

GOVERNMENT 2.0: WEB 2.0 IN KOMMUNALEN VERWALTUNGEN

Der Begriff Web 2.0 steht für das Mitmach-Internet, ein Internet bei dem man nicht nur Konsument ist, sondern auch Produzent von Inhalten, wo in Echtzeit kommuniziert und sich in sozialen Netzwerken vernetzt oder gemeinsam Wissen zusammengetragen wird. Das Web 2.0 hat in den Alltag vieler Menschen Einzug gehalten, es ist ein Massenphänomen, das alle Bereiche des Lebens durchdringt.

Auf Wikipedia finden sich über 10 Millionen Beiträge, Facebook vernetzt 350 Millionen Menschen, auf Flickr befinden sich über 4 Milliarden Fotos und auf YouTube werden täglich 1,2 Milliarden Videos abgerufen.

Auch in der Wirtschaft ist Web 2.0 längst etabliert. Entwicklungsabteilungen lassen Konsumenten Ideen einreichen, bewerten oder gleich ganze Modelle im Internet entwickeln. Wie zum Beispiel in der Legofactory. Bei Erfolg wird produziert. Lego senkt somit Entwicklungs- und Marktforschungskosten, erhöht Kundenbindung und Absatz.

Wenn nun das Mitmachnetz im Privat- und Berufsleben so massiv Einzug erhält, kann sich die öffentliche Verwaltung dieser Entwicklung nicht verschließen. Die Anwendung von Web 2.0 in der Verwaltung wird Government 2.0 genannt.

Die virtuelle Zusammenarbeit innerhalb einer Behörde, die Kooperation zwischen verschiedenen Behörden und auch darüber hinaus eine stattfindende Zusammenarbeit mit der Wirtschaft und den Bürgern wird bereits getestet. So nutzt zum Beispiel die gesamte öffentliche Verwaltung Kanadas Wikis, um Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu sammeln und verfügbar zu machen. In Brandenburg können Bürger auf einer Web-Plattform Probleme der kommunalen Infrastruktur melden und den Stand der Bearbeitung erfahren.

In der Verwaltung „der alten Schule“ gibt es Internet und E-Mail und die Verwaltungsmitarbeiter kommunizieren unmittelbar miteinander und mit der Öffentlichkeit. Informationen via E-Mails werden an eine vom Absender bestimmte Anzahl von Adressaten verschickt. Eine Veröffentlichung über einen Weblog erreicht eine große Anzahl unbekannter Leser. Auf einen Blog-Eintrag kann außerdem verlinkt werden. Der Aufwand dafür ist minimal, die Verbreitungsgeschwindigkeit enorm. Nachrichtenübermittlung spielt sich im Web 2.0 nicht mehr zwischen Sender und Empfänger ab, sondern zwischen dem Sender und dem Rest der Welt. Ein Beispiel dafür ist die Echtzeit-Kommunikation per Kurznachrichten über den Online-Dienst Twitter. Die Nutzer können Nachrichten einzelner Sender abonnieren und werden so zum Follower. Eine Nachricht von Gov. Schwarzenegger erreicht mehr als 1,6 Mio. Follower, sofort, direkt und ungefiltert.

Wenn Verwaltungen ihr Bild in der Öffentlichkeit weiterhin mitgestalten wollen, dann ist ein Umdenken notwendig. Der „alte Dienstweg“ ist schon lange passé. Die Formulierung von Pressemeldungen, welche alle Betroffenen und Beteiligten einbezieht und dafür tagelang durch die Verwaltung läuft, stellt in einer hoch vernetzten Echtzeit-Gesellschaft des Web 2.0 kein geeignetes Kommunikationsmittel dar. Informations- und Marketing-Botschaften sind nur dann glaubwürdig, wenn authentische Autoren berichten. Wenn sich öffentliche Meinung über soziale Netzwerke bildet, besteht auf für Verwaltungen die Notwendigkeit, sich zu vernetzen. Wenn die Vermittlung über Pressemeldungen nicht mehr funktioniert, weil sie zu langsam ist oder weil Zeitungen nicht mehr gelesen werden, dann muss schneller und authentischer kommuniziert werden.

Twitter & Co. sind kein zusätzliches Instrument der klassischen Öffentlichkeitsarbeit, sondern ein Zeichen für eine neue, vernetzte Gesellschaft.