

Link: <https://www.computerwoche.de/a/social-media-selbst-in-behoerden-angekommen,2349449>

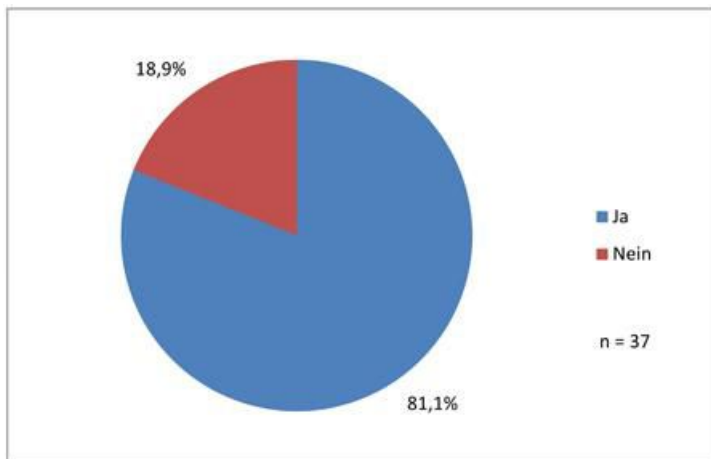
Web 2.0 weit verbreitet

Social Media selbst in Behörden angekommen

Datum: 27.04.2010

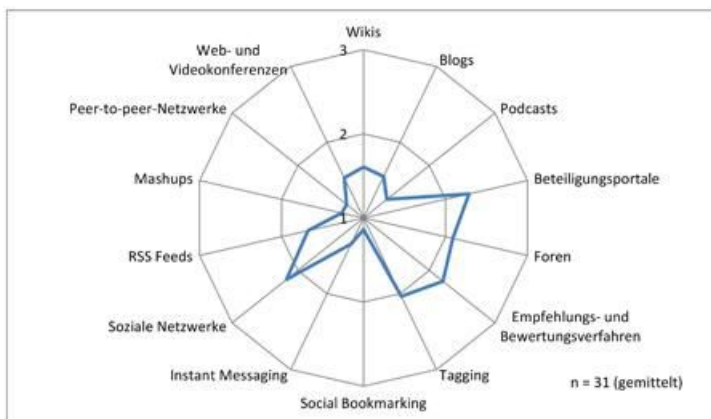
Autor(en): Johannes Klostermeier

Insgesamt 63 Prozent in der Region Berlin-Brandenburg nutzen mindestens einen Social-Media-Dienst im Behördenalltag. Das ergab eine aktuelle Umfrage der Potsdamer Universität im Auftrag des Vereins für E-Government Amt24. Geld, Wissen und Akzeptanz stehen allerdings einer noch stärkeren Verbreitung entgegen.



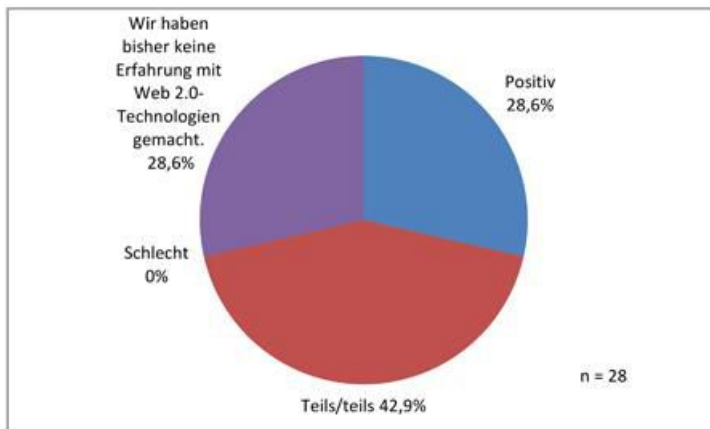
Zunächst sollte ermittelt werden, wie bekannt das Web 2.0 in der Verwaltung ist. Dazu wurde nach dem Begriff gefragt. 81 Prozent gaben an, dass ihnen "Web 2.0" etwas sagt. Nur 19 Prozent konnten mit dem Begriff nichts anfangen. Die Mehrheit der Verwaltungen kennt also "Web 2.0".

84 Prozent der befragten Städte, Berliner Bezirke, Gemeinden und Landkreise Brandenburgs gehen von einer zunehmenden Bedeutung des Social Web aus. Für 74 Prozent sind Bewertungen, Empfehlungen, Beteiligungsmöglichkeiten und die soziale Vernetzung schon heute ein wichtiges Thema. Das ergab die nach eigenen Angaben erste wissenschaftliche Untersuchung zur Nutzung von Web 2.0-Anwendungen und -Technologien in der öffentlichen Verwaltung von der Universität Potsdam im Auftrag des E-Government-Netzwerks Amt24.



Bemerkenswert ist, dass die ganze Bandbreite an Web-2.0-Anwendungen zum Einsatz kommt. Eine Ausnahme ist hier lediglich das Social Bookmarking, das keine der befragten Behörden anwendet. Beteiligungsportale, Tagging sowie Empfehlungs- und Bewertungsverfahren führen die Liste der beliebtesten Anwendungen an.

Fast zwei Drittel der online befragten Ämter nutzen demnach heute schon mindestens eine soziale Anwendung. Dabei stehen Möglichkeiten zur Verschlagwortung (Tagging), zur Bewertung und Empfehlung, Beteiligungsportale (zum Beispiel für Eingaben) und Soziale Netzwerke ganz oben auf der Liste. Im Mittelfeld liegen Foren, Dienste für Web- und Videokonferenzen sowie Wikis. Auf den Schlussplätzen landeten bei den Verwaltungen in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg RSS-Feeds und Mashups.

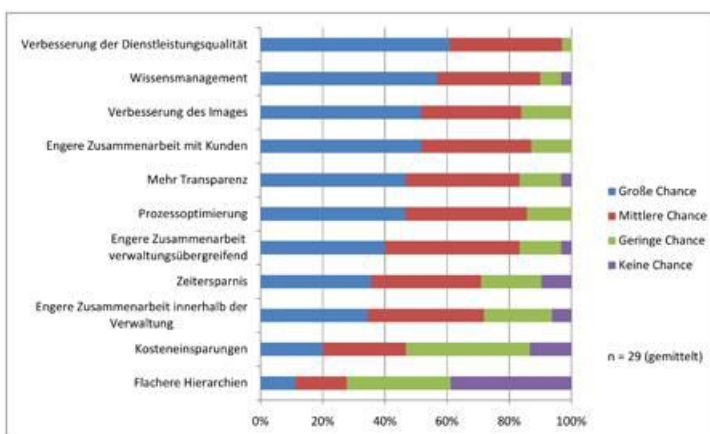


Die bisher gesammelten Erfahrungen sind überwiegend heterogen. Das gaben 42 Prozent der Befragten an. Negative Erfahrungen hat keiner der Befragten gemacht. Positiv äußerten sich immerhin 28,6 Prozent.

Neben dem relativ hohen Wert an aktuellen Nutzern im Web 2.0 auf Seiten der ostdeutschen Verwaltungen planen weitere 11 Prozent den Einsatz derartiger Dienste. Bei den in der Einführungs- oder Testphase befindlichen Projekten stehen Diskussionsforen sowie Beteiligungsportale, soziale Netzwerke und RSS-Dienste besonders hoch im Kurs. Damit gewinnen diese - bislang zum Teil weniger genutzten Anwendungen - eine größere Bedeutung.

Die größten Vorteile sehen die Befragten in der Steigerung der Dienstleistungsqualität und einem damit verbesserten Image ihres Standorts. Größte Hindernisse für die Einführung von Social Media-Anwendungen sind aus Sicht der regionalen Behörden die Finanzierung, fehlendes Know-how sowie die Akzeptanz der Mitarbeiter in den öffentlichen Verwaltungen.

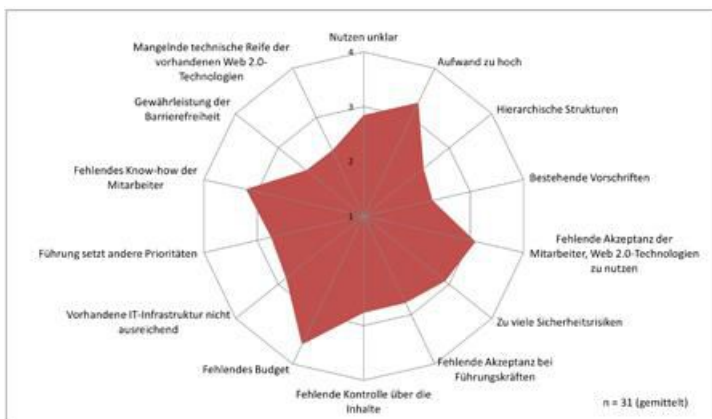
Leuchtturmprojekte zeigen, was in Berlin und Brandenburg möglich ist



Dienstleistungsqualität verbessern - darin sehen die Befragten die größte Chance für den Einsatz von Web 2.0. Vorteile ergeben sich für die Befragten auch im Wissensmanagement, der Pflege des Images und in der Zusammenarbeit mit den Bürgern.

Die Universität Potsdam ermittelte im Rahmen der repräsentativen Studie zugleich außergewöhnliche Beispiele für die Nutzung des Web 2.0. Als herausragende Beteiligungsportale bewerteten die Wissenschaftler das Dienstleistungsportal der brandenburgischen Landesverwaltung „**Maerker Brandenburg**“¹ sowie den **Bürgerhaushalt**² von Berlin-Lichtenberg. Als besonderes Beispiel für verwaltungsinternes Wissensmanagement führen die Wirtschaftswissenschaftler ein Wiki der Stadt Potsdam zur „Fortschreibung der Allgemeinen Dienstordnung“ auf.

Der Fachbereich Wirtschaftsinformatik der **Universität**³ Potsdam befragte im Auftrag des E-Government-Netzwerks Amt24 e.V. im Zeitraum Oktober bis November 2009 insgesamt 227 Verwaltungen in den Bundesländern Berlin und Brandenburg.



Neben diesen Möglichkeiten sind in der Verwaltung vor allem zahlreiche Barrieren für den Einsatz von Web 2.0-Anwendungen zu finden. Vier große Probleme sieht die Verwaltung. Hierzu gehören das fehlende Budget, der hohe Aufwand sowie die fehlende Akzeptanz und das fehlende Know-how der Mitarbeiter.

Im Fokus der Online-Befragung stand der Einsatz von Web 2.0-Anwendungen und Technologien für die Kommunikation zwischen Behörden und Bürgern. Die Rücklaufquote lag in Berlin bei 33,3 Prozent, in Brandenburg bei 17,2 Prozent. Bei Ämtern für bis zu 20.000 Einwohner meldeten drei Viertel der Befragten ihre Ergebnisse zurück, bei Behörden für mehr als 100.000 Einwohner lag die Quote bei rund 20 Prozent.

Das E-Government-Netzwerk Amt24 e. V., ein Verbund aus Wirtschaft und Wissenschaft, bezeichnet sich als „das E-Government-Netzwerk aus der deutschen Hauptstadt“ und will Ansprechpartner für Verwaltungsprozesse, Fachverfahren, Internetkommunikation, Portale und Softwareentwicklung und IT-Services sein.

Das Netzwerk **Amt24**⁴ wird unterstützt durch Booz & Company, DResearch Digital Media Systems GmbH, Fraunhofer E-Government Zentrum, Hewlett-Packard, Infopark AG, Infora, init AG für Digitale Kommunikation, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government der Universität Potsdam, Lehrstuhl für Systemanalyse und Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität Berlin, Micus Management Consulting, Prisma, Schütze Consulting Informationssysteme und Scopeland Technology.

Mehr Informationen zur Studie gibt es unter:
http://www.amt24.de/PM/portal/de/service/web_2_0_studie/index.html⁵

Links im Artikel:

¹ <http://maerker.brandenburg.de/>

² <http://www.buergerhaushalt-lichtenberg.de/>

³ <http://wi.uni-potsdam.de/>

⁴ <http://www.amt24.de/>

⁵ http://www.amt24.de/PM/portal/de/service/web_2_0_studie/index.html