministerium, da konnten sich nur Städte beteiligen. Wir waren daran beteiligt und hatten die Idee, nicht ein städteplanerisches Verfahren vorzustellen, sondern dass wir das freiwillige Engagement hervorheben. Ganz konkret die Freiwilligenagentur, die es hier in Münster gibt, online verfügbar machen. Wir haben dahingehend gemeinsam mit der Stadt ein Konzept entwickelt, das eingereicht wurde und da haben wir den ersten Preis bekommen. Von dem Geld wurde – vom Verein unabhängig – nach Beschluss des Beirates, der deswegen gegründet wurde, dann das „Forum soziales Netz" gefördert. Das wird immer noch von einer Projektkoordinatorin betreut. Das hat schon noch mit dem Verein zu tun, ich bin noch in diesem Beirat und das ist auch eng miteinander verzahnt.

T: Das war nur ein Beispiel. Ich sehe das ganze als ein Punkt in dieser großen – ich nenne das einfach mal – „Münstercommunity". Es gibt das Publikom, wo die Angebote vereint werden. Da interessiert mich, wer beteiligt ist. Da ist der Verein, die Stadt, die Versatel und die große Ebene Vereine, Bürger und besonders engagierte Bürger. Wer beteiligt sich z. B. am Stadtgespräch? Sind es besonders viele Bürger oder sind es immer die Gleichen? Gibt es Leute, die sich nur dafür interessieren, was so in das Forum geschrieben wird? Das sieht man dann auch an den Seitenaufrufen.

G: Ja, die Nur-Leser gibt es natürlich auch. Mit Seitenaufrufen sind wir ganz schlecht. Das wollen wir noch mal untersuchen, wie da die Zugriffszahlen

aussehen. Bis im letzten Jahr war das Bürgernetz eine eigene Rubrik auf der Startseite und jetzt sind wir ja nur noch ein Unterpunkt im Menü. Ob sich da die Zugriffszahlen geändert haben, konnten wir noch nicht in Erfahrung bringen. Es ist schwer zu sagen. Manche Foren laufen gut, wenn einige Betroffene beteiligt sind, z. B. bei städteplanerischen Vorhaben. Auch bei eher touristischen Foren wie z. B. den Münster-Arkaden, da schreiben auch viele von außerhalb. Es gibt aber auch viele Teilnehmer, die der politischen Szene zuzuordnen sind, auch ehemalige Ratsmitglieder, die damals mit entschieden haben zum Beispiel. Beobachter haben wir bestimmt auch. Was wir auch regelmäßig machen, sind Rätsel oder ein Adventskalender. Da haben wir auch das Wiki genutzt. Im letzten Dezember haben wir jeden Tag ein konkretes Ereignis in Münster recherchiert und dann eben jeweils dazu einen Artikel im Wiki vorbereitet. Da gab es auch etwas zu gewinnen und da hatten wir bis zu 7.000 Einsendungen. Das sind Sachen, die werden richtig gut genutzt. Man lernt auch neues kennen dabei, man weiß dann mehr. Im Sommer machen wir auch schon seit Jahren Bilderrätsel. In den Sommerferien stand ein Wettbewerb mit Sportstätten aus Münster an. Es gab drei Stufen: Ein Detail-Foto, dann kam ein Foto auf dem man schon mehr sah und dann das richtige Foto, die Auflösung. So was wird auch angenommen.

T: Das ist dann auch ein Anreizsystem.

G: Anreize, genau. Es ist schon wichtig, so etwas immer mal wieder zu machen, nicht ständig, aber immer mal wieder. Die Preise sind vor allem Eintrittskarten für Veranstaltungen, wir wollen nicht irgendwelche Gegenstände oder Geld vergeben. Diejenigen, die die Karten zur Verfügung stellen haben damit natürlich auch wieder Werbung für ihre Veranstaltung. Das sind Anbieter aus Münster, das ist alles recht eng verzahnt. Das Anreizsystem mit lokalen Anbietern verknüpft ist ein wichtiger Punkt für die Community. Durch den Adventskalender haben wir bestimmt nicht so viel neue Wiki-Autoren gewonnen, aber die Leute haben das wenigstens mal gesehen.

T: Das ist ganz interessant beim Wiki. Das Wiki hab ich mir genauer angeschaut. Es gibt tatsächlich 580.000 Seitenaufrufe, aber man erkennt deutlich, dass die Leute sich die Seiten nur anschauen, sie editieren kaum und legen kaum neue Artikel an. Aus diesen Zahlen lässt sich auch eine Schwelle erkennen, die für die Benutzer eine Hürde darstellt, aktiv am Wiki mitzuarbeiten.

G: An diesem Punkt setzen wir mit der Wiki-Werkstatt an. Wir haben auch geplant, jetzt wieder einen Wiki-Workshop anzubieten, wo man über mehrere Wochen von den Dozenten, die man aus den Vorträgen kennt, den Umgang damit erlernen kann. Für uns ist das kein Problem, da wir mit dem Medium zu tun haben, etwas einzustellen, aber für andere ist das schon ein Problem, da heißt es „kann das dann jeder direkt lesen?" oder so ähnlich. Die Leute sind geneigt, erst mal einen Test zu machen, der nicht öffentlich ist. Oder aber auch, dass wir auch von Senioren die Rückmeldung bekamen, sie würden gerne was beitragen, aber das darf auf keinen Fall mehr geändert werden. Auch dieses Prinzip können viele nicht so einfach aushalten.

T: Das Verhältnis zur Stadt ist ziemlich gut. Ich denke vor allem mit der Online-Redaktion ist das eine Zusammenarbeit, so könnte man das bezeichnen, oder?

G: Ja, genau.

T: Und wenn es auf politische Ebene geht, z. B. zum Rat der Stadt Münster …

G: Wie schon gesagt, da ist ein ganz wichtiger Punkt. Wir sind zu einer Zeit entstanden, als Münster rot-grün war. Da hatten wir auch eine rote SPD-Bürgermeisterin, die evangelisch war. Jetzt merken wir natürlich schon, dass das politische System anders gestaltet ist und dass das Thema Bürgerbeteiligung eine geringere Rolle spielt als damals. Das haftet uns bei vielem an. Auf der anderen Seite sind wir etabliert, wir haben diese Auszeichnung und ha-

ben andere Preise gewonnen. Wir machen die Erfahrung, dass wir überregional stärker wahrgenommen werden, als hier konkret in der Stadt und wohl auch in der Verwaltungsspitze. Da wir eine bestimmte Etablierungsstufe erreicht haben, kann man auch nicht mehr so leicht um uns herum. Es ist schwierig, wie offensiv man auf die Politik zugehen soll. Hinzugehen und auf diesen Ratsbeschluss zu pochen, kann auch nach hinten losgehen. Zu einem großen Teil werden ja auch Entscheidungen zum Internetauftritt der Stadt (z. B. der Relaunch) von Leuten gefällt, die ja fast keine Ahnung haben, aber dann an der Spitze stehen und entscheiden können. Das sind aber dann eher Probleme, die die Stadtverwaltung intern hat. Wir sind rot-grün und das wissen viele genau und sind erst mal ein bisschen skeptisch. Aber wir sind ein Verein, da kann man immer schlecht einschätzen, was sind da für Leute. Das ist manchmal nicht so ganz einfach. Für uns ist wichtig, dass die Arbeitsebene stimmt und das ist auf jeden Fall so.

T: Wie wird darauf reagiert, wenn interessante Vorschläge aus dem Stadtgespräch, z. B. aus der Haushalts-Spar-Diskussion, an den Rat angetragen werden? Im Prinzip ist das die Meinung aus der Bürgerschaft.

G: Bei den Spardiskussion war es so, das war aber schon eine Zeit her, da gab es ein paar interessante Vorschläge und da fand ein Gespräch mit der Kämmerin der Stadt statt. Es wäre falsch zu sagen, es würde in die Entscheidungsfindung mit eingebunden, es ist etwas, das hinzukommt wie etwa Leserbriefe in der Zeitung. Es wird wahrgenommen, das glaube ich schon, es wird auch angehört, es wird auch darauf reagiert, aber es wird nicht in die konkrete Entscheidungsfindung mit einbezogen, das wäre unser Ziel, aber so ist es nicht.

T: Aber die Wahrnehmung ist ja schon mal ein erster Schritt. Man trifft also nicht auf Ablehnung.

G: Ja, genau.

T: Sind die Münsteraner Bürger „Onliner"?

G: Das denke ich schon. Es ist eine hohe Quote, v. a. auch durch die Studenten. Wir sind über dem Durchschnitt. Unsere Erfahrung ist auch. Bei den Jüngeren kann man das auf jeden Fall sagen, dass da alle online sind. Bei der älteren Generation ist es auch so. Ich habe eben noch mit einer älteren Dame geredet, die war 70 und für sie war es selbstverständlich, dass sie mit dem Laptop reist und dass sie Internet hat. Wir machen auch viele Seniorenangebote und das wird sehr gut angenommen. Da sind auch viele über 70 dabei, die dann auch tatsächlich damit anfangen. Die vielleicht erst für sich entschieden haben, „ich brauch das nicht mehr", aber jetzt merken sie doch, dass ihnen das Internet helfen kann. Das beobachtet man auch oft bei Vorträgen. Bei der Reiseplanung oder wenn ich meinem Hobby noch intensiver nachgehen möchte oder wenn ich mich überhaupt informieren will.

T: Ein paar statistische Fragen habe ich noch, um die Angebote, die ich untersuche miteinander zu vergleichen. Im Wiki sind drei Administratoren angegeben, können sie mir sagen, wer da vertreten ist?

G: Das ist die Redakteurin, ein Techniker und jemand aus dem Vorstand des Vereins.

T: Vielen Dank für das nette Gespräch und die reichhaltigen Informationen.

Anhang IV: Experteninterview, Bürgerforum Bremen

Mindmap als Interviewvorlage:

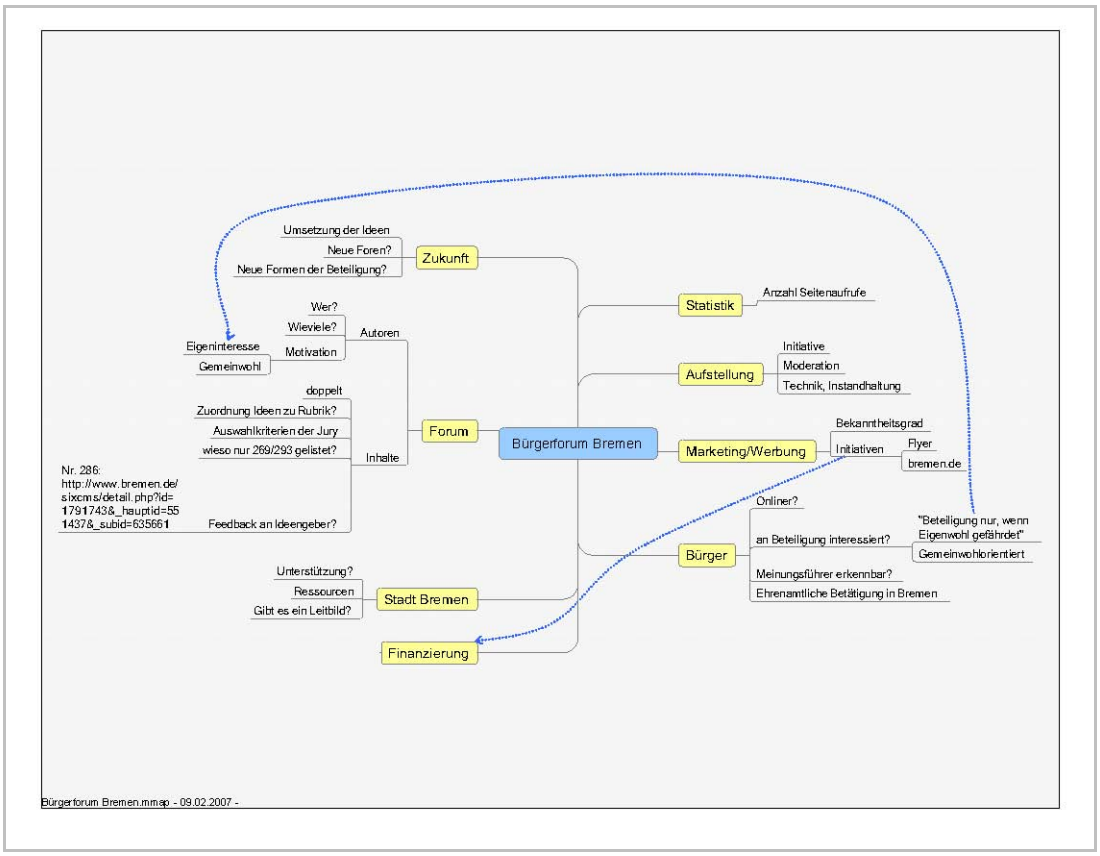


Abbildung 37: Mindmap Bürgerforum Bremen[391]

Transkription des Interviews:

Telefonisches Experteninterview mit Lutz Wysocki, Projekt Bürgerforum Bremen, Freitag, 09.02.07, 12.00 Uhr.

T: Zuerst interessiert mich, wie das ganze los ging. Wer hat das Projekt initiiert, wer hatte die Idee dazu?

W: Die Idee kam aus der BIAB (Bremer Initiative Aktive Bürgerstadt), die das Thema in die Öffentlichkeit bringen wollten.

[391] Eigene Darstellung.

T: Hat die Stadt da etwas beigesteuert? Oder war die Initiative gänzlich privat, also in den Händen der BIAB?

W: Das ist eine komplett ehrenamtliche, private Initiative. Die Idee entstand ja, da vor Jahren seitens der Politik der Appell kam, dass man auf der Seite der Bürgerbeteiligung etwas mehr machen sollte. Aber seitens der Politik ist dahingehend nie etwas gefolgt und die BIAB hat das als Anstoß genommen. Das gab den Ausschlag für das Bürgerforum.

T: OK. Wurden die eingebrachten Ideen redaktionell gefiltert oder konnte jeder seine Meinung schreiben und diese sofort veröffentlichen? Oder war da eine Redaktion zwischengeschaltet, um z. B. rechtsradikale Äußerungen zu unterbinden?

W: Es gibt Grenzen. Wir mussten in dem Bereich nicht einschreiten, aber es hätte Grenzen gegeben. Rassistische oder sexistische Äußerungen, da hätte es Grenzen gegeben.

T: Aber solche Fälle gab es nicht?

W: Das gab es überhaupt nicht. Es lässt sich natürlich über einige Sachen streiten. Ich stimme ja mit einigem, was geschrieben wurde ganz und gar nicht überein, aber solange das in angemessener Form vorgetragen wurde, war das in Ordnung und wurde selbstverständlich belassen. Das einzige woran ich mich erinnern kann, das war irgendeiner, dessen Vorschlag Richtung Sozialdarwinismus ging, so was wie der Starke frisst den Schwachen und so weiter. Den haben wir letztlich dann auch nicht in die Ideensammlung aufgenommen. Im Internet ist der Vorschlag zwar noch nachzulesen, aber in der Zusammenstellung der Ideen kommt der nicht mehr vor. Das war auch der Einzige, der aus inhaltlichen Gründen redaktionell rausgeflogen ist. Da steht ja immerhin der Name der Bürgerstiftung und der Name der Arbeitnehmer-

kammer in Bremen drauf und da ist dann auch die Grenze überschritten, dass man diesen Leuten nicht unbedingt ein Forum geben muss.

T: Nur ganz kurz eine Frage zur Technik. Auf welchem Server wurde das bereitgestellt? Das Forum ist ja auf bremen.de[392]. Der Speicherplatz wurde dann auch von der Stadt bereitgestellt, oder?

W: Ja, das Bürgerforum ist sozusagen auf bremen.de eingebettet.

T: Wird der Serverplatz dann auch von der Stadt finanziert?

W: Also finanziert wurde das nicht von der Stadt. Die bremen.online GmbH, der offizielle Betreiber hat unser Angebot mit eingebettet. Die Seite wird von der Brekom (Bremer Kommunikationstechnik) gehostet. Aber die Entwicklungskosten wurden von der Bürgerstiftung getragen. Dahin geht im Nachhinein auch die Kritik. Wie gesagt, vor Jahren wurde die Bürgerbeteiligung eingefordert, es passierte aber nichts. Auf unserer Seite haben aber die Anwendertools gefehlt, um das professionell auf die Beine zu stellen. Wir waren auch unzufrieden mit dem Resultat letztlich, wie die Seite gestaltet wurde. Einerseits wird aufgefordert, auf bremen.de gibt es gar nichts. Jetzt setzt sich eine private Initiative dafür ein und muss die Kosten für die Entwicklung voll und ganz aus eigenen Mitteln zahlen. Das sind Kritikpunkte, die im Laufe des Projekts zustande gekommen sind.

T: Wie war es mit Werbung? Ich hab gelesen, dass Flyer gedruckt wurden und es wurde auf der Startseite von bremen.de mit einem Banner vorgestellt. Gab es darüber hinaus noch Maßnahmen?

W: Also Werbung erfolgte vor allem auch über die Unterstützer (siehe Seite 9 des Abschlussberichtes). Diese wurden auch aufgerufen, in ihrem Bekann-

[392] http://bremen.de/sixcms/detail.php?template=01_rubriken_d&id=2740205, Abruf am 12.02.2007.

tenkreis das Projekt bekannt zu machen, E-Mails zu verschicken etc. Es gab ein paar Berichte im Weserkurier.

T: Es lief also auch viel über Mund-Propaganda, also über die Initiative und die Förderer davon?

W: Das kann man ja nun nicht genau sagen, dass hofft man natürlich. Es sollte im Schneeballsystem funktionieren. In welchem Ausmaß das nun geschehen ist, wissen wir nun natürlich nicht.

T: Nun zum Forum direkt, auch inhaltlich. Ich konnte nicht genau überblicken, wer die Autoren waren. Allerdings ist mir aufgefallen, dass bei den fünf ausgewählten Vorschlägen zwei Mal der gleiche Autor vorkam, der Dr. Bronke. Gibt es einen Überblick, wie viele Autoren es insgesamt waren? Ich denke, es waren viele dabei, die mehrfach teilgenommen haben.

W: Das haben wir nicht ausgewertet. Es hätte auch wenig Sinn gemacht, denn viele haben auch keinen Namen angegeben. Wir hatten 114 anonyme Vorschläge, 41 Vorschläge nur mit Namensnennung, 138 Vorschläge mit Namen und Kontaktadresse, 133 Vorschläge von Männern – natürlich jetzt nur von denen, von denen wir es wissen – und 4 Vorschläge von Organisationen.

T: Seitenaufrufe entnehme ich dem Abschlussbericht. Mir ist beim sporadischen Durchstöbern der Beiträge aufgefallen, dass viele Beiträge sich durch hohes Eigeninteresse auszeichnen. Ich halte das für problematisch, denn die Frage lautete eigentlich „Wie soll sich die Stadt Bremen weiterentwickeln?"

W: Das ist richtig, aber da gibt es verschiedene Sichtweisen. Einige kritisieren das auch ein bisschen, andere wiederum fanden das eigentlich ganz gut, dass da eine gewisse Eigenmotivation vorhanden ist. Ich sehe das tendenziell auch so, dass es nicht verkehrt ist, wenn auch für den Ideengeber etwas gu-

tes herausspringt. Wie beispielsweise der Vorschlag mit der Cafeteria, der ja auch nicht uneigennützig ist, da auch eine Eigeninteresse dahinter steckt.

T: OK, das gehört dazu, aber es geht im Ganzen um Gemeinwohlorientierung.

W: Ja, das stimmt schon, aber auch da gibt es unterschiedliche Sichtweisen. Man muss auch davon ausgehen, dass eher bescheidene Ideen eingehen. Wer z. B. kaum erreicht wurde, sind jünger Leute unter 30. Das hat auch damit zu tun, wer sich eben angesprochen fühlt. Die Gruppe der Leute unter 30, wenn die eine Idee haben, die setzen diese Idee einfach um.

T: Worauf ich eigentlich abziele: Ich habe auch einen Bürgermeister befragt und der meinte, dass sich Bürger größtenteils nur beteiligen, wenn ihr Eigenwohl gefährdet ist. Nur dann kommt Beteiligung zustande, wie sehen sie das?

W: Ich würde dem aber so nicht zustimmen, das glaube ich nicht. Dass Menschen ausschließlich nur an sozialen Entwicklungen interessiert sind, wenn nur Eigeninteressen eine Rolle spielen, das glaube ich nicht. Es kann natürlich eine Motivation sein, ich würde das nicht so verallgemeinern. Als Politiker, wie das auch hier in Bremen ist, bedeutet Beteiligung immer so etwas wie Planungszelle. Das ist auf politischer Ebene gar nicht willkommen, weil es bei konsequenter Anwendung eben auch Machtverlust bedeutet. Da steckt die Meinung dahinter, man solle dieses Entscheidung doch bitte den gewählten Vertretern überlassen und es sollte doch so bleiben wie es ist.

T: Um noch mehr auf die Inhalte des Forums zu kommen. Ich habe die Ideensammlung gesehen, die gibt 269 Vorschläge aus. Das Forum enthält jedoch 293 Beiträge, wie ist der Unterschied zu erklären?

W: Das hängt damit zusammen, dass die Leute das eben unterschiedlich genutzt haben. Nicht jeder Beitrag im Forum ist auch gleich ein Vorschlag gewesen.

T: Ach so, es war vielleicht auch eine Diskussion zu einem Vorschlag?

W: Zum Beispiel, ja. Es gab aber auch interne Sachen, die BIAB solle sich mal mit dem und dem zusammensetzen und über Bürgerbeteiligung reden, solche Sachen.

T: Noch etwas zu der Liste. Es gab ja auch diese Rubriken (siehe Diagramm). Wie fand die Zuordnung zu diesen Rubriken statt?

W: Die Zuordnung fand sehr intuitiv statt.

T: Also sehr oberflächlich, einfach nur aus dem Grund, dass man ein grobes Raster hat?

W: Ja, genau richtig. Letztlich war der Gedanke, dass man es zuordnen muss. Darüber lässt sich natürlich streiten. Die Schwierigkeit war auch einfach, dass drei oder vier Bereiche tangiert wurden. Es wäre unübersichtlich geworden, wenn wir einen Vorschlag mehreren Rubriken zugeordnet hätten. Im Einzelfall kann man natürlich über die Zuordnung streiten.

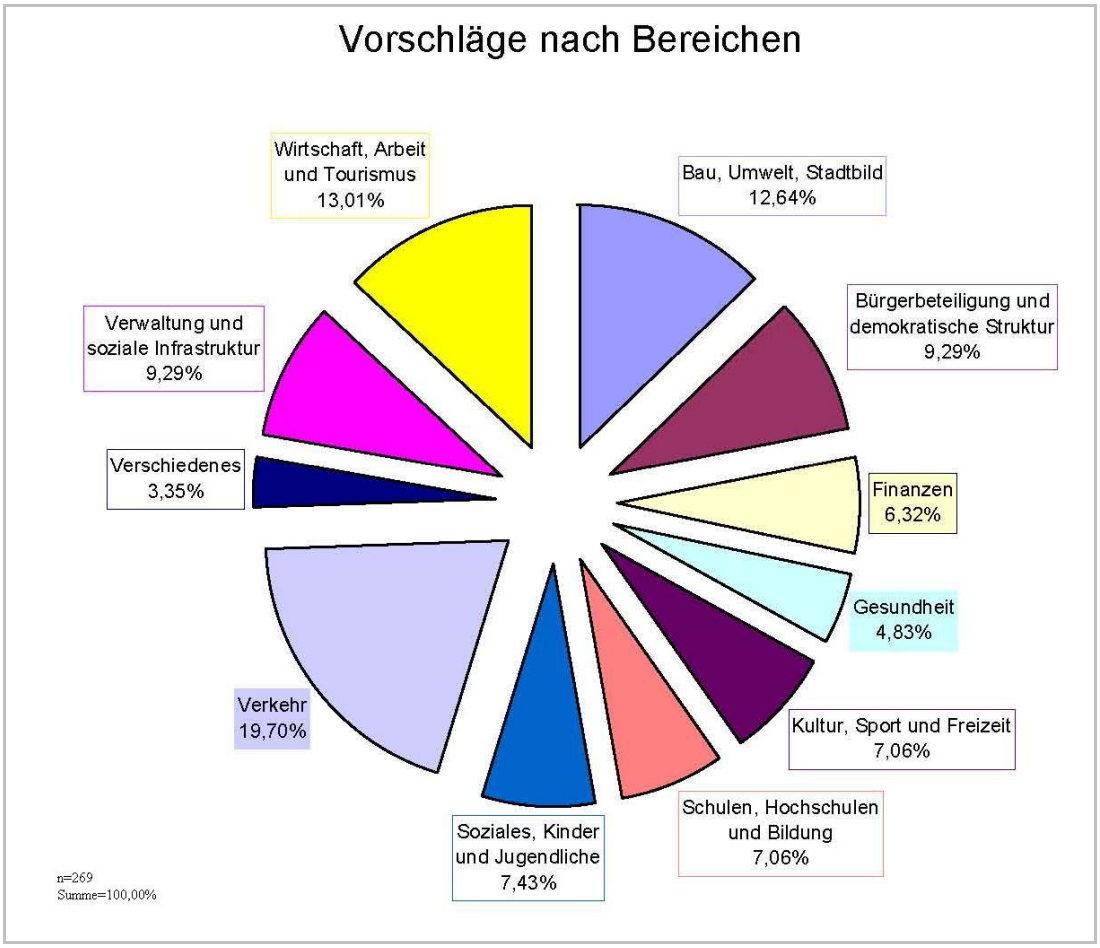


Abbildung 38: Vorschläge nach Bereichen[393]

T: Die Zusammensetzung der Jury ist im Abschlussbereicht dargestellt. Es muss ja für die Jury gewisse Anhaltspunkte gegeben haben, nach denen sie sich dann für die fünf „besten" Vorschläge entschieden haben.

W: Wir haben da eigentlich nur ganz vage Vorgaben gemacht. Da war die Jury relativ unabhängig, weil sie sehr schnell erkannt hat, worum es bei der ganzen Geschichte geht. Wir wollten uns da auch so wenig wie möglich einmischen. (siehe auch Abschlussbericht). Das waren Sachen wie Kreativität, Alltaugstauglichkeit, Übertragbarkeit auf andere Projekte, Nachhaltigkeit und Bürgerbeteiligung.

[393] Eigene Auswertung.

T: Gab es ein Feedback an die Vorschlaggeber? Manche Ideen könnte man auch als Frage formulieren und ganz einfach eine Antwort finden. Ich habe da ein gutes Beispiel gefunden, das ist die Nummer 286. Da geht es um ein „Volkshandbuch über die Parlamentarier in Bremen, in dem die Biografien der Politiker dargestellt werden". So etwas existiert ja bereits auf bremen.de[394].

W: Das ist richtig. Da ist das Problem a) mit unserer Website, was die Entwicklung anbelangt. Wir wurden da schlecht beraten. Wir sind da relativ naiv herangegangen, haben den Leuten gesagt, wie die Website aussehen soll, was wir uns wünschen, wie man Ideen vorschlagen kann und im Nachhinein sind da natürlich viele Sachen untergegangen. Es fehlt zum Beispiel eine Kommentarmöglichkeit. Wie in diesem Fall hätte man den Leuten direkt über einen Kommentar etwas schreiben können. Es ist aber vorgesehen, dass alle Vorschläge noch in irgendeiner Form bearbeitet werden soll, in Arbeitsgruppen etc. in der BIAB. Da wollen wir halt schon den Leuten auch Antwort geben und sagen, was mit den Ideen passiert ist. Wie der Stand ist, welche Ideen weiter verfolgt werden. Das hängt halt davon ab, wie viele Leute wir jetzt aktivieren können, die sich dafür ehrenamtlich engagieren.

T: Ich will doch noch etwas genauer auf das Verhältnis zur Stadt Bremen eingehen. Gab es von der Stadt irgendwie eine Unterstützung für das Projekt oder gab es einen Ansprechpartner?

W: Also spontan würde ich das verneinen. Unterstützung gab es natürlich dahingehend, dass Leute, die in der BIAB aktiv sind oder auch in der Bürgerstiftung, früher in irgendeiner Form bei der Verwaltung tätig waren oder sind. In dem Sinn, dass es von der Stadt unterstützt wurden: nein.

T: Die Finanzierung des Bürgerforums lief über die BIAB?

[394] http://www.bremen.de/sixcms/detail.php?id=1791743&_hauptid=551437&_subid=635661, Abruf am 12.02.2007.

W: Also das ganze hat eigentlich die Bürgerstiftung Bremen finanziert. Die BIAB ist ja nur eine lose Organisation, wo eben auch die Bürgerstiftung beteiligt ist. Die Gelder kamen aber ausschließlich von der Bürgerstiftung.

T: Wie sieht die Zukunft des Bürgerforums aus? Die Ideen werden an Politik und Verwaltung weitergegeben?

W: Ja, genau.

T: Es sollen auch Leute gefunden werden, die sich ehrenamtlich für die eingebrachten Vorschläge einsetzen.

W: Das ist geplant. Es gibt einige Freiwillige, die am Ball bleiben. Einige aus dem BIAB haben auch bei der Freiwilligenagentur 7-8 Leute akquiriert. Auch unter den Vorschlaggebern haben sich 7 oder 8 Leute gefunden, die bereit wären, mitzuarbeiten. Wie das nun ausgeht, mal sehen. Die Erfahrungen, die ich jetzt gemacht habe in den 12 Monaten ist, dass es doch sehr schwer ist, das ganze mit Ehrenamtlichen aufrecht zu erhalten.

T: Sie vertreten also die These, dass mit Ehrenamtlichen kurzfristige Projekte durchführbar sind, langfristige aber nicht?

W: Also ich denke, es ist schwierig, ein so großes Projekt nur mit Ehrenamtlichen zu organisieren, da fehlt es an Professionalität. Häufig war es so, dass wir uns gar nicht getroffen haben, da hatten wir alle 4-6 Wochen mal eine Sitzung mit BIAB-Unterstützern und da kommt auch so viel nicht bei rum. Die Arbeit hat sich eigentlich auf drei Personen verteilt: Herrn Hoppensack von der Bürgerstiftung Bremen, Herrn Beier von der Arbeitnehmerkammer, die auch den Abschlussbericht unterzeichnet haben und mich hier im Büro.

T: Wie sieht das Projekt in Zukunft aus?

W: Die BIAB wird weiter bestehen auch unabhängig von dem Projekt Bürgerforum.

T: Sind neue Foren geplant? Ein Vorschlag, der auch unter den fünf ausgewählten ist, war ja auch, ein Diskussionsforum zum Thema Verkehr zu machen.

W: Ja, das ist aber mehr eine Anregung, die sich aus den Vorschlägen ergeben hat. Das kam nur daher, dass eben sehr viele Vorschläge aus dem Bereich Verkehr gekommen sind. Das war ein prozentual sehr hoher Anteil. Das ist aber auch ein Vorschlag, der den Senator für Bau, Umwelt und Verkehr betrifft, der dieses Forum dann an anderer Stelle errichten müsste. Die Idee entstand daraus, da es viele operative Vorschläge gab zu diesem Thema. Die Bürger sind nun mal Tag ein Tag aus auf der Straße unterwegs und da soll es einfach auch die Möglichkeit geben, auf Missstände hinzuweisen. Das ist ja auch konstruktiv für die Verwaltung. Die BIAB hätte dann aber auch nichts mehr damit zu tun.

T: Es gibt aktuell auch noch ein Diskussionsforum auf der Seite…

W: Ja, aber ich glaube, da ist auch nicht mehr so viel los. Das war eigentlich auch sporadisch. Da kommt auch der Querverweis zu der Kritik bezüglich der Erstellung der Seite. Es hätte in jedem Fall die Möglichkeit für andere geben müssen, den Vorschlag zu kommentieren, finde ich gut oder finde ich schlecht. Unsere Website ist ein ziemlich unangenehmes Gesprächsthema, auch weil die Navigation unzufriedenstellend war. Auch die Redaktionsplattform für mich war schlecht gemacht.

T: Das sind aber auch Erfahrungen, die man aus dem Projekt mitnimmt.

W: Die Kritik geht an die Entwicklung der Software und die damit zusammenhängende Beratung. Wenn ich zu einem Architekten gehe und sage „bau mir ein Haus“, dann erhofft man sich ja auch gute Vorschläge macht. Da kam in unserem Fall eben nichts. Auch der Hintergrund, dass mehr Bürgerbeteiligung von der Stadt gefordert wurde, aber nichts passiert ist. Es fehlten einfach die Tools, auf die man hätte zurückgreifen können. Es gibt ja auch andere Städte, die Bürger beteiligen.

T: Sind neue Formen der Beteiligung geplant? Vielleicht auch andere Formen, um Jüngere zu aktivieren, wie sieht das in Zukunft aus?

W: Da bin ich jetzt nicht so genau informiert. Es ist nicht auszuschließen, dass das Projekt in irgendeiner Form wieder aufgegriffen wird, dass es da auch so eine Art Fortsetzung gibt. Das hängt aber auch davon ab, was sich jetzt in den nächsten Wochen ergibt. Ob überhaupt noch Reaktionen kommen und ob es überhaupt Vorschläge gibt, die auch umgesetzt werden. Ich glaube, man will einfach mal sehen, was da nun nachher unter dem Strich heraus kommt. Es gehört einfach auch eine finanzielle Ausstattung dazu. Eine private Initiative muss finanziell gut ausgestattet sein. Für den Hamburger Bürgerhaushalt gab es ein Budget von mehreren hunderttausend Euro. Das sind natürlich ganz andere Dimensionen. Bei uns war das die Entwicklung der Website, das waren 3.600 €, die Flyer, das waren noch mal 1.200 €, eben so rund 5.000 €, die für das Projekt aufgewendet wurden.

T: Wie sieht insgesamt die ehrenamtliche Betätigung in Bremen aus? Sie haben eben die Freiwilligenbörse angesprochen.

W: Das würde ich gerne beantworten, damit habe ich mich aber nicht sonderlich befasst.

T: Es gab auch die Möglichkeit, das ganze in Papierform abzugeben. Wie war da die Verteilung zwischen Online- und Offline-Vorschlägen?

W: Es kam sehr wenig in Papierform. Das war ganz gering. Ich würde sagen etwa 10 – 20 %. Das Hauptproblem an der ganzen Geschichte ist wirklich, wie man das bekannt macht. Gerade wenn die finanziellen Möglichkeiten fehlen, ist das schwierig. Es ist auch die Frage, wie man an junge Leute herankommt. Meiner Meinung nach liegt das auch daran, dass die BIAB nicht gerade ein Jungbrunnen ist. Ich denke, wenn man wenig junge Leute in den eigenen Reihen hat, ist es als Konsequenz auch so, dass man die jungen Leute nicht anspricht. Es fehlt die Verbindung, die Kontakte, die Formulierung und auch die Form des Angebots. Junge Leute, die etwas durchsetzen wollen, sind einfach auch dynamischer und die sind für solche Aktionen nicht zu greifen, weil sie ein Bürgerforum nicht benötigen, um ihr Anliegen an den Mann oder an die Frau zu bekommen. Das sind jetzt alles Hypothesen von mir.

T: Aber die entstehen ja auch aus den Erfahrungen aus dem Projekt raus und sind daher auch fundiert.

W: Wenn man sich die Vorschläge anschaut und etwas kritisch rangeht, kann man sagen, dass so die richtigen Knaller fehlen. Ich will das nicht runterputzen, aber so richtig tolle Idee, oh ja, das wäre aber prima und das wäre spannend, das hat gefehlt. Meine Erklärung dafür ist: Leute, die gute Ideen haben, brauchen uns nicht, um diese durchzusetzen.

Ehrenwörtliche Erklärung

Ich versichere, dass ich diese Diplomarbeit selbständig und nur unter Verwendung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt und die den benutzten Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe. Die Arbeit hat in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegen.

Thorsten Koch, 09.04.2007.