

Jennifer Tschorn, Christian Weber, Jens Weiß, Felix Busch, Luisa Dlugos, Christin Döhlert, Svea Garlipp, Stephan Koch, Max Nagat, Madeleine Strube, Anika Vorwerk, Diana Weber, Jennifer Wilksch

Web 2.0-Anwendungen in den Kommunen des Landes Sachsen-Anhalt

Schriftenreihe

Local Government Transformation

des Fachbereichs Verwaltungswissenschaften

Hochschule Harz

3/2015

Jennifer Tschorn, Christian Weber, Jens Weiß, Felix Busch, Luisa Dlugos, Christin Döhlert, Svea Garlipp, Stephan Koch, Max Nagat, Madeleine Strube, Anika Vorwerk, Diana Weber, Jennifer Wilksch

Web 2.0 – Anwendungen in den Kommunen des Landes Sachsen-Anhalt

Schriftenreihe Local Government Transformation des Fachbereichs Verwaltungswissenschaften Hochschule Harz 3/2015

Halberstadt 2015

© Fachbereich Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz

Zusammenfassung

Der vorliegende Bericht ist das Ergebnis eines einjährigen Studienprojekts am Fachbereich Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz, in dem der derzeitige Einsatz und die potenziellen Einsatzmöglichkeiten von Web 2.0-Anwendungen in den Kommunen des Landes Sachsen-Anhalts untersucht wurden. Im Rahmen des Projekts wurden alle 134 Kommunen des Landes in einem Online-Survey befragt, darüber hinaus wurden in drei Kommunen vertiefende Interviews durchgeführt und einzelne Aspekte der Web 2.0-Nutzung in einem Online-Forum mit Verwaltungsbeschäftigten und weiteren Expertinnen und Experten diskutiert.

Insgesamt ist festzustellen, dass bislang nur ein Bruchteil der Kommunen in Sachsen-Anhalt – wir gehen von maximal 25% aus – Web 2.0-Anwendungen nutzt. Am Stärksten werden bislang offene, privatwirtschaftlich betriebene soziale Netzwerke, wie zum Beispiel Facebook, eingesetzt.

Auf Basis der vorliegenden Ergebnisse muss bezweifelt werden, dass Kommunen von der Nutzung konventioneller sozialer Netzwerke grundsätzlich in einem Maß profitieren können, das den notwendigen Aufwand rechtfertigen würde. Kommunen, die entsprechende Anwendungen nutzen, sehen zwar zumindest teilweise einen Mehrwert. Die Argumente sind aber überwiegend sehr subjektiv. Die Nutzung konventioneller sozialer Netzwerke, wie zum Beispiel Facebook, kann daher nicht pauschal empfohlen werden.

Dagegen liegt mit sogenannten Anliegenmanagementsystemen ein Beispiel für eine spezifisch von Kommunen nutzbare Web 2.0-Anwendung vor, aus dem auch Konsequenzen für weiterführende Nutzungsformen und Neuentwicklungen gezogen werden können. Spezifisch für kommunale Verwaltungen entwickelte, kooperativ implementiert und genutzte Anwendungen, die eine elektronische Kollaboration zwischen Verwaltungen und Stakeholdern in Kernprozessen der Kommunalverwaltung ermöglichen, scheinen eine durchaus erfolgsversprechende Option. Neben einer thematischen Erweiterung auf allgemeine und alltägliche Themen der Interaktion von Bürgerinnen und Bürgern mit der kommunalen Verwaltung müssen auch die kooperativen Strukturen zur Entwicklung und zum Betrieb entsprechender Lösungen noch weiter entwickelt werden.

Stichworte: Kommunalverwaltung, Web 2.0, E-Government, Social Media

Die Autorinnen und Autoren danken der Kommunalen IT-UNION eG (KITU), insbesondere Herrn Jan Petereit, für die Unterstützung des Forschungsprojekts und die Möglichkeit zur Nutzung des internen KITU-Netzwerks sowie Herrn Jörg Rudowski, Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt, für Informationen zur Anwendung „Sag´s uns einfach“.

Inhalt

1	Einleitung.....	1
2	Entwicklung von E-Government mit Web 2.0-Anwendungen	3
2.1	Web 2.0 – Verbindung von Technik und soziale Nutzung.....	3
2.2	Grundlegende Formen von Web 2.0-Anwendungen.....	4
2.3	E-Government im Web 2.0	10
3	Ergebnisse.....	17
3.1	Untersuchungsdesign.....	17
3.2	Allgemeine Nutzung von Web 2.0-Anwendungen.....	18
3.3	Ziele und Nutzen des Einsatzes von Web 2.0-Anwendungen.....	21
3.4	Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Nutzung von Web 2.0-Anwendungen.....	24
3.5	Spezielle Erfahrungen mit kollaborativen Web 2.0-Anwendungen.....	28
3.6	Einschätzungen zur zukünftigen Entwicklung.....	30
4	Fazit und Empfehlungen	33
5	Literaturverzeichnis	35
6	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	40
7	Anhang.....	41
7.1	Originaldaten aus der Online-Befragung	41
7.2	Leitfaden für die vertiefenden Interviews	51

1 Einleitung

Die Digitalisierung und insbesondere interaktive Internettechnologien waren in den letzten 15 Jahren wesentliche Treiber der wirtschaftlichen Entwicklung. Der Anteil des E-Commerce-Handels liegt in der EU 2015 bei 15% und in Deutschland bei 13% des gesamten Handelsvolumens.¹ Apple, Microsoft, IBM und Google sind die vier Unternehmen mit den weltweit größten Marktwerten,² und alle Prognosen gehen davon aus, dass die Bedeutung des Internets für die Privatwirtschaft weiter wächst.

Nach einer durchaus euphorischen Phase³ stagniert dagegen die Entwicklung des E-Government in Deutschland.⁴ Zurückgeführt wird dies oft auf eine mangelnde Bekanntheit von E-Government-Angeboten. In Anbetracht des Leistungsportfolios, das vor allem durch Probleme der Authentifizierung und (vermeintliche) Schriftlichkeitserfordernisse eingeschränkt ist, muss vermutet werden, dass ein deutlicher Mehrwert von E-Government-Angeboten für Bürgerinnen und Bürger aber auch für Unternehmen bislang nur in wenigen Fällen, wie z.B. bei der elektronischen Abwicklung von Steuerangelegenheit über ELSTER, klar erkennbar ist.⁵ Hinzu kommt eine wachsende Sensibilität für Probleme der Datensicherheit.⁶

Web 2.0-Anwendungen werden in Kommunen bislang weitgehend im Bereich zusätzlicher, freiwilliger Leistungen, insbesondere zur Information von Bürgerinnen und Bürgern oder für den Tourismus genutzt. Wo der Mehrwert von Web 2.0-Technologien für Kernprozesse der Verwaltung liegt, scheint sowohl in Kommunen als auch bei den meisten Unternehmen, die E-Government-Lösungen entwickeln, noch unklar.

Ziel dieser Untersuchung ist es, die aktuelle Nutzung von Web 2.0-Technologien in kommunalen Verwaltungen des Landes Sachsen-Anhalt zu untersuchen sowie Erwartungen und Erfahrungen der Kommunen mit diesen zu erheben. Damit soll eine Grundlage für mögliche Diskussionen über eine von Kommunen oder kommunalen Kooperationen und Verbänden getriebene, strategische Entwicklung von Web 2.0-Anwendungen gelegt werden. Eine solche Diskussion könnte wertvoll sein, um die Potenziale neuer, interaktiver Internettechnologien stärker als bisher für die Kernprozesse der Verwaltungen zu nutzen und diese damit zu entlasten, statt – wie bisher – lediglich neue Aufwände durch zusätzliche Angebote zu schaffen.

¹ Vgl. EUROSTAT (2015).

² Vgl. Statista (2015).

³ Vgl. Schuppan (2012), S. 188-192.

⁴ Vgl. BITKOM (2014).

⁵ Vgl. Initiative D21 (2014), S. 10 ff.

⁶ Vgl. ebd., S. 14 ff.

Im zweiten Kapitel werden zunächst Grundlagen zum E-Government mit Web 2.0-Anwendungen dargestellt. Im dritten Kapitel finden sich die Ergebnisse der empirischen Untersuchungen in den Kommunen Sachsen-Anhalts. Das Fazit im vierten Kapitel enthält eine kurze Zusammenfassung der Ergebnisse sowie Vorschläge für die zukünftige Ausgestaltung und Nutzung von Web 2.0-Anwendungen in Kommunen.

2 Entwicklung von E-Government mit Web 2.0-Anwendungen

2.1 Web 2.0 – Verbindung von Technik und soziale Nutzung

Der Begriff Web 2.0, geprägt von den „Web-Pionieren“ Tim O’Reilly und Dale Dougherty, wird typischerweise als Bezeichnung für eine Entwicklungsstufe des Internet verstanden, in dem über dieses nicht nur Informationen zur Verfügung gestellt werden (Web 1.0), sondern in dem darüber hinaus eine schnellere, multilaterale Kommunikation und eine virtuelle Zusammenarbeit – üblicherweise als „Kollaboration“ bezeichnet – möglich ist.⁷ Lackes und Siepermann sehen im Web 2.0 „keine grundlegend neue Art von Technologien oder Anwendungen [...], sondern [...] eine in sozio-technischer Hinsicht veränderte Nutzung des Internets, bei der dessen Möglichkeiten konsequent genutzt und weiterentwickelt werden.“ Im Web 2.0 stehe „die Beteiligung der Nutzer am Web und die Generierung weiteren Zusatznutzens [durch diese, d.A.] im Vordergrund.“⁸ Back, Gronau und Tochtermann verstehen Web 2.0 „als Sammelbegriff für verschiedene Prinzipien, Techniken, Standards, Programme sowie Anwendungen bzw. Dienste“ durch „ein neues Verständnis der Nutzer“.⁹ Diese seien nicht länger nur Konsumenten von Inhalten, sondern auch Produzenten.¹⁰

Im Anschluss an diese Überlegungen verstehen wir unter Web 2.0-Technologien Software-Anwendungen, die es einer uneingeschränkten Anzahl von Nutzern (im Weiteren auch: Usern) ermöglicht, Informationen in Text-, Bild- oder Tondateien mit anderen Usern zu teilen und die geteilten Inhalte, wie auch die Software selbst, durch Modifikationen oder Ergänzungen, insbesondere Kommentare, Bewertungen, Hinweise etc. weiter zu entwickeln. Web 2.0-Technologien sind Grundlage für sogenannte soziale Medien (im Weiteren auch: social media) eine Form der Nutzung, bei der die eigentlich für die Erstellung von Inhalten (im Weiteren auch: content) relevante Kollektivgutproblematik durch soziale Anreizmechanismen, insbesondere durch den Erwerb eines besonderen formalen oder informellen Userstatus, überwunden wird. Dies führt dazu, dass User freiwillig und ohne Gegenleistungen Inhalte erstellen, die erst den Wert des Netzwerks und damit Einkommensmöglichkeiten für den Betreiber generieren.

Die mit dem Web 2.0 verbundene Entwicklung ist dadurch geprägt, dass Unternehmen, staatliche Organisationen aber auch Privatpersonen überwiegend frei nutzbare Internetdienste zur Verfügung stellen, in denen User Inhalte generieren, die für andere User erst einen Nutzen

⁷ Vgl. Lange (2007), S. 6, vgl. zur Übersicht Alpar, Blaschke (2008).

⁸ Vgl. Lackes, Siepermann (2015).

⁹ Vgl. Back, Gronau, Tochtermann (2012), S. 3.

¹⁰ Vgl. ebd.

des Netzwerks erzeugen. Durch die Möglichkeit, automatisierte Informationen über Änderungen von Inhalten zu versenden, ergeben sich Diffusionseffekte wie in sogenannten „Schneeballsystemen“. Die Anzahl der Nutzer, die Inhalte generieren und nutzen, kann dann in kurzer Zeit exponentiell steigen. Durch diese Effekte ist es auch möglich, eine große Zahl von Menschen in kürzester Zeit zu informieren, zu mobilisieren und in Interaktionen einzubinden. Die Dynamiken sind für typische Probleme des Marketing (virales Marketing) und die Mobilisierung von Menschen oder Ressourcen (Crowdsourcing) nutzbar. Wirtschaftlich interessant sind Web 2.0-Anwendungen darüber hinaus für die Abwicklung von Kernprozessen in Unternehmen und – vermutlich – auch in Verwaltungen.

2.2 Grundlegende Formen von Web 2.0-Anwendungen

Web 2.0-Technologien werden mittlerweile für eine nicht mehr überschaubare und täglich wachsende Anzahl an Anwendungen genutzt. Klassische Kategorisierungen dieser Anwendungen können nur einen groben Überblick geben und sollen vor allem dazu dienen, Nutzungsmöglichkeiten deutlich zu machen. Wir unterscheiden im Weiteren insbesondere zwischen

- Blogs / Microblogs
- Foren
- Wikis
- Sozialen Netzwerken

als einigen idealtypischen Formen von Web 2.0-Anwendungen.¹¹

Blogs sind eine der einfachsten Formen von Web 2.0-Anwendungen. Es handelt sich um eine Art „digitaler Tagebücher“, in denen ein oder mehrere dauerhafte Autoren Texte für andere Nutzer zur Verfügung stellen. Leser haben die Möglichkeit, diese Texte zu kommentieren und zu bewerten. Klassische Blogs haben aber im Wesentlichen noch die Funktion, eine größere Menge von Nutzern zur informieren, die Interaktionen sind im Vergleich zu anderen Web 2.0-Anwendungen in der Regel weniger auf intensive Interaktionen ausgelegt.

¹¹ Auf mobilen Empfangsgeräten, wie Smartphones und Tablets, werden derartige Anwendungen typischerweise in Form sogenannter Apps dargestellt. Vgl. zur weiteren Differenzierung von Anwendungstypen mit der Perspektive einer Nutzung in der öffentlichen Verwaltung auch Röchert-Voigt, Berg (2010), S. 9 ff.

Der wohl derzeit bekannteste **Microblog** ist Twitter, das die Möglichkeit bietet, Kurznachrichten mit Texten, Bildern oder Videos an eine unbegrenzte Anzahl von „Followern“, welche sich für die Zusendung dieser Nachrichten eingetragen haben, zu verschicken. Abbildung 1 zeigt exemplarisch einen Screenshot der Twitter-Seite der Stadt Wernigerode.



Abbildung 1: Twitter-Seite der Stadt Wernigerode

Quelle: https://twitter.com/wernigerode_de, abgerufen am 10. September 2015

Auf Basis bereits abonniertes Nachrichten entwickelt Twitter Vorschläge für weitere Abonnements. Hierdurch wird eine zunehmende Verknüpfung der User gefördert. Die Beiträge können kommentiert, bewertet und weiterempfohlen werden, so dass Nachrichten in kürzester Zeit an eine große Zahl von Usern weiterverbreitet werden können. Neben der Nutzung für die private Kommunikation sowie für Marketing-Zwecke, werden Microblogs zunehmend zur schnellen Kommunikation innerhalb von Organisationen, beispielsweise in international agierenden Unternehmen genutzt.

Foren sind Diskussionsplattformen, die dem schriftlichen und in der Regel moderierten Austausch von Informationen und Meinungen zwischen Nutzern dienen. Vielfach werden Foren als Ratgeber für alle möglichen Themengebiete genutzt. Hierzu posten User ihre Fragen in

einem passenden Forum bzw. dem passenden Thread – einem eigenen Diskussionsstrang – und erhalten von anderen Usern dann Antworten, Hinweise oder ähnliche Informationen. Wenn Foren archiviert werden und durchsucht werden können, dienen sie als Wissensspeicher. So existieren im Internet beispielsweise umfangreiche Foren, die Antworten oder Diskussionen auf Fragen zu Problemen mit Computern, zu Beziehungen aber auch zu teilweise sehr speziellen Fragestellungen enthalten. Threads und einzelne Beiträge können kommentiert und bewertet werden, so dass Foren auch dazu geeignet sind, Diskussionen mit Abstimmungen über vorgebrachte Positionen zu verbinden.

Zentrales Anmeldeverfahren für Kinderbetreuungsplätze soll kommen
 von Moderation am 18.11.2013 | 11:42 | **Kommentare: 4** | 😊

Liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer,
 wie ich erfahren habe, ist die Stadt Hannover derzeit bereits dabei, die Voraussetzungen und Anforderungskriterien zu erheben, um ein zentrales Anmeldeverfahren für die Vergabe von Kinderbetreuungsplätzen zu ermöglichen.

Natürlich ist so ein Unterfangen nicht von heute auf morgen umsetzbar, aber es wird bereits tatkräftig daran gearbeitet.

Viele Grüße,
 Birgit Hohberg (Moderation)

merken zurück

Share | Facebook | Twitter | Email | Print | RSS

Um den Beitrag zu kommentieren, müssen Sie sich kurz [anmelden](#) oder einloggen.

Kommentare

Papa am 30.11.2013 19:42:56
 Es kann doch nicht wahr sein, eine andere Form der Mangelverwaltung als Besserung zu verkaufen....
 Übrigens nach meiner Erfahrung aus Kinderladen und Hort eher eine Verschlimmbesserung.
 MEHR BETREUUNGSPLÄTZE!

Graf Zahl am 25.11.2013 23:28:20
 Für Kita-Plätze sollten dieselben Kriterien gelten wie für Grundschulplätze. Es muss sicher gestellt sein, dass für alle Kinder Kita-Plätze in erreichbarer Nähe vorhanden sind. Darauf angesprochen stehen sich die Politik und die Verwaltung gerne aus der Verantwortung, mit dem Hinweis darauf, dass es dann ja auch - analog zur Schulpflicht - eine Kita-Pflicht geben müsste.

FORENLISTE (Beiträge)

Hauptforum
 Neue Beiträge/Antworten: 0
 Alle Beiträge/Antworten: 334

Livediskussion Gesundheit
 Neue Beiträge/Antworten: 0
 Alle Beiträge/Antworten: 59

Livediskussion Verkehr
 Neue Beiträge/Antworten: 0
 Alle Beiträge/Antworten: 47

Thema:

Lebensräume für Familien:	110
Sonstiges:	90
Hauptsache gesund!:	68
Bildung von Anfang an:	65
Alt und Jung gemeinsam:	40
Wissen und Kommunikation:	24
Einkommen und Versorgung:	16
Stark und engagiert:	15
Zeit - eine knappe Ressource:	12

Region:

Hannover insgesamt:	228
Vahrenwald-List:	61
Ahlem-Badenstedt-Davenstedt:	19
Döhren-Wülfel:	19
Herrenhausen-Stöcken:	15

Abbildung 2: Forum "Familien Leben in Hannover"

Quelle: <http://www.familienleben-hannover.de/>, abgerufen am 10. Juni 2015

Abbildung 2 zeigt einen Ausschnitt aus dem Forum „Familienleben in Hannover“, in dem Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hannover die Möglichkeit hatten, zu diskutieren, wie die Stadt noch familienfreundlicher gestaltet werden könnte. Erkennbar ist der Beginn einer Diskussion

zum Thema „Zentrales Anmeldeverfahren für Kinderbetreuungsplätze soll kommen“, die von einem Beitrag der Moderatorin eingeleitet wird.

Wikis sind Web 2.0-Anwendungen, die es einer Vielzahl von Nutzern ermöglichen, gemeinsam an Textinhalten zu arbeiten, diese zu diskutieren und weiterzuentwickeln. Wikis werden vor allem zur Aufbereitung und Speicherungen von Informationen genutzt, so zum Beispiel in der wohl bekanntesten Anwendung Wikipedia. Beiträge können von einer unbegrenzten Zahl von Nutzern erstellt und von anderen Nutzern kommentiert oder überarbeitet werden. Die Sicherung der inhaltlichen Qualität erfolgt meist durch eine Gruppe von Usern, die über besondere Rechte für die Bearbeitung und Freischaltung von Beiträgen verfügen. Wenn ausreichende Anreize bestehen, sich an der Erstellung von Inhalten zu beteiligen, können in Wikis in kürzester Zeit erhebliche Informationsbestände dokumentiert und zugänglich gemacht werden.



Abbildung 3: Sachsen-Anhalt Wiki

Quelle: <http://www.sachsen-anhalt-wiki.de/index.php/Hauptseite>, abgerufen am 11. Juni 2015

Abbildung 3 zeigt als Beispiel einen Screenshot des von der „Mitteldeutschen Zeitung“ initiierten „Sachsen-Anhalt-Wikis“, in dem Informationen zu verschiedenen Themen mit Bezug zu diesem Bundesland aufbereitet und zur Verfügung gestellt werden sollen.

Unter dem Begriff **Soziales Netzwerk** werden Plattformen zusammengefasst, die es Nutzern ermöglichen, nach Erstellung eines eigenen „Profils“ Inhalte in unterschiedlicher Form zur Verfügung zu stellen und mit anderen Nutzern in Kontakt zu treten, um Texte, Bilder, Videos oder Songs auszutauschen, zu kommentieren und zu bewerten.¹² Im Prinzip bieten soziale Netzwerke eine Kombination von Möglichkeit der bereits genannten Anwendungen.

Facebook ist derzeit das meist genutzte soziale Netzwerk. Abbildung 4 zeigt einen Screenshot der Facebook-Seite der Stadt Halberstadt.



Abbildung 4: Facebook-Seite der Stadt Halberstadt

Quelle: <https://www.facebook.com/StadtHalberstadt>, abgerufen am 13. Juni 2015

¹² Vgl. Hein (2007), S. 41 f.

Die hier vorgestellten Arten von Anwendungen stehen idealtypisch für eine nicht überschaubare und ständig wachsende Anzahl von Web 2.0-Applikationen. Für den Einsatz von Web 2.0-Anwendungen sind zwei Aspekte interessant, die auf Basis der vorgestellten Beispiele deutlich werden:

1. Web 2.0-Anwendungen verbinden immer die Möglichkeit zum (virtuellen) Diskurs mit der Möglichkeit, die erzeugten Informationen langfristig zu speichern und durchsuchbar zu machen. Einige Anwendungen sind eher auf die Möglichkeit zur Interaktion und Kommunikation ausgelegt, wie zum Beispiel Facebook und Twitter, andere eher auf die Aufbereitung und Speicherung von Informationen. Die Übergänge zwischen diesen Idealtypen sind fließend, dennoch scheint die Festlegung einer entsprechenden Zielstellung vor der Entscheidung zur Nutzung einer bestimmten Web 2.0-Anwendung sinnvoll.
2. Unterschiede bestehen auch hinsichtlich der Frage, ob es User mit herausgehobenen Funktionen und Rechten gibt und welche genaue Funktion diese haben. So werden Blogs üblicherweise von einzelnen Autoren oder einer Gruppe von Autoren betrieben, die aber im Prinzip identifizierbar sind. Diese liefern regelmäßige Beiträge und steuern damit auch die inhaltliche Entwicklung. Daneben lassen sich Moderationsfunktionen, zum Beispiel in Foren, sowie Aufgaben der Qualitätssicherung, wie etwa bei der Aufbereitung von Informationen in der Wikipedia, identifizieren. In den derzeit stark genutzten sozialen Netzwerken tritt diese Moderationsfunktion in den Hintergrund und die Unternehmen, die diese sozialen Netzwerke zur Verfügung stellen, beschränken sich darauf, die Einhaltung allgemeiner Nutzungsregeln einzufordern bzw. mit Unterstützung der User durchzusetzen. Betreiber bzw. Autoren von Web 2.0-Anwendungen sind rechtlich in unterschiedlicher Form für veröffentlichte Inhalte verantwortlich.¹³

¹³ Zu rechtlichen Problemen der Web 2.0-Nutzung durch die öffentliche Verwaltung vgl. Mergel et al. (2013), S. 67 ff. sowie allgemein Hornung, Müller-Terpitz (2015).

2.3 E-Government im Web 2.0

E-Government ist ein Sammelbegriff für „die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien“.¹⁴ Wir unterscheiden E-Government-Anwendungen nach Anwendungsbereichen – E-Administration für die Verwaltungsprozesse und E-Demokratie mit den Funktionen E-Partizipation und E-Voting für politische Prozesse – sowie nach den verschiedenen Interaktionsformen Information, Kommunikation und Kollaboration. Weiterhin kann – in Anlehnung an die Systematik von Lucke und Reiner mann¹⁵ – zwischen Anwendungen, welche Interaktionen zwischen öffentlichen Verwaltungen (G2G), und Anwendungen, die Interaktionen zwischen Verwaltungen und Bürgern, Unternehmen etc. (G2X bzw. X2G) unterstützen, unterschieden werden. Tabelle 1 gibt einen Überblick über diese Systematisierung unter Berücksichtigung einiger Beispiele.

	Information	Kommunikation	Kollaboration
E-Administration	Bereitstellung von Formularen zum Download	E-Mail, Blogs/ Microblogs, „Stadt-Apps“ ¹⁶ , Foren, Soziale Netzwerke	Anliegenmanagementsysteme <i>Kollaborative Bearbeitung Verwaltungsvorgängen, Verwaltungswikis</i>
E-Partizipation		Elektronische Bürgerhaushalte	
E-Voting			<i>Elektronische Wahlen</i>

Tabelle 1: Systematisierung von Web 2.0-Anwendungen für das E-Government, Beispiel für Anwendungen, potenzielle Anwendungsmöglichkeiten *kursiv*

Quelle: Eigene Darstellung

Besondere Potenziale von Web 2.0-Anwendungen ergeben sich jenseits einer schnelleren Kommunikation zwischen beliebig vielen Teilnehmern vor allem durch neue Möglichkeiten der Kollaboration, also der virtuellen Zusammenarbeit zwischen Verwaltungen und zwischen Verwaltung und Bürgern, Unternehmen etc. Um diesen Aspekt zu analysieren, haben wir für die

¹⁴ Vgl. Lucke, Reiner mann (2000), S. 1.

¹⁵ Ebd., S. 2.

¹⁶ „Stadt-Apps“ sind mobile Applikationen, die von Kommunen bereitgestellt werden und die nach Installation durch den User verschiedene Funktionalität andere Web 2.0-Services kombinieren.

empirische Untersuchung insbesondere Beispiele für die Umsetzung von elektronischen Bürgerhaushalten und Anliegenmanagementsystemen genutzt.

Elektronische Bürgerhaushalte bieten Bürgerinnen und Bürgern einer Kommune die Möglichkeit, Vorschläge und Hinweise zu kommunalen Haushalten zu geben. Ursprüngliche Bürgerhaushaltsverfahren, insbesondere das bis heute als Vorbild geltende Verfahren in Porto Alegre (Brasilien)¹⁷, sind reale Beteiligungsverfahren, in deren Verlauf im Rahmen von Bürgerversammlungen Leitlinien und Grundsätze für die Haushaltsaufstellung diskutiert werden. Die derzeit in deutschen Kommunen umgesetzten elektronischen Bürgerhaushalte bieten im Wesentlichen ein elektronisches Forum, in dem Vorschläge zur Umsetzung von Verwaltungsmaßnahmen formuliert, diskutiert und bewertet werden können.¹⁸ Elektronische Bürgerhaushalte stehen mittlerweile in der Kritik, weil die Beteiligungsquoten extrem gering sind und erhebliche Verzerrungen in der Repräsentation von Interessen bestehen. Außerdem seien elektronische Foren wenig geeignet, eine konstruktive und lösungsorientierte Diskussion zu fördern.¹⁹

Abbildung 5 zeigt einen Screenshot des elektronischen Bürgerhaushalts in Halle (Saale) – unter dem Motto „Rechne mit Halle“. Zu erkennen ist, wie Vorschläge eingereicht, diskutiert und bewertet werden können. Die Verwaltung hat im gezeigten Beispiel den Vorschlag abschließend kommentiert.

¹⁷ Vgl. Herzberg et al. (2006). Die Webseite des Bürgerhaushalts in Porto Alegre findet sich unter <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/op/>.

¹⁸ Vgl. die entsprechenden Beiträge in Kleger, Franzke (2006), Holtkamp (2008), Sintomer et al. (2009), Masser et al. (2013).

¹⁹ Vgl. Weiß (2013).

Bürgervorschlag zum Thema "Sicherheit" ★

★ B - 168 Fahrzeuge der Feuerwehr

Eingereicht von Eseppelt am 6. November 2014 - 20:47.

In den vergangenen Tagen hat Halle neue Fahrzeuge für die Feuerwehr bekommen. Nach Angaben der Stadtverwaltung sollen die Altfahrzeuge versteigert werden. Es wäre sinnvoller, die Fahrzeuge technisch weniger gut ausgerüsteten Freiwilligen Feuerwehren zur Verfügung zu stellen, um so entweder noch ältere dort vorhandene Fahrzeuge zu ersetzen oder die Einsatzstärke zu erhöhen. An der Sicherheit der Bürger sollte nicht gespart werden.

Thema:	Sicherheit
Status:	Erledigt
Kommentare:	1
Ja-Stimmen:	3
Nein-Stimmen:	1
Neutrale Stimmen:	0

★ AKTUELLER STATUS:

Erledigt

Der Vorschlag ist als erledigt zu erklären, weil er bereits umgesetzt wird.

★ KOMMENTARE

Geschrieben von Kasperle, am 7. November 2014 - 23:01

Abbildung 5: Screenshot Bürgerhaushalt der Stadt Halle

Quelle: <http://www.rechne-mit-halle.de/buergervorschlaege>, abgerufen am 10. September 2015

Anliegenmanagementsysteme sind Internet-Plattformen, auf denen Bürgerinnen und Bürger schriftliche Meldungen über Sachverhalte hinterlassen können, zu denen sie eine Maßnahme der Verwaltung erwarten. Im Prinzip handelt es sich um ein Beschwerdemanagement,²⁰ mit dem Bürgerinnen und Bürger auf Missstände aufmerksam machen können, die zuvor primär per Telefon oder persönlicher Mitteilung an die Verwaltung gemeldet wurden. Im Prinzip können Anliegenmanagementsysteme durch einen definierten Workflow sowohl eine automatisierte Steuerung der Bearbeitung in der Verwaltung als auch eine automatisierte Rückmeldung über den Stand der Bearbeitung und eine komplette Transparenz über den Bearbeitungsprozess, auch für den externen Benutzer, realisieren. Inwiefern solche Lösungen in deutschen Kommunen bereits umgesetzt sind, scheint derzeit noch schwierig einzuschätzen und war u.a. eine der Kernfragen unserer empirischen Untersuchungen.

²⁰ Vgl. Brock et al. 2012

Abbildung 6 zeigt als Beispiel einen Screenshot des Anliegenmanagements der Stadt Magdeburg. Zu erkennen ist die Möglichkeit, gemeldete Sachverhalte auf einem Stadtplan zu verorten und den Bearbeitungsstatus darzustellen.

- BürgerService
- Dienstleistungen der Stadt
- Behördenwegweiser
- ↳ MD-Melder
- Formulardepot
- e-Petition
- Rechtstexte
- Ausschreibungen
- Amtsblatt
- Statistik + Geodaten
- Notrufnummern
- Kontakt
- Ratsinformationen
- Gemeinwesenarbeit
- Seniorenbeirat

Leben in Magdeburg

Kommunalpolitik

Stadt

Aktuelles + Publikationen

Intern

MD-Melder

Schweigen ist Silber – Melden ist Gold!
Ob defekte Straßenlaternen, tiefe Schlaglöcher oder wild entsorgter Müll. Melden Sie uns Ihre entdeckten Mängel und sorgen Sie dafür, dass Magdeburg schöner und lebenswerter wird. Schicken Sie uns Ihre Hinweise – entweder vom PC oder ganz bequem mit dem Smartphone von unterwegs aus. Füllen Sie dazu einfach das folgende Online-Formular aus.

Neue Mitteilung erstellen

VIELLEICHT WURDE ES SCHON GEMELDET?!

Aber halt!
Vielleicht wurde uns Ihr Hinweis schon gemeldet. Um das herauszufinden, können Sie alle Meldungen einer bestimmten Kategorie vorab ansehen oder nach einem bestimmten Begriff suchen.

SUCHBEGRIFF:

Suchen

Zurücksetzen

KATEGORIE:

Suchen

Zurücksetzen

Vorhandene Meldungen
1 - 20 / 4154

Meldung	Erstellt am	Status
Defekte Straßenbeleuchtung Lüneburger Str.	12.06.2015 00:33	In Bearbeitung
Straßenschäden Hallische Straße	11.06.2015 21:11	In Bearbeitung
Elbbahnhof Schachbrett-Tischplatte abgehoben	11.06.2015 19:58	In Bearbeitung
Radwegschaden Nashvillepromenade	11.06.2015 19:50	In Bearbeitung
Sehr Schwache Fahrbahnmarkierungen (Parkplatz) Bandwikerstraße MD, Heumarkt	11.06.2015 18:35	In Bearbeitung
defekte Straßenlaterne, Zetkinstraße	11.06.2015 14:40	In Bearbeitung
Verschmutztes überdachtes Sitzrondell Schroteanlage	11.06.2015 11:08	Abgeschlossen

LEBENS-LAGE:
-keine Auswahl-

Anzeigen



115
IHRE BEHÖRDENUMMER

Veranstaltungen

Empfohlene Links

Services

- Stadtplan
- Ratsinformationen
- Magdeburg 2.0
- StadtratsTV
- Verkehrsinfo
- Terminreservierung
- MD-Melder
- OnlineServices

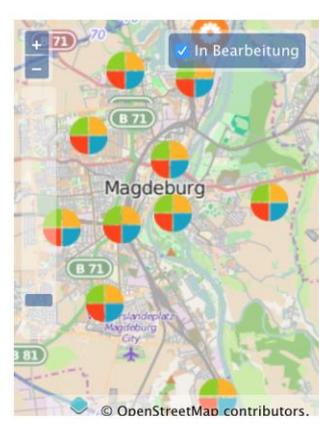


Abbildung 6: Anliegenmanagement der Landeshauptstadt Magdeburg "MD-Melder"

Quelle: <http://www.magdeburg.de/Start/Bürger-Stadt/Verwaltung-Service/MD-Melder>, abgerufen am 13. Juni 2015

Die beiden Beispiele verdeutlichen den möglichen Nutzen von Web 2.0-Anwendungen für Interaktionen von kommunalen Verwaltungen mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Vereinen etc.

1. Durch den sinkenden Aufwand für Information und Kommunikation lassen sich Kontakte zwischen der Verwaltung und verwaltungsexternen Stakeholdern intensivieren.
2. Informationen aus solchen Interaktionen können gespeichert und durch Indexierungen für Suchaktivitäten nutzbar gemacht werden. Web 2.0-Anwendungen lassen sich damit

für die Informationsspeicherung nutzen und auch dieser Aspekt kann dazu beitragen, Informationskosten zu senken.

3. Mitwirkungsleistungen von Dritten, zum Beispiel durch die Bereitstellung von Informationen u.ä., können den verwaltungsinternen Aufwand senken. So übernehmen in Anliegenmanagementsysteme Bürgerinnen und Bürger letztlich auch Aufgaben aus dem Bereich öffentliche Sicherheit und Ordnung. Die Mobilisierung und Nutzung dezentraler Informationen bietet darüber hinaus grundsätzlich die Möglichkeit, Entscheidungen auf einer besseren Datengrundlage zu treffen – wenn die Qualität dieser Daten gesichert werden kann.

In der Konsequenz stellt sich daher die Frage, ob die Nutzung von Web 2.0-Anwendungen dazu beitragen kann, die Zufriedenheit von Bürgerinnen und Bürgern sowie anderen Stakeholdern mit den Leistungen der Verwaltung zu verbessern. Darüber hinaus wäre zu prüfen, ob der Einsatz von Web 2.0-Anwendungen eventuell Verwaltungsaufwand und damit letztlich Verwaltungskosten reduzieren kann.

Für Interaktionen zwischen Verwaltungen auf gleicher Ebene (horizontale Interaktionen) und unterschiedlichen Verwaltungsebenen (vertikale Interaktionen) sind insbesondere die ersten beiden Aspekte relevant. Web 2.0-Anwendungen könnten dazu beitragen, Informations-, Kommunikations- und Abstimmungsprozesse zwischen Verwaltungen zu vereinfachen und in diesen Prozessen generiertes Wissen dauerhaft durchsuchbar zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus sind Impulse für die Optimierung horizontaler und vertikaler Verwaltungsprozesse zu erwarten²¹ und, als Vision, eine bessere Nutzung von Ressourcen durch die Möglichkeit zum Poolen von Personal- und Sachressourcen sowie Crowdsourcing.

Der Aufwand für die Nutzung von Web 2.0-Anwendungen liegt zunächst in Informations- und Entscheidungskosten, die dem Einsatz voraus gehen. Aufgrund der Vielzahl von Anwendungen und Nutzungsmöglichkeiten ist es für Kommunen, die nicht über spezialisierte Beschäftigte verfügen, schwierig Aufwand und Nutzen abzuschätzen. Entscheidungen zur Nutzung von Web 2.0-Anwendungen fallen üblicherweise auf Basis der Erfahrungen aus anderen Kommunen oder aber auf Basis privat gesammelter Erfahrungen mit Web 2.0-Anwendungen. Daneben können interkommunale Netzwerke und Beratungs- bzw. Softwareunternehmen von Bedeutung für die Entscheidung zur Nutzung von Web 2.0-Anwendungen sein.

²¹ Vgl. Müller et al. (2014)

Wie bereits angedeutet, können Kommunen entweder bereits bestehende, privatwirtschaftlich betriebene Web 2.0-Angebote, wie zum Beispiel Facebook, Twitter o.ä., nutzen oder eigene Anwendungen betreiben (lassen). Die zweite Option, der Betrieb einer eigenen Web 2.0-Anwendung, ist sicher nur für größere Kommunen oder in Netzwerken interkommunaler Zusammenarbeit möglich und impliziert einen zusätzlichen Administrationsaufwand. Außerdem besteht ein gewisses Risiko, dass die für die oben beschriebenen und für Web 2.0-Anwendungen typischen Mengeneffekte aufgrund einer zu geringen Anzahl an Usern, nicht realisiert werden können. Dieses Risiko ist bei kommerziellen sozialen Netzwerken, die bereits über eine erhebliche Anzahl von Usern verfügen, deutlich geringer.

Grundsätzlich, auch bei der Nutzung vorhandener Angebote, sind Web 2.0-Angebote mit einem Aufwand für die laufende Moderation und Kommunikation verbunden. Da Web 2.0-Anwendungen Anreize zur Nutzung und zur Beteiligung insbesondere aus der aktuellen und schnellen Kommunikation ziehen, kann eine ständige Betreuung, 24 Stunden an jedem Tag, notwendig werden.

Datenschutzrechtliche Erwägungen, insbesondere zum Betrieb von Facebook-Profilen durch Kommunen, haben bereits zu juristischen Auseinandersetzungen geführt²² und das Bekanntwerden der Nutzung von Internetdaten durch Geheimdienste hat die Nutzung kommerzieller Web 2.0-Angebote durch öffentliche Körperschaften noch weiter in Frage gestellt. Für Kommunen dürften auch solche Überlegungen in Entscheidungen über die Nutzung von Web 2.0-Angeboten einfließen.

Tabelle 2 gibt einen Überblick über die wichtigsten Überlegungen zu Aufwand und Nutzen der Web 2.0-Nutzung in Kommunen, die wir unseren empirischen Untersuchungen zu Grunde gelegt haben. Aufgrund dieser Überlegungen sind wir grundsätzlich davon ausgegangen, dass die Nutzung offener, privatwirtschaftlich betriebener Angebote wie Facebook, Twitter etc. den größten Anteil der Web 2.0-Anwendungen in den Kommunen ausmachen würde. Aufgrund des relativ hohen Aufwands zum Einstieg und zum dauerhaften Betrieb aller Nutzungsformen von Web 2.0 lag außerdem die Vermutung nahe, dass größere Kommunen eher in der Lage sein könnten, diese zu nutzen, während kleine Kommunen seltener über die Ressourcen verfügen dürften, die notwendig sind, um entsprechende Anwendungen zu nutzen. Insgesamt sollte die empirische Untersuchung erste, grundlegende Daten zur Nutzung von Web 2.0-Anwendungen in Kommunen des Landes Sachsen-Anhalt sammeln sowie Einschätzungen und

²² Vgl. Weichert (o.J.) sowie Schleswig-Holsteinisches Verwaltungsgericht 8 A 218/11, Kauß (2015).

Erfahrungen zur Nutzung von Web 2.0-Technologien in Verwaltungen erheben. Soweit möglich sollten Erfahrungen mit kollaborativen Anwendungen (vgl. Tabelle 1) vertiefend erhoben werden.

	Aufwand	Nutzen
Nutzung von Web 2.0-Anwendungen mit Externen (G2C, G2E, G2N etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Information über und Auswahl passender Anwendungen • Aufwand für Moderation, rechtliche Prüfung • Rechtliche Unsicherheiten bei Nutzung "eigener" Anwendungen (nicht Facebook, Twitter etc.) • Marketing für die Anwendung • Risiko, kritische Masse nicht zu erreichen 	<ul style="list-style-type: none"> • Schnellere/intensivere Kommunikation mit Stakeholdern • Chance, die Zufriedenheit mit Verwaltungsleistungen zu verbessern • Möglichkeit, Mitwirkungsleistungen von Stakeholdern abzurufen • Möglichkeit, Transparenz über Verwaltungsprozesse herzustellen • Potenzial zur Optimierung von Verwaltungsprozessen
Nutzung von Web 2.0-Anwendungen zwischen Verwaltungen (G2G)	<ul style="list-style-type: none"> • Information über und Auswahl passender Anwendungen • Abstimmung von Standards zur gemeinsamen Nutzung • Überwindung von Anreizen zur Teilung von Wissen • Rechtliche Unsicherheiten über elektronische Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Schnellere/intensivere Kommunikation • Bessere Speicherung und Verfügbarkeit von Informationen • Potenzial zur Optimierung von Verwaltungsprozessen

Tabelle 2: Überblick über entscheidungsrelevante Nutzen- und Aufwandstreiber beim kommunalen Einsatz von Web 2.0-Anwendungen

Quelle: Eigene Darstellung

3 Ergebnisse

3.1 Untersuchungsdesign

Im ersten Schritt wurden alle 134 selbständigen Kommunen im Land Sachsen-Anhalt – Städte, Gemeinden und Landkreise – schriftlich und per Mail eingeladen, an einer Online-Befragung teilzunehmen. Der Fragebogen umfasste 20 Fragen in vier Kategorien (siehe Anhang 9.1). Die inhaltlichen Fragen wurden aus den in Tabelle 2 dargestellten Überlegungen abgeleitet. In den Kommunen wurden überwiegend für die IT verantwortliche Beschäftigte angeschrieben, mit der Bitte, den Fragebogen auszufüllen oder diesen ggf. an spezielle für den Themenbereich Web 2.0 verantwortliche Beschäftigte weiterzugeben. Die Befragung erfolgte anonym mit Hilfe der Umfragesoftware "EFS Survey"²³ und begann Anfang Januar 2015. Der Fragebogen war insgesamt ca. sechs Wochen online bearbeitbar. Die Ansprechpartnerinnen und -partner in den Kommunen wurden zwei Mal an das Ende des Befragungszeitraums erinnert.

Zur Vertiefung der Ergebnisse aus der Befragung und mit besonderem Interesse für die Anwendung von kollaborativen Web 2.0-Anwendungen wurden im Anschluss an die Befragung in drei Kommunen vertiefende Interviews durchgeführt. Die Kommunen wurden für diese Interviews aufgrund ihrer Erfahrungen mit Anliegenmanagementsystemen bzw., in einem Fall, einem Bürgerhaushalt ausgewählt. Tabelle 3 gibt einen Überblick über diese Interviews.

Nr.	Größenklasse der Kommune nach KGSt ²⁴	Datum	Interviewpartner	Inhaltlicher Schwerpunkt des Interviews
1	7	15.04.2015	Hauptverwaltungsbeamter	Anliegenmanagement
2	6	13.05.2015	Hauptverwaltungsbeamter	Anliegenmanagement
3	2	27.04.2015	Mitarbeiter der Verwaltung	Bürgerhaushalt

Tabelle 3: Übersicht über die durchgeführten Interviews

Quelle: Eigene Darstellung.

Die Fragen für die Interviews (siehe Interviewleitfaden in Anhang 9.2) wurden auf Basis der oben dargestellten Überlegungen und unter Einbezug der ersten Ergebnisse aus der Online-

²³ Vgl. <http://www.questback.com/de/efs-survey>

²⁴ Vgl. KGSt (2015).

Befragung entwickelt. Neben den Zielen des Web 2.0-Einsatzes und den gesammelten Erfahrungen wurden vor allem auch die Akzeptanz und verschiedene Aspekte der Einführung und Umsetzung des Web 2.0-Einsatzes thematisiert. Der zeitliche Aufwand für die Interviews betrug je Interview ca. 60 Minuten. Die Interviews wurden elektronisch aufgezeichnet. Allen Interviewpartnern wurde eine ausschließlich anonymisierte Auswertung zugesichert.

Die Interviews wurden transkribiert und dann mit Bezug auf die oben dargestellten Überlegungen ausgewertet.

Ergänzend wurde im April 2015 eine themenorientierte Diskussion in einem Internet-Forum durchgeführt, zu der die IT-Verantwortlichen aus 34 Kommunen sowie IT-Spezialisten eines kommunalen Kooperationsverbundes eingeladen wurden. In diesem Forum wurden Fragen zum Nutzen von Web 2.0-Anwendungen, zu deren Akzeptanz, zu Erwartungen der Kommunen etc. zur Diskussion angeboten. Die Beteiligung blieb allerdings weit hinter den Erwartungen zurück. Außer den Moderatoren beteiligten sich lediglich sechs Personen, so dass nur sehr wenige, für die Fragestellung relevante Inhalte diskutiert werden konnten.

3.2 Allgemeine Nutzung von Web 2.0-Anwendungen

Von den 134 eingeladenen Kommunen haben 60 an der Befragung teilgenommen, was einer Beteiligungsquote von 44,8% entspricht. 48 Fragebögen (35,8%) wurden komplett beendet. Große Kommunen sind unter den Teilnehmern der Befragung im Vergleich zur Grundgesamtheit leicht überrepräsentiert. Teilgenommen haben aber auch 20 Gemeinden mit weniger als 10.000 Einwohnern, so dass die Ergebnisse auch die Situation in kleinen Gemeinden abbilden. Ungefähr zwei Drittel der Personen, die den Fragebogen ausgefüllt haben, gaben an, Web 2.0-Anwendungen auch privat zu nutzen. Die Bearbeitung des Fragebogens erfolgte überwiegend durch Beschäftigte aus den Bereichen IT oder Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Fünf Kommunen gaben an, dass in ihren Einsatz von Web 2.0-Anwendungen externe Dienstleister eingebunden sind.

Von den 48 Kommunen, die die Frage „Nutzen Sie Web 2.0 in Ihrer Verwaltung“ beantwortet haben, antworteten nur 15 mit „ja“ (30%). Die Annahme, dass in der Gruppe der Kommunen, die nicht an der Befragung teilgenommen haben, die Nutzung noch geringer ausfällt, ist naheliegend, so dass wir davon ausgehen, dass wohl nicht mehr als ca. 25% aller Kommunen in Sachsen-Anhalt bislang Web 2.0-Anwendungen einsetzen. Wichtigster Grund dafür, Web 2.0-Anwendungen nicht zu nutzen, ist der damit verbundene Aufwand. Einen Überblick über weitere Gründe gibt Abbildung 7.

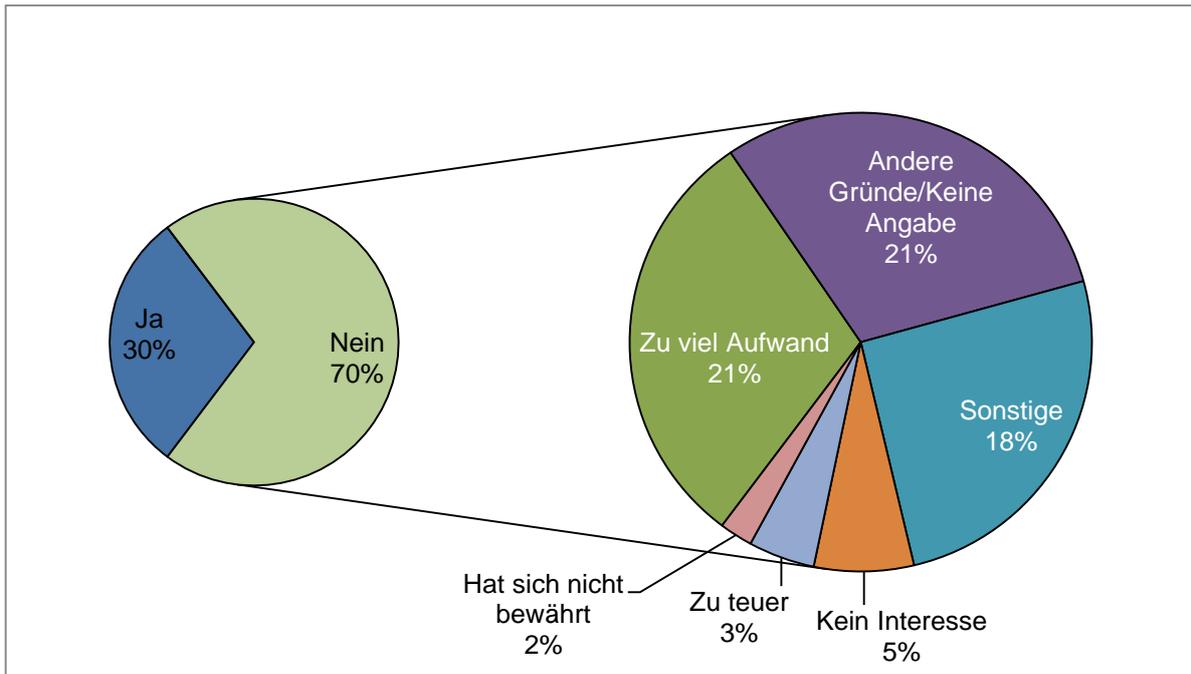


Abbildung 7: Antworten auf die Fragen „Nutzen Sie Web 2.0 in Ihrer Verwaltung?“ (Frage 3.1, links, Angaben in Prozent, N=48) und wenn nicht, „Warum nicht?“ (Angaben in Prozent, N = 35, Mehrfachnennungen waren möglich)

Quelle: Eigene Darstellung.

Als weitere Gründe, Web 2.0-Anwendungen nicht zu nutzen, wurden insbesondere rechtliche Bedenken und mangelnde Kompetenzen der Beschäftigten angegeben.

Die befragten Kommunen nutzen bislang vor allem soziale Netzwerke und Microblogs externer Anbieter (siehe Abb. 8). Im Rahmen der Befragung wurde zwar nicht systematisch nach den genutzten Plattformen gefragt, auf Basis vieler Zusatzinformationen sowie der Erkenntnisse aus den Interviews und der Forums-Diskussion ist allerdings klar, dass im Wesentlichen Facebook und Twitter genutzt werden. Sechs Kommunen sehen Facebook als die für den kommunalen Einsatz erfolgreichste Web 2.0-Anwendung. In vier, überwiegend größeren Kommunen wird ein Anliegenmanagementsystem genutzt. Diese Kommunen verfügen alle auch über Erfahrungen mit anderen Web 2.0-Anwendungen.

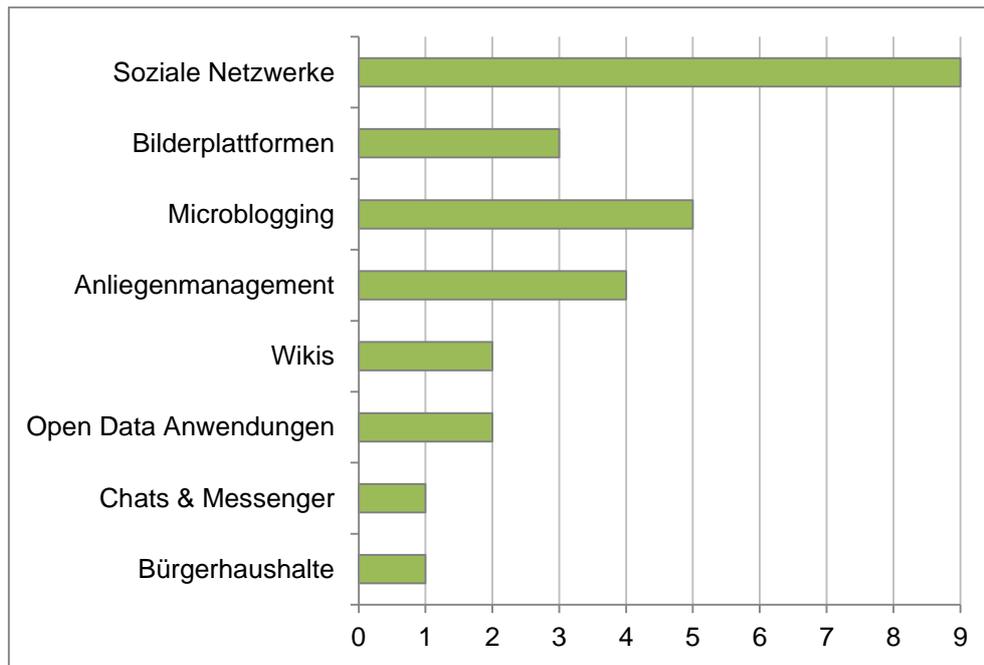


Abbildung 8: „Welche Web 2.0-Anwendungen haben Sie in Ihrer Kommune im Einsatz?“ (Frage 3.3, N=17, Anzahl Nennungen, Mehrfachnennungen möglich)

Quelle: Eigene Darstellung.

Für die Einführung von Web 2.0-Anwendungen in Kommunen scheinen Initiativen der Fachbereiche ebenso wichtig wie die Nachfrage der Bürgerinnen und Bürger und Initiativen der Hauptverwaltungsbeamtinnen und -beamten. Ein Interviewpartner erläuterte, dass „...die Social-Media-Geschichten [...], Facebook zum Beispiel, [...] aus dem Wahlkampf heraus [resultierten].“²⁵ Nach den positiven Erfahrungen im Wahlkampf, sei die Facebook-Seite fortgeführt worden, allerdings als persönliche Seite des Bürgermeisters. Einerseits, so der Interviewpartner sei es notwendig, dass „...eine Kommune auf allen Kanälen Informationen zur Verfügung“ stelle. Andererseits habe es sich praktisch als „rechtlich schwierig“ erwiesen, dies immer im Namen der Gemeinde auf einer gemeindeeigenen Internetpräsenz zu tun.²⁶ Der Betrieb in Form einer persönlichen Seite des Bürgermeisters habe sich insofern bewährt. In einem anderen Interview wurde die Ansicht geäußert, dass „...Facebook und öffentliche Verwaltung nicht zusammen“ passten.²⁷ Insofern sei die Nutzung in der Verwaltung weitgehend untersagt worden. Dass der Einsatz von Web 2.0-Anwendungen letztlich wesentlich von der Einstellung der jeweiligen Hauptverwaltungsbeamtinnen und -beamten zu sozialen Medien

²⁵ Interview 2.

²⁶ ebd.

²⁷ ebd.

– und von deren privaten Nutzungserfahrungen – abhängig ist, zeigte sich während des Projektes auch in verschiedenen begleitenden Diskussionen.

3.3 Ziele und Nutzen des Einsatzes von Web 2.0-Anwendungen

Der Einsatz von Web 2.0-Anwendungen in den befragten Kommunen hat vor allem zum Ziel, Informationen und Services für Bürgerinnen und Bürger, touristisch Interessierte und Unternehmen zu verbessern. Daneben betreiben fünf Kommunen die Web 2.0-Anwendungen auch mit dem Ziel, Bürgerinnen und Bürgern neue Möglichkeiten zur Beteiligung an politischen Prozessen bzw. Verwaltungsprozessen zu geben. Vier Kommunen bestätigten außerdem die Aussage, dass Web 2.0-Anwendungen auch ein Trend seien, bei dem man „derzeit dabei sein“ müsse. Die Vernetzung mit anderen Verwaltungen ist dagegen kaum Ziel der bisherigen Nutzung. Abbildung 9 gibt einen Überblick zu den Zielstellungen.

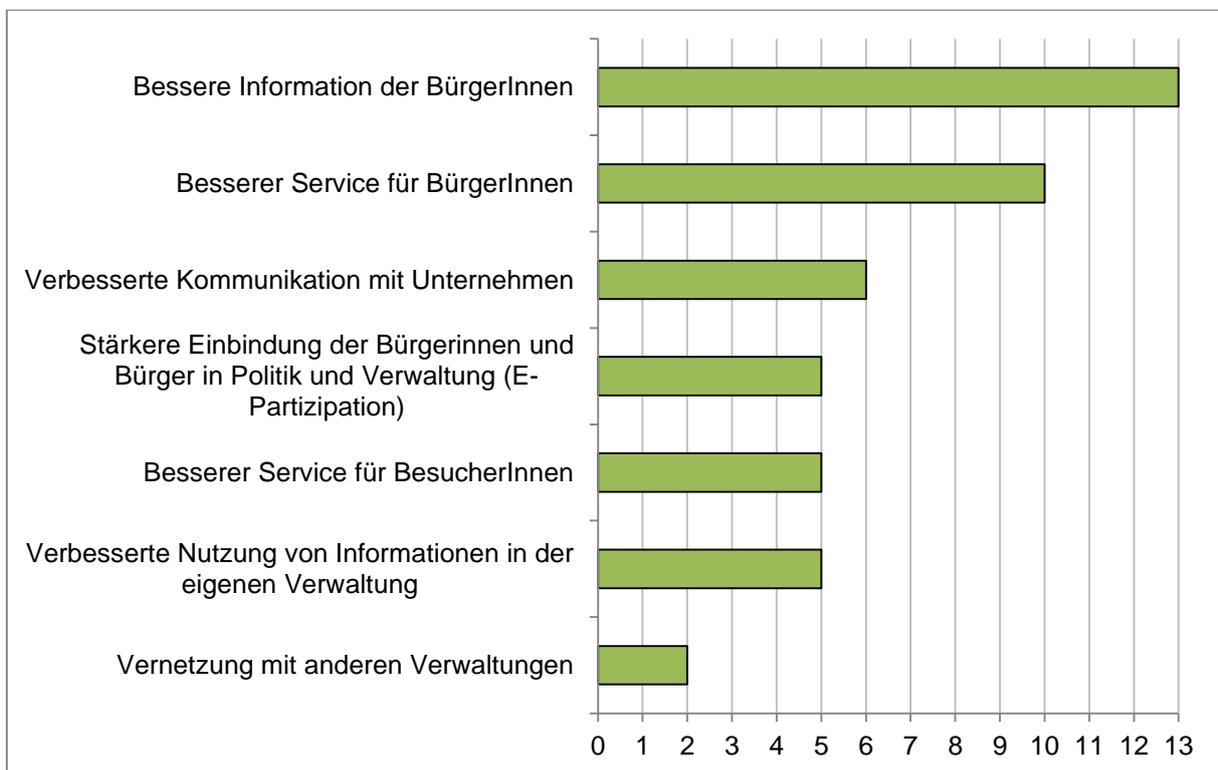


Abbildung 9: „Mit welchem Ziel setzten Sie Web 2.0-Anwendungen in Ihrer Verwaltung ein?“ Anzahl Nennungen „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“ (Frage 3.8, N=16, Mehrfachnennungen möglich)

Quelle: Eigene Darstellung.

Die selbst formulierten Zielstellungen werden nach Meinung von etwa zwei Drittel der Kommunen, die Web 2.0-Anwendungen nutzen, „tendenziell“, aus Sicht des anderen Drittels nur „teilweise“ erreicht. Zwar scheinen sich also nicht alle Erwartungen, die mit dem Einsatz von

Web 2.0-Technologien verbunden werden zu erfüllen. Aber keine der befragten Kommunen gab an, dass aus ihrer Sicht der Aufwand den Nutzen deutlich übersteige. Wiederum zwei Drittel schätzen den Nutzen ihrer Web 2.0-Nutzung höher ein, als den Aufwand, während ein Drittel sich noch „unklar“ über das Kosten-Nutzen-Verhältnis ist. Abbildung 10 gibt einen Überblick über die Erreichung verschiedener Ziele bei der Nutzung von Web 2.0-Technologien.

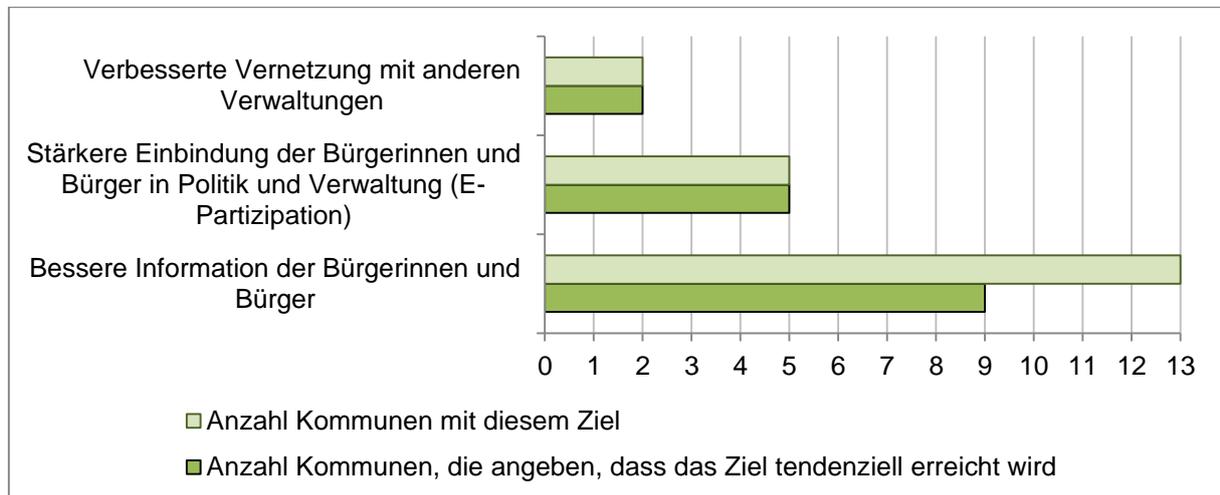


Abbildung 10: Erreichung selbst formulierter Ziele des Web 2.0-Einsatzes (Fragen 3.8 und 3.9, N=16, Mehrfachnennungen möglich)

Quelle: Eigene Darstellung.

Die Ergebnisse der Befragung bestätigen die einfachen und grundlegenden Einschätzungen des zweiten Kapitels. Die Weitergabe von Informationen an Bürgerinnen und Bürger sowie andere, zum Beispiel touristisch Interessierte, ist mit Web 2.0-Technologien schnell möglich. In einigen Fällen berichteten Kommunen darüber, dass sie entsprechende Anwendungen auch bereits für die schnelle Verbreitung von dringenden und wichtigen Informationen wie zum Beispiel über Unwettergefahr, Wohnhausbrände oder Straßensperrungen, genutzt haben.²⁸ Die Bereitstellung aktueller Informationen hat in den meisten Fällen ein wachsendes Interesse der Bürgerinnen und Bürger gebracht, dass sich dann auch in einer größeren Zahl von Abonnierungen, „likes“ u.ä. geäußert hat.

In gewissen Fällen lassen sich auch einfache Formen der Kommunikation schnell und effizient abwickeln. Allerdings zeigen die Freitextantworten ebenso wie die Erfahrungen, die im Rahmen der Interviews erfasst wurden, dass User von Web 2.0-Anwendungen schnelle Informationen und vor allem Reaktionen auf Anfragen etc. erwarten, und dass die damit verbundene Intensität der Betreuung für Verwaltungen durchaus problematisch sein kann. So hinterließ

²⁸ Vgl. auch Interview 2.

eine der befragten Kommunen als Hinweis auf die größten Probleme den folgenden Freitext: „Nutzer erwarten ein kurzes [gemeint auch: schnelles] Antwortverhalten auf ihre Anfragen. Dies kann selbst wenn eine Person dafür vorhanden sein sollte, was sehr selten der Fall ist, meist gar nicht sichergestellt werden; rein zeitlich nicht und auch nicht bei Fachfragen, bei denen Rücksprache gehalten werden muss“.²⁹

Neben dem Aufwand für die Einführung und Betreuung von Web 2.0-Anwendungen werden „juristische Unsicherheit“ als größtes Problem bei der Umsetzung genannt. Diese Unsicherheiten betreffen die Haftung für möglicherweise in sozialen Medien getätigte Aussagen von Verwaltungsbeschäftigten, die Haftung für Beiträge von Usern sowie datenschutzrechtliche Bedenken in Bezug auf die Abwicklung, Speicherung und Weiternutzung von Daten durch die Betreiber sozialer Medien. Abbildung 11 gibt einen quantitativen Überblick zu diesen Problemen.

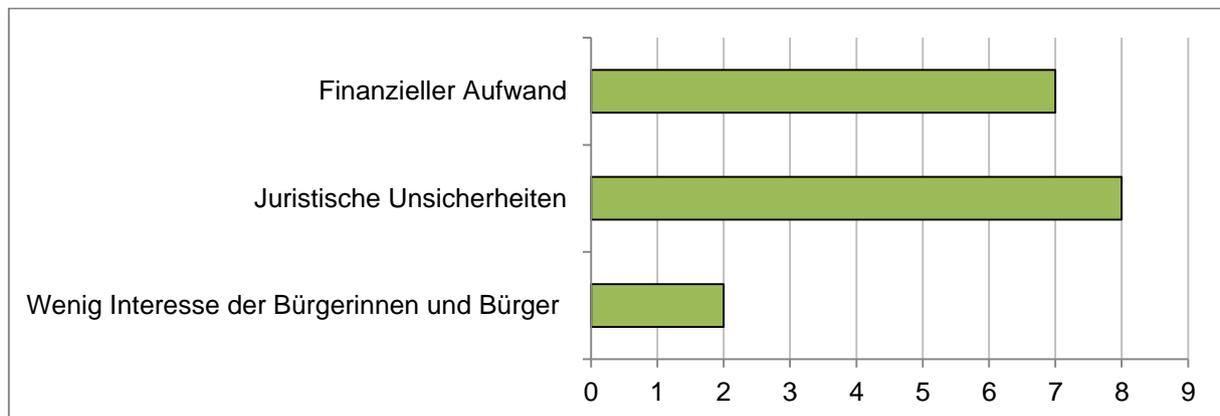


Abbildung 11: Probleme bei der Nutzung von Web 2.0-Anwendungen aus Sicht der Verwaltungen (Fragen 4.2, N=16, Mehrfachnennungen möglich)

Quelle: Eigene Darstellung.

Aufwand, unklarer Nutzen und rechtliche Unsicherheiten sind auch die meistgenannten Gründe, die Kommunen dafür angeben, dass sie noch keiner Web 2.0-Anwendungen einsetzen.

Die Akzeptanz von Web 2.0-Anwendungen in der Verwaltung und bei den verschiedenen Zielgruppen wird knapp überwiegend positiv bewertet. Nur zwei Kommunen sahen die Akzeptanz ihres erfolgreichsten Web 2.0-Angebots sowohl in der Verwaltung wie auch bei Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen etc. in einem kritischen Bereich. Abbildung 9 gibt einen Überblick über diese Einschätzungen.

²⁹ Freitext Angabe zu Frage 4.2 der Befragung, redaktionell überarbeitet, vgl. auch Anhang 9.1.

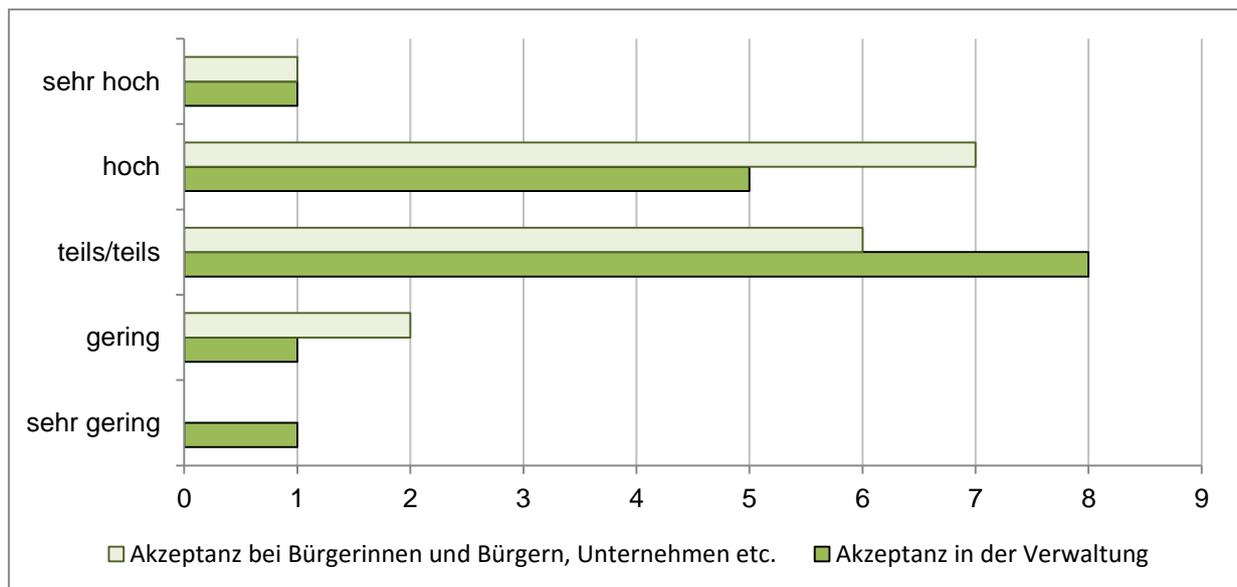


Abbildung 12: Akzeptanz der erfolgreichsten Web 2.0-Anwendung (Frage 3.5; N= 16)

Quelle: Eigene Darstellung.

Insgesamt wird deutlich, dass Web 2.0-Anwendungen einen Nutzen für die kommunale Verwaltungsarbeit generieren können. Allerdings scheinen die Anwendungen nicht immer den Erwartungen gerecht zu werden. Auch Kommunen, die sich klar für die Nutzung von Web 2.0-Anwendungen aussprechen, sehen das Verhältnis von Aufwand und Nutzen als nicht völlig unkritisch.

3.4 Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Nutzung von Web 2.0-Anwendungen

Befragung, Interviews, Forums-Diskussion und weitere Erfahrungen im Rahmen der Durchführung des Projekts zeigten sehr deutlich, dass für die Nutzung bzw. Nicht-Nutzung von Web 2.0-Technologien entsprechende private Erfahrungen der Verwaltungsbeschäftigten wie auch der Verwaltungsspitze von großer Relevanz sind. Fast alle Befragten gaben an, Web 2.0-Anwendungen auch privat zu nutzen. In den meisten Fällen sind die Befragten auch für den Einsatz von Web 2.0-Anwendungen in ihren Verwaltungen verantwortlich.

Für erste Überlegungen zum Einsatz von Web 2.0-Anwendungen sind in den befragten Kommunen verschiedene Kanäle gleichermaßen relevant. Einen Überblick gibt Abbildung 13.

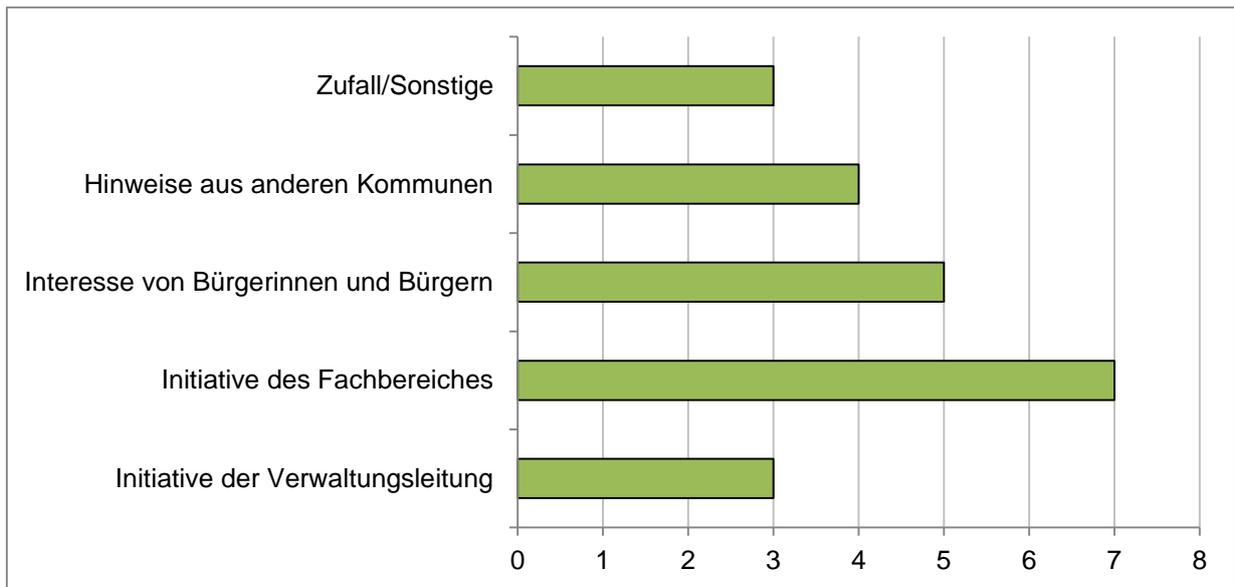


Abbildung 13: Wie sind Sie auf die von Ihnen eingesetzten Web 2.0-Anwendungen aufmerksam geworden? (Frage 3.6, N= 16)

Quelle: Eigene Darstellung.

Entscheidend für den Einsatz von Web 2.0-Technologien dürften vor allem auch private Erfahrungen und grundlegende Einstellungen zur Nutzung in der Verwaltungsspitze aber auch unter den Ratsmitgliedern sein. Ein Interviewpartner gab an, in seiner Einstellung zu Web 2.0-Technologien und damit auch in der Entscheidung für deren Einsatz in der Verwaltung nicht unwesentlich von den Erfahrungen seiner Kinder beeinflusst gewesen zu sein.³⁰ Dagegen scheint es, auch auf Basis von Erfahrungen aus der Einführung von „Sag´s uns einfach“ in Kommunen, sehr schwierig, Verwaltungsleitungen, die nicht über eigene Erfahrungen mit Web 2.0-Anwendungen verfügen, von deren Nutzen für die Verwaltung zu überzeugen.

Ein Interviewpartner berichtete über die erheblichen Widerstände bei der Einführung eines Anliegenmanagementsystems: „Natürlich war es für den Stadtrat [...] ein kompletter Kulturbruch“.³¹ Insbesondere sei diskutiert wurden, ob nicht die „traditionellen Formen“ der Beteiligung und Information, insbesondere auch über die Ratsmitglieder, völlig ausreichend seien. Letztlich habe man sich aber den guten Argumenten der Verwaltungsleitung nicht verschließen können. Deutlich wird aber, dass ohne eine entsprechende, klare Positionierung der Verwaltungsleitung für die Nutzung von Web 2.0-Anwendungen eine Umsetzung kaum möglich scheint.

³⁰ Interview 1.

³¹ Interview 2.

In den Interviews wurde gleichermaßen deutlich, dass auch Verwaltungsbeschäftigte, die über keine Erfahrungen aus der privaten Nutzung von Web 2.0-Anwendungen verfügen, nur mit erheblichem Aufwand für eine dienstliche Nutzung gewonnen werden können. Allerdings wurden nur in zwei Kommunen Beschäftigte für den Umgang mit Web 2.0-Anwendungen spezifisch geschult. In einigen Fällen, auch im Kontext anderer Fragen, wurde deutlich, dass die Befragten erheblichen Schulungsbedarf sehen. In vier Kommunen gibt es nach eigenen Angaben „Social Media Guidelines“ o.ä., d.h. Leitfäden oder Richtlinien zur Nutzung von Web 2.0 Anwendungen. Entsprechende Kompetenzen der Verwaltungsbeschäftigten scheinen, auch mit Blick auf die bereits angedeuteten neuen Anforderungen an die Verwaltungskommunikation, von großer Bedeutung. Nach den Erfahrungen eines Anwenders ist „...Interaktion [...] das Wichtigste“ und für diese sei „...Aktualität“ notwendig „und [...] dass eine Verwaltung auch klar signalisiert, dass sie auf allen Wegen gleich schnell arbeitet.“³²

Auf Basis der vorliegenden Ergebnisse scheint es daher unabdingbar, dass Verwaltungsbeschäftigte, die Web 2.0-Anwendungen betreuen, über ein grundlegendes Wissen zur Funktionsweise dieser Anwendungen sowie zu rechtlichen Implikationen verfügen. Auch wenn Basiswissen zu diesen Themen im Rahmen der persönlichen Nutzung erworben werden kann und sich Kommunen in der Praxis im Wesentlichen auf diese Form des Wissenserwerbs verlassen, so scheinen doch entsprechende dienstliche Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für eine strukturierte Nutzung von Web 2.0-Anwendungen unabdingbar.

Verfügt eine Verwaltung über Beschäftigte mit entsprechenden Kompetenzen, so ist zumindest die Nutzung frei zugänglicher, privatwirtschaftlicher Angebote wie beispielsweise Facebook oder Twitter mit einem relativ geringen Einstiegsaufwand möglich. Das heißt, dass diese Anwendungen auch für kleine Kommunen mit geringen Ressourcen nutzbar sind. Entsprechend sind unter den 16 Kommunen, die angeben, bereits Web 2.0-Anwendungen zu nutzen auch mehrere Kommunen mit weniger als 25.000 Einwohnern. Abbildung 14 gibt einen Überblick über die Größenklassen der Kommunen, die bereits Web 2.0-Anwendungen einsetzen. Kleine Kommunen dürften weitgehend auf offene privatwirtschaftliche oder aber kooperative Web 2.0-Anwendungen, wie z.B. „Sag´s uns einfach“, angewiesen sein, die eine Nutzung auch mit geringen Einstiegskosten ermöglichen, während größere Kommunen vermutlich eher in der Lage sind, auch kostenintensivere, spezifisch ausgerichtete und angepasste Anwendungen, wie zum Beispiel elektronische Bürgerhaushalte, zu nutzen.

³² Interview 2.

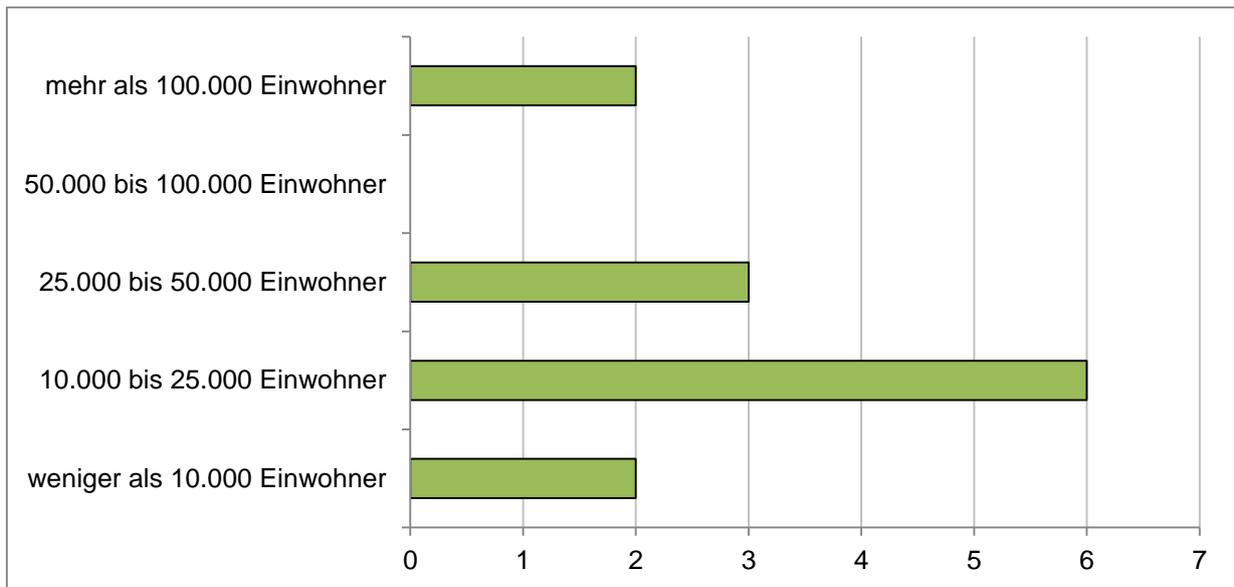


Abbildung 14: Größenklassen der Verwaltungen, die bereits Web 2.0-Anwendungen nutzen (Frage 1.1, 3.1; N= 13)

Quelle: Eigene Darstellung.

Die Verantwortung für den Einsatz von Web 2.0-Anwendungen ist in den Kommunen sehr unterschiedlich organisiert. Zum Teil sind Fachabteilungen (ca. 25%), zum Teil die IT-Abteilungen (ca. 25%), am häufigsten aber Bereiche für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (ca. 50%) für die Nutzung verantwortlich. Alle Organisationsformen lassen sich mit Blick auf die Verwaltungspraxis leicht erklären, bringen aber sicherlich unterschiedliche Vor- und Nachteile mit sich. Deutlich wird hier, dass der Einsatz von Web 2.0-Anwendungen ein Querschnittsthema ist: Während IT-Abteilungen für die Bereitstellung entsprechender Dienste und ggf. deren Integration in die vorhandenen Systeme verantwortlich sind, kommen die relevanten Informationen, die transportiert werden sollen, üblicherweise von den Fachabteilungen. Bereiche für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sind als Schnittstelle zu Bürgerinnen und Bürgern involviert. Kommunen, die Web 2.0-Anwendungen lediglich zur schnellen Information und Kommunikation nutzen wollen, werden den Einsatz im Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit koordinieren. Geht es hingegen um die Nutzung als Partizipations- oder E-Government-Instrument, so ist es sinnvoll, die Verantwortung in einer strategisch ausgerichteten IT-Abteilung zu organisieren.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass einfache Web 2.0-Anwendungen derzeit für Kommunen, die über Beschäftigte mit entsprechendem Wissen verfügen, recht einfach und schnell zu nutzen sind. Da ein unzweifelhafter und besonderer Nutzen der Anwendungen derzeit nicht erkennbar ist, sind Entscheidungen für die Nutzung von eher zufällig verteilten Informationen

und Einstellungen in den Fachabteilungen – hier: inkl. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit – und vor allem in der Verwaltungsspitze wie auch im Rat abhängig.

3.5 Spezielle Erfahrungen mit kollaborativen Web 2.0-Anwendungen

Unter den 16 Kommunen, die über Erfahrungen mit Web 2.0-Anwendungen verfügen, fanden sich vier, die bereits ein Anliegenmanagement betreiben und eine Kommune, die einen elektronischen Bürgerhaushalt implementiert hat. Um die Erfahrungen mit diesen Anwendungen noch etwas genauer zu erheben, wurden in drei Kommunen mit entsprechenden Erfahrungen vertiefende Interviews durchgeführt. Der mögliche Einsatz von kollaborativen Web 2.0-Anwendungen wurde auch in der Forums-Diskussion thematisiert.

Grundsätzlich scheinen die Erfahrungen mit Anliegenmanagementsystemen, insbesondere mit dem in Sachsen-Anhalt vom Ministerium für Inneres und Sport zur Verfügung gestellten Portal „Sag´s uns einfach!“,³³ positiv. Die Anwendung wird von Bürgerinnen und Bürgern angenommen und die Bekanntheit nimmt weiter zu. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass die Einführung von Anliegenmanagementsystemen in der Regel eine Klärung von Prozessen und Verantwortlichkeiten in der Verwaltung erforderlich macht, wenn gemeldete Anliegen möglichst schnell und mit wenig Aufwand bearbeitet werden sollen. Insbesondere ist es sinnvoll einen elektronischen Workflow zu definieren, mit dem die üblichen Meldungen weitgehend automatisiert und transparent abgearbeitet werden können.³⁴ Sind diese innerorganisatorischen Voraussetzungen noch nicht geschaffen, so kann die Einführung eines Anliegenmanagementsystems auch zu erheblichem Mehraufwand in der Verwaltung und damit auch zu Akzeptanzproblemen bei den Beschäftigten führen. In einem Fall wurde berichtet, dass die Akzeptanz bei den Beschäftigten erst nach der Behebung einiger „Anlaufschwierigkeiten“ und den dann sichtbaren Verbesserungen der internen Abläufe zu verzeichnen war.³⁵ Alle Kommunen, die im Rahmen unserer Untersuchung über Erfahrungen mit Anliegenmanagementsystemen berichteten, gingen von einem positiven Effekt auf die Zufriedenheit von Bürgerinnen und Bürgern aus. In den uns vorliegenden Rückmeldungen wurde kaum über die von vielen Kommunen befürchtete missbräuchliche Nutzung von Anliegenmanagementsysteme

³³ Vgl. Ministerium für Inneres und Sport Sachsen-Anhalt (2014).

³⁴ Interviews 1 und 2, vgl. auch Volksstimme (2014).

³⁵ Interview 1.

durch User mit erkennbar provokativer Absicht – sogenannte „Trolle“ berichtet. Offensichtlich sucht sich diese Nutzergruppe eher andere Artikulationsmöglichkeiten, insbesondere dann, wenn die Meldung in einem Anliegenmanagementsystem grundlegende Anmeldeprozeduren erfordert.

Allerdings wurde in einigen Fällen auch deutlich, dass auch nach mehrmonatigem Betrieb noch Werbemaßnahmen notwendig waren, um die Nutzung auf einem erwünschten Niveau zu halten. Eine kritische Masse an Usern zu erreichen, ist also durchaus ein relevantes Problem für den Einsatz von Anliegenmanagementsystemen.

Vermutlich werden sich Anliegenmanagementsysteme jedoch in den nächsten Jahren für die Nutzung im kommunalen Bereich durchsetzen. Zwei Kommunen, die an der Befragung teilgenommen haben, planen eine konkrete Einführung. Für die weitere Verbreitung von Anliegenmanagementsystemen könnten insbesondere die Verbindung mit anderen Zugängen, wie zum Beispiel der einheitlichen Behördenrufnummer 115,³⁶ und die Erweiterung des Service-Portfolios auf weitere Dienstleistungen jenseits von „Mängeln“ von Bedeutung sein.

Auf Basis der vorliegenden Einschätzungen ist die Einführung von „Sag´s uns einfach“ in Sachsen-Anhalt als Teilerfolg zu werten. Die vorliegende Umsetzungsstrategie zeigt die Möglichkeiten eines kooperativen E-Government, in dem die Kommunen die economies of scale einer einheitlichen Lösung durch eine freiwillige Nutzung realisieren können – auch wenn der Einbezug von Kommunen in die Entwicklung solcher E-Government-Lösungen möglicherweise noch optimiert werden kann.³⁷

Umgekehrt kann aufgrund der durchaus relevanten Aufwände für die Einführung von Anliegenmanagementsystemen, insbesondere für die Optimierung der internen Prozesse zur Bearbeitung sowie für Marketing, eindeutig nicht davon ausgegangen werden, dass Anliegenmanagementsysteme kurz- oder mittelfristig eine Entlastung von Kommunen hinsichtlich des Einsatzes von Geld oder Zeit bringen. Bestenfalls, so berichtete ein Interviewpartner, würden nach Abschluss der Einführung keine zusätzlichen Belastungen entstehen.³⁸ Immerhin wurde in einem Fall berichtet, dass der Umfang der Berichte über Schäden, Mängel etc. in Ratssitzungen nach Einführung eines Anliegenmanagementsystems zurückgegangen sei.³⁹

Im Rahmen eines Interviews konnten Erfahrungen mit einem elektronischen Bürgerhaushalt erhoben werden. Wie bereits angedeutet, sind elektronische Bürgerhaushalte, wenngleich der-

³⁶ www.115.de/

³⁷ Vgl. Server (2015), S. 13 f.

³⁸ Vgl. Interview 2.

³⁹ Vgl. Interview 1.

zeit in Mode, aus verwaltungswissenschaftlicher Sicht kritisch zu beurteilen. Typische Beteiligungsquoten liegen im Bereich von 1% bis 2% der Einwohnerinnen und Einwohner, teilweise auch deutlich darunter. In mehrjährigen Verfahren ist darüber hinaus ein Rückgang der Partizipationsneigung zu beobachten. Hinzu kommt, dass viele Beiträge bewusst polarisierend verfasst werden und Diskussion eher eskalierend als lösungsorientiert geführt werden. Damit verbunden entsteht ein erheblicher Moderationsaufwand ohne dass letztlich wirklich innovative und überzeugende Lösungen generiert werden. Auch eine positive Wirkung auf die zukünftige Partizipationsbereitschaft muss eher in Frage gestellt werden.⁴⁰

Der finanzielle Aufwand lag in dem untersuchten Fall bei einem „mittleren fünfstelligen Betrag“ für Einführung und Werbung.⁴¹ Zusätzlich sei etwa eine Mitarbeiterstelle für den laufenden Betrieb notwendig. Darüber hinaus müssten ernsthafte Vorschläge in den Fachbereichen geprüft und bewertet werden. Darüber hinaus wurde von Diskussionen über die rechtliche Relevanz des elektronischen Bürgerhaushalts und der eingereichten Vorschläge im Rat berichtet. Diese Diskussionen dürften allerdings eher der Politisierung des gesamten Verfahrens als tatsächlichen rechtlichen Unsicherheiten geschuldet sein.

Letztlich ist im untersuchten Fall festzustellen, dass ein reines Online-Verfahren gescheitert ist und nunmehr versucht wird, den Prozess mit Hilfe von „real live“ Maßnahmen wie Bürgerversammlungen und Zukunftswerkstätten zu stärken. Damit ist auch in diesem Fall deutlich geworden, dass Web 2.0-Anwendungen alleine nicht geeignet sind, Partizipation und damit auch Vertrauen in das demokratische System in Kommunen nachhaltig zu verbessern. Keine der befragten Kommunen plant derzeit die Einführung eines elektronischen Bürgerhaushalts.

3.6 Einschätzungen zur zukünftigen Entwicklung

Drei Viertel der befragten Kommunen glauben, dass die Nutzung von Web 2.0-Anwendungen in der kommunalen Verwaltung zukünftig wichtiger werden wird. Ein überwiegender Teil auch jener Kommunen, die bislang keine Web 2.0-Anwendungen nutzen, sieht das größte Potenzial in einer anlassbezogenen Nutzung zu Zwecken der Information und Kommunikation, wie zum Beispiel im Bereich des Katastrophenschutzes.⁴²

⁴⁰ Vgl. Weiß (2013).

⁴¹ Interview 3.

⁴² Zu den Anwendungsmöglichkeiten vgl. als Überblick die Beiträge in i-com: Zeitschrift für interaktive und kooperative Medien, Volume 13, 2014, online verfügbar unter <http://dblp2.uni-trier.de/db/journals/i-com/icom13.html>.

Neue, darüber hinaus gehende Möglichkeiten der Interaktion mit verschiedenen Stakeholder-Gruppen erwarten aber bereits über 40% der 48 Kommunen, die auf diese Frage geantwortet haben. Abbildung 15 gibt einen Überblick über die Einschätzungen zu den Anwendungsmöglichkeiten.

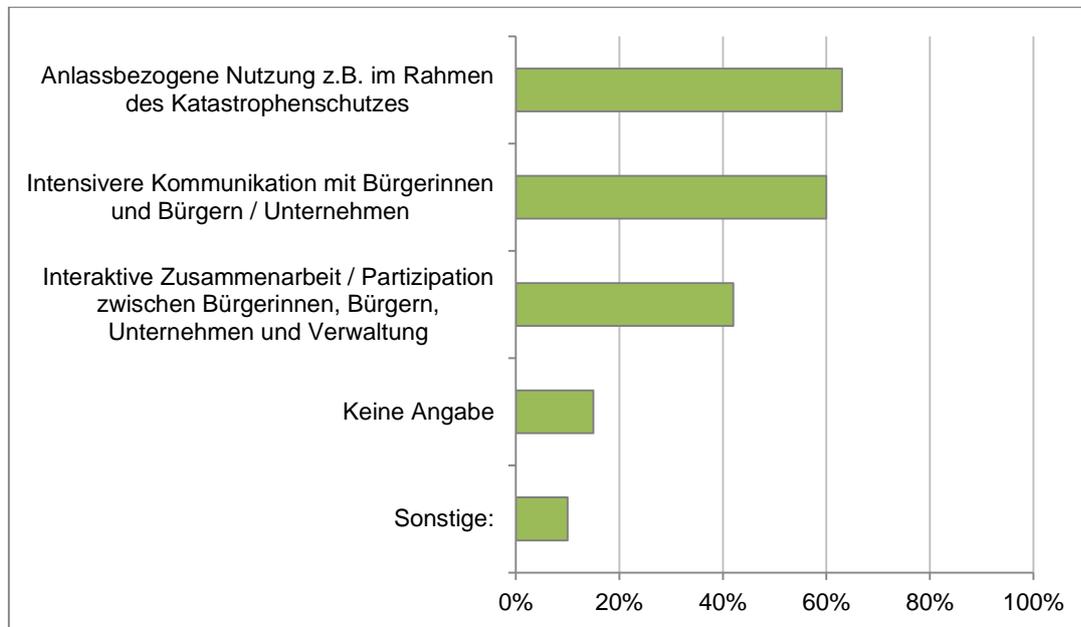


Abbildung 15: Wo sehen Sie zukünftige Anwendungsmöglichkeiten für Web 2.0 (Frage 4.3., Angaben in Prozent, N=48, Mehrfachnennungen waren möglich)

Quelle: Eigene Darstellung.

Die alltägliche Nutzung sozialer Netzwerke wird auch weiter zunehmen und damit auch der Druck auf kommunale Verwaltungen, entsprechende Angebote zu unterhalten. Dabei könnten sich die Zyklen, in denen bestimmte Plattformen als „in“ wahrgenommen werden und der Zuwachs weiterer Angebote als Probleme für ein pragmatisches Vorgehen von Kommunen erweisen. Es scheint zumindest aus derzeitiger Sicht nicht sinnvoll, eine Vielzahl von teilweise rivalisierenden Angeboten wie Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest etc. parallel zu nutzen. Spezialisierte Angebote eröffnen eventuell Möglichkeiten, bestimmte Zielgruppen zu erreichen, allerdings mit zusätzlichem Aufwand. Die immer populärer werdenden Netzwerke, die im Wesentlichen auf der Bereitstellung von Bild- oder Videomaterialien basieren, sinnvoll zu bedienen, dürfte für kleine bis mittlere Kommunen einen erheblichen Aufwand generieren. Ein Nutzen, der diesen Aufwand rechtfertigen würde, ist momentan nicht zu identifizieren.

Das dem Anliegenmanagementsystem „Sag´s uns einfach“ zu Grunde liegende Konzept, eine speziell auf kommunale Probleme ausgerichtete Anwendung zu entwickeln und Kommunen

dann für deren Nutzung zu gewinnen, erscheint dagegen zukunftsweisend. Durch dieses Vorgehen können Mengeneffekte genutzt werden, weil Anwendungen nicht mehrfach entwickelt werden müssen. Außerdem sind externen Effekte des Marketings und damit eine schnelle Entwicklung der Bekanntheit zu erwarten, wenn die für Web 2.0-Anwendungen typischen Verbreitungseffekte genutzt werden. Ein einheitlicher und standardisierter Zugang, in Form einer technisch und im „look and feel“ einheitlichen Gemeinde-App mit jeweils gemeindespezifischen Inhalten, könnte einen sinnvollen Rahmen für eine solche Entwicklung bieten.

Die bisherigen Erfahrungen mit Bürgerhaushalten, auch in Sachsen-Anhalt, zeigen dagegen, dass es notwendig ist, Mechanismen und Dynamiken von Partizipations- und Mobilisierungsprozessen insbesondere auch unter Nutzung von Web 2.0-Anwendungen genauer zu erforschen, bevor diese nutzbringend eingesetzt werden können.

In den Interviews und der Forendiskussion wurde verschiedentlich angemerkt, dass Web 2.0-Anwendungen zwar Information und Kommunikation verbessern und beschleunigen, nicht aber allein durch ihren Einsatz bereits Probleme lösen könnten, die zum Beispiel durch unterschiedliche Interessen oder mangelnde Kooperationsbereitschaft entstünden: „...man [muss] klar zu erkennen geben [...], welche Grenzen es auch gibt, in diesen ganzen Netzwerken und bei solchen Web 2.0-Anwendungen. [Man kann] eben nicht höher, schneller, besser [sein, ...] nur, weil es weitere Schnittstellen gibt.“⁴³.

⁴³ Interview 2.

4 Fazit und Empfehlungen

Auf Basis unserer Ergebnisse ist davon auszugehen, dass ein Großteil der Kommunen in Sachsen-Anhalt noch keine Web 2.0-Anwendungen nutzt, jedoch alle Kommunen gleichermaßen mit der Aufgabe konfrontiert sind, eine für sich sinnvolle Nutzungsform zu entwickeln – zumindest dürfte dies auch die Erwartung von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Vereinen und Verbänden sowie anderen Stakeholdern sein. Etwa 25% der Kommunen in Sachsen-Anhalt verfügen derzeit über eigene Erfahrungen mit einem Web 2.0-Angebot, insbesondere mit privatwirtschaftlich angebotenen sozialen Netzwerken wie Facebook und Twitter. Eine Präsenz in sozialen Medien erscheint vor allem für größere Städte ein „Wert an sich“ zu sein, mit dem auch ein modernes Image gepflegt wird. Während der Aufwand für den adäquaten Betrieb einer Präsenz in diesen Netzwerken, also für eine tägliche Sichtung der Beiträge anderer User und das regelmäßige Posten eigener Beiträge, klar erkennbar ist, unterstreichen die Ergebnisse unserer Untersuchungen, dass Einschätzungen zum Nutzen von Web 2.0-Angeboten sehr stark von subjektiven Wahrnehmungen und individuellen Einstellungen insbesondere der Verwaltungsspitzen geprägt sind. **Daher liegt die Empfehlung nahe, die Nutzung der oben beschriebenen, konventionellen sozialen Netzwerke, kritisch zu prüfen, an klar definierte Ziele zu binden und im Zweifel deutlich zu reduzieren.**

Ob Web 2.0-Anwendungen eingesetzt oder nicht eingesetzt werden, scheint eine Entscheidung zu sein, die Verwaltungsspitzen vor allem auf Grundlage ihrer eigenen Erfahrungen bzw. Nicht-Erfahrungen mit sozialen Netzwerken fällen. Eine systematische Nutzung oder ein strategischer Umgang mit den neuen Technologien ist auch in vielen Kommunen, die schon Web 2.0-Anwendungen betreiben, nicht erkennbar. Zu empfehlen wäre daher, vor der Inbetriebnahme von Web 2.0-Angeboten zumindest Eckpunkte für ein mittel- bis langfristig angelegtes Konzept zur Nutzung von Web 2.0-Anwendungen zu definieren. **Ohne eine „Mini-Web 2.0-Strategie“ scheint eine erhebliche Gefahr zu bestehen, wachsende und dann unhinterfragte Aufwände für die Pflege solcher Angebote zu erzeugen und zu verstetigen.**

Beschäftigte, die entsprechende Anwendungen betreuen, sind kaum geschult, und es gibt in der Regel auch keine klaren Grundsätze für die Nutzung, zum Beispiel in Form von Social Media Guidelines o.ä. **Hier besteht für Kommunen, die sich für die Nutzung von Web 2.0-Angeboten entscheiden, eindeutig die Notwendigkeit, grundlegende Regeln der Nutzung zu klären und Beschäftigte entsprechend zu schulen.**

Das für die Pflege von Web 2.0-Anwendungen notwendige Know How und die notwendigen zeitlichen Ressourcen sind typischerweise eher in größeren Verwaltungen verfügbar. Für mittlere und kleinere Kommunen sind vor allem Angebote attraktiv, bei denen die Aufwände gering

sind und die dennoch durch die im Web 2.0 nutzbaren Effekte schnell und breit bekannt werden. **Eine sinnvolle Nutzung von Web 2.0-Angeboten in Kommunen scheint für die Zukunft in Form einer kooperativen Nutzung einheitlicher aber verwaltungsspezifischer Plattformen realisierbar.** Das Anliegenmanagementsystem „Sag´s und einfach“ kann als Prototyp für solche Plattformen gelten. Perspektivisch sollten diese Plattformen mit anderen Zugängen bzw. Diensten, insbesondere der Behördenrufnummer 115, verbunden werden. Darüber hinaus sollten diese Plattformen auch auf weitere Dienstleistungen und Services kommunaler Verwaltungen erweitert werden. Dabei kommt es darauf an, alle relevanten Akteure, insbesondere auch bereits bestehende Kooperationsstrukturen auf kommunaler Ebene für eine gemeinsame Nutzung von Standardangeboten zu gewinnen, Entwicklungs- und Anpassungskosten zu teilen, gemeinsames Marketing für die Nutzung zu betreiben und den Moderations- und Administrationsaufwand in den Kommunen möglichst klein zu halten. Ein Muster für eine kommunale Social Media Guideline und auf diese abgestimmte Weiterbildungsangebote könnten der Entwicklung wichtige Impulse geben.

Für die Entwicklung kooperativer E-Government-Anwendungen auf kommunaler Ebene hat die „Strategie Sachsen-Anhalt digital 2020“⁴⁴ insbesondere mit der Orientierung auf Ebenen übergreifende, kooperative Lösungen und interkommunale Zusammenarbeit⁴⁵ richtige Impulse gegeben. Die vorhandenen Kooperationsstrukturen sollten weiterentwickelt und auf die Entwicklung von Lösungen zu weiteren Themengebieten⁴⁶ übertragen werden. Dabei scheint eine Fokussierung auf Kernaufgaben der Verwaltung und den Einbezug von Bürgerinnen und Bürgern in administrative Prozesse, perspektivisch bis zu einer komplett elektronischen Abwicklung auch anspruchsvollerer Verwaltungsverfahren, sinnvoll.

⁴⁴ Land Sachsen-Anhalt (2012).

⁴⁵ Vgl. ebd., S. 10 f. und 26 ff.

⁴⁶ Vgl. ebd., S. 21.

5 Literaturverzeichnis

Alpar, Paul; Blaschke, Steffen (Hrsg.) (2008): Web 2.0 - Eine empirische Bestandsaufnahme, Wiesbaden: Springer.

Back, Andrea; Gronau, Norbert; Tochtermann, Klaus (2012): Web 2.0 und Social Media in der Unternehmenspraxis - Grundlagen, Anwendungen und Methoden mit zahlreichen Fallstudien. 3. Auflage. München: Oldenburger Verlag.

BITKOM – Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (2014): E-Government-Nutzung stagniert seit Jahren. Online verfügbar unter http://www.bitkom.org/de/presse/81142_79624.aspx, zuletzt geprüft am 27. Mai 2015.

Brock, Christian; Meik, Julia; Kaiser, Janine; Al-Dari, Sadi; Handke, Bernd (2012): Der Bürger als Kunde Anliegenmanagement im öffentlichen Sektor, in: Jansen, Stephan A.; Schröter, Eckhard; Stehr, Nico: "Bürger. Macht. Staat?", Wiesbaden: Springer, S. 109-124.

eurostat (2015): Share of enterprises' turnover on e-commerce. Online verfügbar unter <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00110>, zuletzt geprüft am 27. Mai 2015.

Franzke, Jochen; Kleger, Heinz (Hg.) (2006): Kommunaler Bürgerhaushalt in Theorie und Praxis am Beispiel Potsdams, Potsdam Universitätsverlag.

Freie und Hansestadt Hamburg (2012): Social Media in der Hamburgischen Verwaltung Hinweise, Rahmenbedingungen und Beispiele, Version 1.3, Hamburg. Online verfügbar unter <http://www.hamburg.de/contentblob/2882174/data/social-media-in-der-hamburgischen-verwaltung.pdf>, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

Graudenz, Dirk; Krug, Barbara; Hoffmann, Christian; Schulz, Sönke E.; Warnecke, Thomas; Klessmann, Jens (2010): Vom Open Government zur Digitalen Agora, ISPRAT Whitepaper. Online verfügbar unter http://www.isprat.net/fileadmin/downloads/publikationen/Whitepaper_Open%20Government_Digitale_Agora_formatiert_v039.pdf, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

Hein, Andreas (2007): Web 2.0 - Das müssen Sie wissen. 1. Auflage. München: Haufe-Lexware.

Herzberg, Carsten; Röcke, Anja; Sintomer, Yves (2006): Von Porto Alegre nach Europa. Möglichkeiten und Grenzen des Bürgerhaushalts, in: Franzke, Kleger (Hg.), 188-202.

Holtkamp, Lars (2008): Bürgerhaushalt, in: Kersting, Norbert (Hg.): Politische Beteiligung, Wiesbaden: VS, S. 222-235.

Hornung, Gerrit; Müller-Terpitz, Ralf (Hg.) (2015): Rechtshandbuch Social Media, Wiesbaden: Springer.

InitiativeD21 (2014): Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich. eGovernment Monitor 2014, online verfügbar unter: <http://docplayer.org/2455305-Egovernment-monitor-2014-nutzung-und-akzeptanz-von-elektronischen-buergerdiensten-im-internationalen-vergleich.html>, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

Kauß, Udo (2015): Revisionsbegründung des ULD im Gerichtsverfahren zu Fanpages, Freiburg. Online verfügbar unter <https://www.datenschutzzentrum.de/artikel/858-Revisionsbegrue-ndung-des-ULD-im-Gerichtsverfahren-zu-Fanpages.html>, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

KGST – Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (2015): Übersicht der Größenklassen der KGSt. Online verfügbar unter <http://www.kgst.de/mitgliedschaft/>, zuletzt geprüft am 30. Mai 2015.

Kneifel, Fabianne (2009): B.I.T. online - Mit Web 2.0 zum Online-Katalog der nächsten Generation. Band 23. Wiesbaden: Verlag Dinges und Fricke GmbH.

Lackes, Richard; Siepermann Markus (2015): Web 2.0. Gabler Wirtschaftslexikon. Online verfügbar unter <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/80667/web-2-0-v9.html>, zuletzt geprüft am 12. Mai 2015.

Land Sachsen-Anhalt (2012): STRATEGIE Sachsen-Anhalt digital 2020, Magdeburg. Online verfügbar unter http://www.investieren-in-sachsen-anhalt.de/fileadmin/SOM/SOM/Downloads_und_Uploads/Studien_und_Co/IKT-Strategie2020_Sachsen_Anhalt_2012.pdf, zuletzt geprüft am 28. November 2014.

Landeshauptstadt Magdeburg (2014): Diskussionsforen der Landeshauptstadt Magdeburg. Online verfügbar unter <http://www.magdeburg.de/Start/B%C3%BCrger-Stadt/Aktuelles-Publikationen/Foren>, zuletzt geprüft am 28. November 2014.

Landeshauptstadt Magdeburg (2015): MD-Melder. Online verfügbar unter <http://www.magdeburg.de/Start/Bürger-Stadt/Verwaltung-Service/MD-Melder>, zuletzt geprüft am 29. Mai 2015.

Lange, Corina (2007): Web 2.0 zum Mitmachen - Die beliebtesten Anwendungen. Köln: O'Reilly Verlag GmbH & Co. KG.

Lucke, Jörn v.; Reiner mann, Heinrich (2000): Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung Speyer. Online verfügbar unter <http://foev.dhvspeyer.de/ruvii/SP-EGov.pdf>, zuletzt geprüft am 30. Mai 2015.

Masser, Kai; Pistoia, Adriano; Nitzsche, Philipp (2013). Bürgerbeteiligung und Web 2.0: Potentiale und Risiken webgestützter Bürgerhaushalte, Wiesbaden: Springer.

Mergel, Ines; Müller, Philipp S.; Parycek, Peter; Schulz, Sönke E. (2013): Praxishandbuch soziale Medien in der öffentlichen Verwaltung. Wiesbaden: Springer.

Ministerium für Inneres und Sport Sachsen-Anhalt (2014): „Sag's uns einfach – der Sachsen-Anhalt-Melder“ startet in den Echtbetrieb, Pressemitteilung Nr.: 050/2014, Magdeburg, den 10. Oktober 2014. Online verfügbar unter: <http://www.presse.sachsen-anhalt.de/index.php?cmd=get&id=867765&identifizier=a9e77fcf9524d5528583c2ee3ad11bbe>, zuletzt geprüft am 28. September 2015.

Müller, Lena-Sophie; Fritzsche, Saskia; Hecht, Stefanie; Krämer, Elisabeth; Hill, Hermann (2014): Ein soziales Netzwerkl als internes Kommunikationsmittel für die öffentliche

Verwaltung, Speyer. Online verfügbar unter:
http://publica.fraunhofer.de/eprints/urn_nbn_de_0011-n-2833147.pdf, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

Röchert-Voigt, Tanja; Berg, Denise (2010): Web 2.0 in der öffentlichen Verwaltung: eine Studie am Beispiel von Berlin und Brandenburg. GITO mbH Verlag.

Sachsen-Anhalt-Wiki (2015): Sachsen-Anhalt Wiki. Das regionale Mitmachlexikon.
<http://www.sachsen-anhalt-wiki.de/index.php/Hauptseite>, zuletzt geprüft am 11. Juni 2015.

Schleswig-Holsteinisches Verwaltungsgericht, 8 A 218/11: Urteil zum Datenschutzrecht. Online verfügbar unter: <https://www.datenschutzzentrum.de/facebook/20131009-vg-urteil-fan-pages.pdf>, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

Schulz, Sönke E. (o.J.): Social Media Guidelines. Online verfügbar unter http://www.isprat.net/fileadmin/user_upload/ISPRAT-Buch_SMG_alle_Seiten_zur_An-sicht.pdf, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

Schuppan, Tilo (2012): E-Government in Deutschland: Entwicklung, Naivitäten und Déjà-vus. Verwaltung & Management, 4, S. 188-192.

Server (2015): Für IT im Rathaus bleibt kaum Geld übrig. Es sei denn ... Im Gespräch mit Heiko Liebenehm vom Städte- und Gemeindebund Sachsen-Anhalt, in: Server, Nr. 56, Heft 1, S. 12-14.

Sintomer, Yves; Herzberg, Carsten; Röcke, Anja (2009): Der Bürgerhaushalt in Europa- eine realistische Utopie? Wiesbaden: Springer.

Statista (2015): The 100 largest companies in the world by market value in 2014. Online verfügbar unter <http://www.statista.com/statistics/263264/top-companies-in-the-world-by-market-value/>, zuletzt geprüft am 27. Mai 2015.

Thilo Weichert (o.J.): Verantwortlichkeit für Facebook-Fanpages, <https://www.datenschutzzentrum.de/facebook/20120222-web20-in-verwaltung.html>, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

Volksstimme (2014): Stadt zieht nach. MD-Melder: 2919 Hinweise, in: Volksstimme vom 02.02.2015. Online verfügbar unter: http://www.volksstimme.de/nachrichten/sachsen_anhalt/1417478_MD-Melder-2919-Hinweise.html, zuletzt geprüft am 14. September 2015.

Weiß, Jens (2013): Wer rettet die Demokratie vor der E-Partizipation?, in: Verwaltung & Management, 6, 283-288.

6 Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Twitter-Seite der Stadt Wernigerode	5
Abbildung 2: Forum "Familien Leben in Hannover"	6
Abbildung 3: Sachsen-Anhalt Wiki.....	7
Abbildung 4: Facebook-Seite der Stadt Halberstadt	8
Abbildung 5: Screenshot Bürgerhaushalt der Stadt Halle	12
Abbildung 6: Anliegenmanagement der Landeshauptstadt Magdeburg "MD-Melder"	13
Abbildung 7: Antworten auf die Fragen „Nutzen Sie Web 2.0 in Ihrer Verwaltung?“ (Frage 3.1, links, Angaben in Prozent, N=48) und wenn nicht, „Warum nicht?“ (Angaben in Prozent, N = 35, Mehrfachnennungen waren möglich).....	19
Abbildung 8: „Welche Web 2.0-Anwendungen haben Sie in Ihrer Kommune im Einsatz?“ (Frage 3.3, N=17, Anzahl Nennungen, Mehrfachnennungen möglich).....	20
Abbildung 9: „Mit welchem Ziel setzten Sie Web 2.0-Anwendungen in Ihrer Verwaltung ein?“ Anzahl Nennungen „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“ (Frage 3.8, N=16, Mehrfachnennungen möglich).....	21
Abbildung 10: Erreichung selbst formulierter Ziele des Web 2.0-Einsatzes (Fragen 3.8 und 3.9, N=16, Mehrfachnennungen möglich).....	22
Abbildung 11: Probleme bei der Nutzung von Web 2.0-Anwendungen aus Sicht der Verwaltungen (Fragen 4.2, N=16, Mehrfachnennungen möglich)	23
Abbildung 12: Akzeptanz der erfolgreichsten Web 2.0-Anwendung (Frage 3.5; N= 16).....	24
Abbildung 13: Wie sind Sie auf die von Ihnen eingesetzten Web 2.0-Anwendungen aufmerksam geworden? (Frage 3.6, N= 16)	25
Abbildung 14: Größenklassen der Verwaltungen, die bereits Web 2.0-Anwendungen nutzen (Frage 1.1, 3.1; N= 13)	27
Abbildung 15: Wo sehen Sie zukünftige Anwendungsmöglichkeiten für Web 2.0 (Frage 4.3., Angaben in Prozent, N=48, Mehrfachnennungen waren möglich	31
Tabelle 1: Systematisierung von Web 2.0-Anwendungen für das E-Government, Beispiel für Anwendungen, potenzielle Anwendungsmöglichkeiten in [].....	10
Tabelle 2: Überblick über entscheidungsrelevante Nutzen- und Aufwandstreiber beim kommunalen Einsatz von Web 2.0-Anwendungen.....	16
Tabelle 3: Übersicht über die durchgeführten Interviews	17

7 Anhang

7.1 Originaldaten aus der Online-Befragung

1. Informationen zur Kommune

1.1 Wie viele Einwohner hat Ihre Kommune?

Weniger als 10.000 Einwohner	20
10.000 bis 25.000 Einwohner	15
25.000 bis 50.000 Einwohner	3
50.000 bis 100.000 Einwohner	1
Ab 100.000 Einwohner	4

2. Angaben zur Person

2.1 Nutzen Sie privat Web 2.0-Anwendungen?

Ja	28
Nein	14

Von drei Kommunen wurden zu dieser Frage keine Angaben gemacht.

2.2 Wer ist in Ihrer Verwaltung für den Einsatz und die Nutzung der Web 2.0-Anwendungen verantwortlich?

Fachabteilung	4
IT-Abteilung	4
Presse- und Öffentlichkeitsabteilung	8
Externer Anbieter	5
Ich	10
Sonstige	4

Im Textfeld „Sonstige“ gaben die Kommunen folgendes an:

- *Organisatorisch: Presse- und Öffentlichkeitsabteilung, technisch IT-Abteilung*
- *Derzeit noch niemand*
- *Leider keiner*
- *Mehrfachauswahl: Sowohl Fachabteilung als auch IT und Öffentlichkeitsabteilung*

Von zehn Kommunen wurden zu dieser Frage keine Angaben gemacht.

2.3 In welcher Abteilung arbeiten Sie?

Fachabteilung	8
IT-Abteilung	22
Presse- und Öffentlichkeitsabteilung	5

Externer Anbieter	1
Sonstige	8

Im Textfeld „Sonstige“ gaben die Kommunen folgendes an:

- Wirtschaftsförderung/Tourismus
- Hauptamt/zentrale Verwaltung/IT
- Einwohnermeldebehörde
- Finanzen/Steuern
- Finanzverwaltung
- Hauptamt
- Bürgerbüro
- Personalunion: IT, Breitband, Ordnungsamt, Brandschutz

Von einer Kommune wurde zu dieser Frage keine Angabe gemacht.

3. Web 2.0-Einsatz in der Kommune

3.1 Nutzen Sie Web 2.0 in Ihrer Verwaltung?

Ja	15
Nein	33

3.2 Warum nicht?

Zu teuer	2
Hat sich nicht bewährt	1
Kein Interesse	3
Zu viel Aufwand	13
Sonstige	11

Im Textfeld „Sonstige“ gaben die Kommunen folgendes an:

- Teilweise unklare Gesetzeslage. MI prüft Einsatz von Facebook. Außerdem Datenschutzbedenken, da diese Dienste vorwiegend außerhalb von der EU betrieben werden.
- Nutzung in Planung
- Keine Ressourcen sich dem Thema überhaupt anzunehmen
- Das Einsatzfeld und die internen Prozesse müssen klar umrissen sein. Es muss einen definitiven Mehrwert für die Verwaltungsarbeit geben.
- Bisher noch kein Bedarf
- Kein Verständnis in der Leistungsebene der Verwaltung für den Nutzen
- Bis jetzt kein Bedarf
- War bisher nicht notwendig

- *Bürgermeister verboten bzw. untersagt*
- *Ländlicher Raum, Sicherheitsaspekt*

Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Von 13 Kommunen wurden zu dieser Frage keine Angaben gemacht.

3.3 Welche Web 2.0-Anwendungen haben Sie in Ihrer Kommune im Einsatz?

	Wird genutzt	Einführung in Planung	Wird nicht genutzt/ unbekannt
Chats & Messenger (z. B. Skype, Whatsapp,...)	1	0	8
Microblogging (z. B. Twitter, ...)	5	0	6
Blogs (z. B. Bürgermeisterblog, ...)	0	1	8
Foren (z. B. Stadtforen, ...)	0	0	8
Wikis (z. B. Wikipedia, Stadtwikis, ...)	2	0	8
Bilderplattformen (z. B. Flickr, Picasa, ...)	3	0	7
Soziale Netzwerke (z. B. Facebook, Google+, Xing, ...)	9	0	3
Anliegenmanagement (z. B. www.sagsunseinfach.de, Fix my street, ...)	4	3	5
Bürgerhaushalte	1	0	10
Open Data Anwendungen (Bereitstellung von Daten zur Nutzung durch Dritte)	2	0	8
Sonstige	3	1	3

Im Textfeld „Sonstige“ gaben die Kommunen folgendes an:

- *Bürgerbeteiligung á la Liquid Feedback*
- *Intranet, KITU-Netzwerk*
- *Neues Medienformat: Bürgermeistervideo*
- *Onlineformulare, Belegungskalender Dorfgemeinschaftshäuser*
- *Online-Termine, Wunschkennezeichen, X-Planung*

3.4

a. Wenn Sie mehrere Web 2.0-Anwendungen im Einsatz haben, welche ist aus Ihrer Sicht die erfolgreichste?

Die Kommunen beantworteten die Frage folgendermaßen:

- *Open Data*
- *Facebook*
- *Google*

- Facebook
- Intranet
- Facebook
- Facebook
- Facebook
- Anliegenmanagement www.sagsunseinfach.de
- Facebook
- Onlinetermine und Wunschkennzeichen

**b. Setzen Sie Web 2.0-Anwendungen ein, die kaum oder wenig genutzt werden?
Wenn ja, welche sind das?**

Die Kommunen beantworteten die Frage folgendermaßen:

- Nein
- KITU-Netzwerk
- Instagram – Fotoplattform
- Bürgerhaushalt, Open Data Portal
- Whatsapp (nur innerhalb Verwaltung und Krisenstäben)

3.5 Wie schätzen Sie die Akzeptanz dieser erfolgreichsten Anwendung ein?

Innerhalb der Verwaltung:

Sehr hoch	1
Hoch	5
Teils/teils	8
Gering	1
Sehr gering	1

Bei Bürgerinnen und Bürgern/Unternehmen:

Sehr hoch	1
Hoch	7
Teils/teils	6
Gering	2
Sehr gering	0

3.6 Wie sind Sie auf die von Ihnen eingesetzten Web 2.0-Anwendungen aufmerksam geworden?

Initiative des Bürgermeisters	3
Initiative des Fachbereiches	7
Interesse der Bürger	5

Hinweise aus anderen Kommunen	4
Zufall	1
Sonstige	2

Im Textfeld „Sonstige“ gaben die Kommunen folgendes an:

- Eigeninitiative
- KITU-Mitgliedschaft

Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.

3.7 Welche Zielgruppen sollen mit Ihrem Web 2.0-Angebot hauptsächlich erreicht werden?

Bürgerinnen und Bürger der Kommune	12
Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter	5
Besucherinnen und Besucher der Stadt	5
Vereine, Organisationen in der Kommune	4
Unternehmen	6
Allgemeine Öffentlichkeit	7
Unsere genaue Zielgruppe lässt sich derzeit nicht bestimmen	0
Sonstige	0

Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.

3.8 Mit welchem Ziel setzen Sie Web 2.0-Anwendungen in Ihrer Verwaltung ein?

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Teils/teils	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Keine Angabe
Bessere Information der Bürgerinnen und Bürger	0	1	0	3	10	0
Stärkere Einbindung der Bürgerinnen und Bürger in Politik und Verwaltung (E-Partizipation)	1	3	3	2	3	1
Verbesserung der Kommunikation mit Unternehmen	3	4	1	4	2	0
Besserer Service für Bürgerinnen und Bürger	0	1	3	2	8	0
Besserer Service für Besucherinnen und Besucher	0	3	3	2	5	0

Verbesserte Vernetzung mit anderen Verwaltungen	2	5	3	1	1	1
Verbesserte Vernetzung/Nutzung von Informationen innerhalb der eigenen Verwaltung	4	3	0	2	3	1
Trend – „Man muss derzeit einfach dabei sein“	1	3	3	0	4	1
Sonstige	1	0	0	0	0	1

3.9 Werden die Ziele erreicht?

Ja	0
Tendenziell ja	10
Teils/teils	5
Tendenziell nein	0
Nein	0

3.10 Gibt es einen Leitfaden oder eine Richtlinie (Social Media Guideline) für die Aktivitäten Ihrer Beschäftigten im Web 2.0?

Ja	4
Nein	10
Weiß nicht	0

3.11 Haben Sie Beschäftigte zum Umgang mit Web 2.0-Anwendungen geschult?

Ja	2
Nein	9
Weiß nicht	3

3.12 Wie sehen Sie das Verhältnis zwischen Nutzen und Kosten der von Ihnen eingesetzten Web 2.0-Anwendungen?

Nutzen überwiegt	9
Kosten höher als Nutzen	0
Unklar	5

3.13 Glauben Sie, dass Web 2.0-Anwendungen zukünftig mehr oder weniger Bedeutung für kommunale Verwaltungen haben werden?

Web 2.0-Anwendungen werden an Bedeutung verlieren	0
Web 2.0-Anwendungen werden für kommunale Verwaltungsarbeit wichtiger	12
Keine Angabe	2

Von zwei Kommunen wurden zu dieser Frage keine Angaben gemacht.

4. Abschließende Fragestellungen

4.1

a. Welche positiven Erfahrungen haben Sie bislang mit der Nutzung von Web 2.0-Anwendungen gemacht?

Die Kommunen beantworteten die Frage folgendermaßen:

- Bürgeranliegen werden schnell und unkompliziert mitgeteilt.
- Besserer, einfacher Informationsfluss.
- Schnellere Information der Bürgerinnen/Bürger und Gäste der Stadt über das aktuelle Geschehen in Rathaus, Politik, Verwaltung und Veranstaltungen im Kulturbereich. Vernetzung mit internationalen Partnern im Bereich der Kultur (besonders Brahms Chorfestival). Es wird eine größere Reichweite der Mitteilungen zu überregionalen Veranstaltungen erreicht (Sachsen-Anhalt-Tag). Die Vernetzung der vorhandenen Unternehmen, Bildungseinrichtungen, Verwaltungen ist schneller und unkomplizierter möglich. Generell ist eine schnelle Erreichbarkeit der Interessenten in Echtzeit möglich. In Spitzenzeiten haben wir mit den Mitteilungen bisher Reichweiten von mehr als 11.000 Personen mit einem Klick erzielt. Dies ist mit keinem anderen Medium in Echtzeit umsetzbar. Wir erreichen mit den Neuen Medien Zielgruppen, die die klassischen Medien kaum oder nur noch teilweise konsumieren (Tageszeitungen, Amtsblatt).
- Die Informationen erreichen schneller die Bürger und Besucher der Stadt.
- Aktive und konstruktive Rückmeldungen der Zielgruppen, Diskussionsanstöße zu regionalen Themen
- Schnelle Information der Öffentlichkeit, Feedback für einzelne Probleme, bessere Vorbereitung für Behördengänge der Bürger, Koordinierung im Krisenfall (Hochwasser), Bündelung von Bürgeranfragen
- Online-Terminvergabe (nur für einen Teilbereich der Verwaltung) wird sehr positiv gesehen, sowohl vom Bürger als auch von den Verwaltungsmitarbeitern

**Offensichtliche Tippfehler wurden korrigiert.*

b. Welche negativen Erfahrungen haben Sie bislang mit der Nutzung von Web 2.0-Anwendungen gemacht?

Die Kommunen beantworteten die Frage folgendermaßen:

- Pflege sehr zeitaufwendig.
- Bisher keine.
- Unerwünschte Kritiken an politischen Entscheidungen lassen sich auf solchen Plattformen nicht vermeiden bzw. gezielt steuern. Ein Beschwerdemanagement gibt es bei

uns nicht. Von daher müssen diese Themen dann auch mit bearbeitet werden. Aufgrund der geringen Akzeptanz dieser Anwendungen innerhalb der Verwaltung gestaltet sich hier die "Öffentlichkeitsarbeit" äußerst schwierig.

- Rechtliche Unklarheiten wegen Nutzung oder Einbindung von Links hoher zeitlicher Aufwand
- Missbrauch durch "Spaß- oder Frustbürger"
- *Keine Angaben*

4.2 Wo liegen aus Ihrer Sicht die größten Probleme bei der Nutzung von Web 2.0- Anwendungen in Ihrer Verwaltung?

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Teils/teils	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Keine Angabe
Wenig Interesse der Bürgerinnen und Bürger	2	4	3	2	0	2
Juristische Unsicherheiten	0	4	1	5	3	1
Finanzieller Aufwand	0	4	1	6	1	2

Im Textfeld „Sonstige“ gaben die Kommunen folgendes an:

- Nutzer erwarten ein kurzes Antwortverhalten auf ihre Anfragen. Dies kann selbst wenn eine Person die dafür vorhanden sein sollte, was sehr selten der Fall ist, meist gar nicht sicherstellen. Rein zeitlich und bei Fachfragen wo Rücksprache gehalten werden
- Kein Personal für diese Aufgabe
- Hoher Personalaufwand
- Zeitlicher Aufwand (Pflege, Reaktionszeiten etc.)
- Integration in den Verwaltungsprozess und sichere Rückmeldung an den Bürger. Es wird eine Umstrukturierung der Prozesse geben müssen.
- Über deren Nutzen keine Kenntnisse
- Zu geringe personelle Ausstattung
- Organisatorischer und personeller Aufwand wird als zu hoch eingeschätzt
- Organisationsaufwand bei der Einführung neuer Technologien
- Personeller Aufwand
- Leider nur individuelle "Baustellen" oder unpassende, schlecht recherchierte Musterprojekte
- *Unkenntnis in der Führungsebene*

** Offensichtliche Tippfehler wurden korrigiert.*

4.3 Wo sehen Sie zukünftige Anwendungsmöglichkeiten für Web 2.0-Anwendungen?

<u>Intensivere Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern/Unternehmen</u>	<u>29</u>
<u>Anlassbezogene Nutzung z. B. im Rahmen des Katastrophenschutzes</u>	<u>30</u>
<u>Interaktive Zusammenarbeit/Partizipation zwischen Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen und Verwaltung</u>	<u>20</u>
<u>Sonstige</u>	<u>5</u>

Im Textfeld „Sonstige“ gaben die Kommunen folgendes an:

- *Veranstaltungen, Tourismus*
- *Imagebildung*
- *Steigerung des Bekanntheitsgrades von Tourismusregionen, Tourismusangeboten etc. sowie direktes Feedback der Besucher*
- *Mehr Besucher durch die Bereitstellung von Diensten für den Bürger 24/7*
- *Sachsen-Anhalt-Melder/Fundbüro*

Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Von sieben Kommunen wurden zu dieser Frage keine Angaben gemacht.

Hier haben Sie die Möglichkeit uns noch Anregungen oder Kommentare zum Thema zu hinterlassen!

Die Kommunen gaben folgende Anregungen:

- In Bezug auf das genannte Beispiel des Projektes "Sags uns einfach" Der Hinweis, dass es sich hierbei zwar um eine nette Idee handelt, jedoch völlig außer Acht gelassen wird, dass die Kommunen hier zusätzliche Personalkapazitäten bereitstellen müssen und das ganze Auswirkungen auf interne Abläufe innerhalb der Verwaltung hat. Die Nützlichkeit dieser Anwendung stelle ich hierbei jedoch nicht in Frage.
- Wenn man bei Web 2.0 mitmacht, muss man auch die Kapazitäten haben, um sich darum zu kümmern
- Wünschenswert wäre, wenn die wissenschaftlichen Untersuchungen allgemeine Empfehlungen/Handlungsrichtlinien für die Kommunen liefern könnten. Ist das Thema "Social Media" im Studium enthalten? Falls nicht, wäre eine Aufnahme sicherlich sinnvoll.
- Die Verwendung von Web 2.0 Angeboten hängt immer mit einer Zugangseröffnung zwischen Bürger und Verwaltung zusammen. Zumindest dann, wenn es um die Erfüllung hoheitlicher Aufgaben geht (Verwaltungsakte etc.). Die reine Schaffung eines einseitigen Kommunikationskanals bringt keine abrechenbaren positiven Effekte. Es muss durch den Einsatz von Web 2.0 zu einer Effizienzsteigerung bzw. ein Minderung des Verwaltungsaufwands angestrebt werden. Dies geht aber nur mit einer dahinterliegenden rechtssicheren Kommunikation (Zugangseröffnung).

- Eine Auswertungsplattform der Nutzung der Web 2.0 Anwendungen gibt es hier: www.pluragraph.de Die Stadt Wernigerode liegt im Ranking der Kommunen bundesweit und im Ranking der Kommunen des Landes im vorderen Bereich. <https://www.pluragraph.de/categories/kommunen> <https://www.pluragraph.de/categories> /sachsen-anhalt Wünschenswert wäre es, sich noch intensiver mit den Verwaltungsvorgängen im Land, auf der Landkreisebene sowie innerhalb der Kommunen zu vernetzen. Im Bereich der Veranstaltungen funktioniert dies schon gut.
- Die Nutzung von Web 2.0 insbesondere Facebook wurde vom Bürgermeister untersagt und durch eine Sonicwall (Firewall) gesperrt.
- Web 2.0 soll aber zukünftig in der Verwaltung genutzt werden. Die Abstimmungen dazu laufen verwaltungsintern noch. Eines der Hauptprobleme ist der personelle Aufwand, um die regelmäßige Pflege der Inhalte zu gewährleisten. Kommunen, die fortwährend zusätzliche Aufgaben von außen aufgedrückt bekommen und gleichzeitig den Haushalt konsolidieren sollen, haben es hier besonders schwer (Haushaltskonsolidierung heißt insbesondere Senkung der Aufwände im Personalbereich durch Stellenreduzierung)
- Der Fragebogen war gut erarbeitet, dennoch ist die Vielzahl solcher "Zuarbeiten" (Hochschulen, Studenten, Städte- und Gemeindebund, Ministerien, Verbraucherunternehmen...) sehr zeitraubend und bei knappen Personalbestand nicht immer möglich. Daher neigt man dazu, solche Umfragen von vornherein zu ignorieren.

** Offensichtliche Tippfehler wurden korrigiert.*

Falls im Rahmen der Befragung noch eventuelle Fragen auftreten sollten, möchten wir gerne Ihre Zugriffsdaten vorübergehend speichern. Diese werden nach Klärung der Fragen gelöscht. Die Auswertung der Daten erfolgt anonym.

Sind Sie damit einverstanden, dass Ihre Daten – ausschließlich zur Durchführung der Befragung – vorübergehend gespeichert werden?

Ja	19
Nein	29

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

7.2 Leitfaden für die vertiefenden Interviews

Gegenstand der Befragung ist die Analyse von Web 2.0 Anwendungen in den Verwaltungen von Städten und Gemeinden des Landes Sachsen-Anhalts. Es soll herausgefunden werden, wie und in welchem Umfang diese Anwendungen genutzt werden, auf welche Akzeptanz sie stoßen und welche Auswirkungen sie für Bürger und Verwaltung haben.

Im Fokus stehen dabei folgende Web 2.0 Anwendungen:

- Anliegenmanagement,
- Bürgerhaushalt

Im Kern soll auf folgende Fragen eingegangen werden:

- Welche **Ziele/Zwecke** werden durch den Einsatz verfolgt?
- Welche **Erfahrungen** haben Kommunen in Sachsen-Anhalt mit der Einführung und dem Betrieb von Web 2.0-Anwendungen gesammelt?
- Inwieweit werden Web 2.0-Anwendungen innerhalb der Verwaltung **akzeptiert**?
- Wie verläuft die **Organisation und Vorbereitung** auf solche Anwendungen und gibt es in gewisser Weise **Probleme** bei der Anwendung und Durchführung?
- Welche **Erwartungen** bestehen in den Städten und Gemeinden bezüglich der zukünftigen Bedeutung von Web 2.0 Anwendungen?

Leitfadengespräch / Leitfadeninterview

Allgemeine Angaben:

- Aufnahme mit Diktiergerät/Smartphone-Diktiergerät (ohne Bild)
- Instruktion über Ablauf, Anonymität und Einwilligung zur Tonaufnahme
- Im Anschluss an das Gespräch.....

1. Begrüßung und Dank

- **Erlaubnis zur Aufzeichnung des Interviews JA/NEIN**
- **Nachfrage, ob das Verfasste/Analysierte vor Veröffentlichung gegengelesen werden soll**

Sehr geehrte(r) Frau/Herr ... ,

vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen, um unsere Fragen zu Ihrer Anwendung „...“ zu beantworten.

2. Präsentation des Projektes

- **erklären, was Web 2.0 ist und Zielsetzung**

3. Beginn mit Aufhängerfragen, Erzählaufforderung

Bevor wir mit dem eigentlichen Interview beginnen, möchte ich Ihnen ein paar Fragen zur persönlichen Nutzung solcher Web 2.0 Anwendungen stellen.

- In welchem persönlichen Verhältnis stehen Sie zu Web 2.0 Anwendungen?
- Nutzen Sie diese Anwendung auch privat?

4. Zweck und Ziele

- Wie sind Sie auf die Anwendung (Anliegenmanagement/Bürgerhaushalt) aufmerksam geworden?
- Welche **Ziele/Zwecke** werden durch den Einsatz verfolgt?
- Was haben Sie sich von dem ursprünglichen Einsatz versprochen?

5. gesammelte Erfahrungen

Welche **Erfahrungen** haben Sie mit der Einführung und dem Betrieb von diesen Anwendungen sammeln können?

- Welcher Aufwand und welche Kosten sind Ihnen durch die Einführung und durch den Betrieb entstanden?
- Welche Rückmeldungen/welches Feedback erhalten Sie von den Bürgern?
 - Wie viele sinnvolle Vorschläge kommen durchschnittlich zusammen?
 - Wie hoch ist die Beteiligungsrate?
 - Wie viele Bürger kennen Sie davon schon, weil diese evtl. immer wieder (das-selbe) vorschlagen?
 - Inwiefern erreichen Sie die sozusagen „normale konstruktive Masse“ an Bürgern, die man eigentlich erreichen will?
 - Inwiefern erreicht man „nur“ die „eigenartigen“ Bürger?
- Wo konnten dadurch Kosten eingespart werden?
- Wie sehr hat sich die Kommunikation zwischen Ihnen und den Bürgern gebessert?

6. Akzeptanz

Inwieweit wird die Anwendung innerhalb der Verwaltung akzeptiert?

- Wie stehen Sie als Bürgermeister zu der Anwendung?
- Welche Rückmeldungen erhalten Sie vom Stadtrat im Zusammenhang mit „...“?
 - Welche politische Meinung ist dort vertreten?
- Wie motivieren, fordern und fördern Sie ihre Mitarbeiter zu solchen Anwendungen?
- Im welchem Verhältnis stehen die direkt betroffenen Verwaltungsmitarbeiter zu den Anwendungen?
- Welche Rückmeldungen/welches Feedback erhalten Sie von Ihren Mitarbeitern?

7. Organisation, Vorbereitung und evtl. Probleme

- Wer übernimmt bei Ihnen die Pflege der eingeführten Anwendungen?
- Welche organisatorischen Abläufe konnten verbessert werden durch die Einführung?
- Oder haben sich evtl. Abläufe verschlechtert?
- Hat es in der Vergangenheit schon einmal Probleme gegeben?
 - Überforderung der Mitarbeiter bei der Pflege der Anwendung?
 - Probleme bzgl. der Beantwortung der Meldungen des Bürgers?
 - Haben Mitarbeiter neue Herausforderungen zu bewältigen?
 - Sind die Mitarbeiter in irgendeiner Art darauf vorbereitet worden?
 - Wurden im Vorfeld Schulungen durchgeführt, die die Mitarbeiter auf diese Situationen vorbereitet?
 - Wie lösen Sie mögliche Probleme oder Konfliktsituationen, die durch solche Situationen wie die neuen Medien auftauchen?
 - Wo sehen Sie noch ungenutztes Potential?

8. Erwartungen

Welche **Erwartungen** bestehen bezüglich der zukünftigen Bedeutung von Web 2.0 Anwendungen?

- Welchen Mehrwert erwarten Sie für Kommunen, Bürgerinnen und Bürger?
- Welche zukünftigen Anwendungen sind in Planung in Ihrer Kommune?
- Wie wird sich das Thema „Internet und Web 2.0“ in der öffentlichen Verwaltung Ihrer Meinung nach entwickeln?
- Wo sehen Sie noch ungenutztes Potential für entsprechende Anwendungen?

Sehr geehrte(r) Frau/Herr ... , wir danken Ihnen für das Gespräch.
