

Verwaltungskooperation.at – Best-Practice-Dokumentation im Web 2.0

Es gibt im deutschsprachigen Raum zahllose Kooperationen zwischen öffentlichen Verwaltungen. Das Wissen, das in solchen Kooperationsprojekten entstanden ist, war bisher – wenn überhaupt dokumentiert – nur sehr verstreut auf verschiedene Publikationen und Datenbanken verteilt. Mit der Plattform Verwaltungskooperation.at hat das KDZ vor einem Jahr eine moderne Web 2.0-Plattform ins Leben gerufen, die zum Ziel hat, gemeinschaftlich eine frei zugängliche Projektdokumentation im Internet zur Verfügung zu stellen. Die Plattform wurde im Herbst 2008 mit einer Juryauszeichnung im Rahmen des Österreichischen Multimedia & E-Business Staatspreis gewürdigt.

Öffentliche Verwaltungen kooperieren, um Synergien zu nutzen, um Kosten zu senken oder um bessere Servicequalität zu erreichen. Die Schritte zu einer Kooperation können mit (1) Sondierung, (2) Initiierung, (3) Konzeptentwicklung und (4) Realisierung beschrieben werden. Der Vergleich mit anderen, bereits durchgeführten Projekten erweist sich besonders (aber nicht ausschließlich) in der Suchphase als hilfreich. Zu einer gründlichen Vorbereitung gehört das Lernen von Best Practice-Beispielen. Visionen und Ideen sowie Möglichkeiten der Umsetzung sollten durch die systematische Suche nach ähnlichen oder bereits bestehenden Lösungen unterstützt werden.¹

Die Suche gestaltete sich bisher allerdings als nicht einfach: Projekte von Gemeinden (und auch Bezirksverwaltungsbehörden) sind bisher entweder auf Internet-Seiten bzw. in Printpublikationen der jeweiligen Landesregierungen (z.B. <http://www.regionext.steiermark.at>) und/oder bei einzelnen Kooperationspartnern zu finden (<http://www.bhplus.at/tf>), oder aber in spezifischen Web-Portalen, die einem eingeschränkten Nutzerkreis zur Verfügung stehen (z.B. [\[www.kommunalnet.at\]\(http://www.kommunalnet.at\), <http://www.gemnova.net>\).](http://</p>
</div>
<div data-bbox=)

Im Bundesbereich sind Projekte üblicherweise nach thematischer Zuständigkeit verteilt dokumentiert. So gibt das Bundeskanzleramt beispielsweise seit mehreren Jahren die Publikation „Best-Practice-Katalog – E-Government in Österreich“ in deutscher und (in einer etwas reduzierten Form) auch in englischer Sprache heraus.² Weiters sind durchaus interessante Kooperationsprojekte regelmäßig im Rahmen der verschiedenen Verwaltungspreise zu finden, wenn gleich kaum als eigene Kategorie „Verwaltungskooperation“, sondern in inhaltlich definierten Kategorien. Die interne Fragmentierung zwischen institutionellen Ebenen, Behörden und Abteilungen, oft auch als „Silo-Effekt“ bezeichnet, reduziert die Effizienz und Effektivität der Verwaltung.³ Die Situation in deutschsprachigen Nachbarländern ist vergleichbar.

Ein Versuch, die Fragmentierung des Themengebietes aufzuarbeiten, bildet die im Jahr 2006 erschienene Publikation des KDZ „Interkommunale Kooperation – zwischen Tradition und Aufbruch“. In diesem Buch wurden die Praxis der interkommunalen Koope-

ration und der Stand der Fachdiskussion in Österreich und den benachbarten deutschsprachigen Ländern dargestellt. Insgesamt wurden mehr als 50 Kooperationsprojekte aus unterschiedlichen – primär kommunalen – Handlungsfeldern recherchiert und präsentiert.

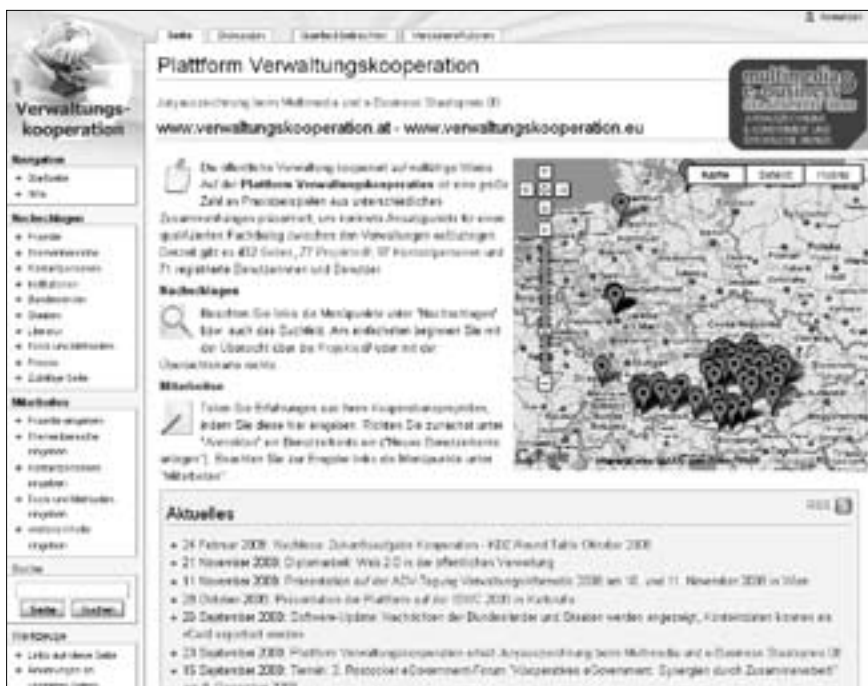
All diese Bemühungen, Wissen über Kooperationsprojekte auffindbar zu machen, waren bisher einem herkömmlichen Produktions- bzw. Publikationsprozess unterworfen: eine Institution hat zur Nennung oder Einreichung von Projekten aufgerufen bzw. diese selbst recherchiert, eine Auswahl getroffen und die Inhalte zusammengestellt und ergänzt. Somit wird eine statische Publikation produziert.

Web 2.0 und die Öffnung des Publikationsprozesses

Als Ende 2007 die Entscheidung fiel, die 50 Beispiele aus der KDZ-Publikation im Internet zu publizieren, wurde ein neuer Weg beschritten: eine moderne Web 2.0-Plattform wurde geschaffen, um möglichst einfach das geographisch und institutionell sehr verstreute Wissen über Kooperationen der öffentlichen Verwaltung für Interessierte verfügbar zu machen.

**Abb. 1: Die Startseite der Plattform
Verwaltungskooperation**

Quelle: <http://www.verwaltungskooperation.at>



Für den Start der neuen Plattform hat das KDZ zunächst die in der erwähnten KDZ-Publikation veröffentlichten Beispiele interkommunaler Zusammenarbeit und weitere im KDZ verfügbare Informationen in Form eines Wikis eingestellt. Die Nutzung der Plattform ist kostenlos. Sie wird vom KDZ operativ betrieben und betreut. Für Interessierte sind Recherchen sofort möglich; wer Änderungen an bestehenden Inhalten vornehmen oder neue Projekte hinzuzufügen möchte, muss sich lediglich zuvor als BenutzerIn auf der Plattform anmelden.

Hauptzielgruppe der Plattform sind Bedienstete der öffentlichen Verwaltung, die Wissen aus Kooperationsprojekten abrufen bzw. bereitstellen wollen. Weitere Zielgruppen sind ExpertInnen der Verwaltungskooperation (aus Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft), Studierendende, JournalistInnen sowie die interessierte Öffentlichkeit. Nachdem die Zielgruppen über das deutschsprachige Europa verteilt sind, lassen sich Schulungen nicht einfach anbieten. Die Plattform muss daher so einfach zu bedienen sein, dass Inhalte ohne vorherige Schulungen bzw. mit einfachen Hilfetexten eingegeben werden können.

Die Erfolgsgeschichte von Wikis und Web 2.0

Mit dem Schlagwort „Web 2.0“ werden eine Reihe von Phänomenen bezeichnet, denen ein neues Nutzerverständnis im World Wide Web zugrunde liegt.⁴ Die Öffnung von Inhalten zur weiteren Nutzung, die Einbeziehung

der NutzerInnen als LieferantInnen von Inhalten sowie die arbeitsteilige Wissenserstellung sind häufig anzutreffende Merkmale. Ein besonders bekanntes Aushängeschild des Webs 2.0 sind Wikis. Ein Wiki ist eine einfache Online-Datenbank, deren Inhalt (manchmal mit Einschränkungen) von jeder/jedem jederzeit geändert werden kann. Die Stärke von Wikis wird eindrucksvoll von Wikipedia demonstriert, der mit Abstand umfangreichsten Enzyklopädie, die durch ihre LeserInnen erweitert werden kann und sich bereits mehrmals im direkten Vergleich mit etablierten Enzyklopädien bezüglich der Qualität und Quantität der Informationen erfolgreich behaupten konnte.⁵ Die Weisheit der Masse zu erschließen, ist dadurch möglich, dass es den NutzerInnen einfach ermöglicht wird, das Wiki jederzeit selbst um eigenes Wissen zu ergänzen und damit in einen kollaborativen Arbeitsprozess einzutreten. Die Popularität von Wikipedia hat zu einer starken Verbreitung von Wikis auch für andere Einsatzzwecke geführt, etwa Wikis für spezielle

Interessensgruppen, Stadtwikis, Wissensplattformen in Organisationen bis hin zu kleinen Intranet-Lösungen.⁶ Das KDZ setzt seit rund drei Jahren die Wiki-Technologie für sein eigenes Wissens- und Projektmanagement ein und hat die Erfahrungen dabei bereits auch weitergegeben, beispielsweise im Rahmen von Wissensmanagement- und auch Bürgerserviceprojekten.

Die Plattform Verwaltungskooperation.at – ein semantisches Wiki

Derzeit stellt die Plattform Verwaltungskooperation.at ein sehr breit gefächertes Wissen über Verwaltungskooperationen zur Verfügung. Bislang sind vornehmlich österreichische Projekte aus dem kommunalen Bereich sowie von Bezirksverwaltungsbehörden dokumentiert (in Summe sind dies derzeit an die 80 Projekte). In Zukunft sollen aber vermehrt auch Projekte bzw. Beispiele aus anderen Ländern sowie Kooperationen der Bundesländer bzw. der Bundesverwaltung folgen. Ziel ist es,

die Plattform als unentbehrliche Resource für Verwaltungskooperationen auf allen staatlichen Ebenen zu etablieren.

Die Plattform wurde in Form eines semantischen Wikis realisiert: Das textbasierte Wiki (Informationen werden in Form von Texten in einer Datenbank abgelegt) wird um semantische Informationen (Metadaten) erweitert, wodurch sich einige Vorteile für die Konsistenz der Inhalte, den Zugriff auf das Wissen und dessen Wiederverwendung ergeben.⁷

Wissen nutzen

Bei der Konzeption der Plattform wurde großer Wert auf die Benutzerfreundlichkeit gelegt. Der Zugang zu den Daten ist über verschiedene Zugangswege möglich. Fragt man sich etwa: Wie kann ich mir schnell einen Überblick über alle Kooperationsprojekte in einem Bundesland verschaffen? oder Welche Projektideen gibt es zum Thema „Stadt- und Gemeindeentwicklung“ oder „Qualitätsmanagement“?,

können diesbezügliche Informationen schnell und einfach unter der Rubrik „Nachschlagen“ abgerufen werden. Spezielle Sortierfilter gestatten es, die große Anzahl von Projekten nach Kategorien wie Themenbereich, Staat, Bundesland oder Jahr des Projektstarts einzuschränken und auflisten zu lassen, wodurch die Notwendigkeit der Formulierung komplexer Suchanfragen entfallen kann. Diese Methode der „facettierten Suche“ wurde bereits wissenschaftlich aufgearbeitet⁸ und zeigt Vorteile gegenüber einer fixen, linearen Präsentation von Daten. BenutzerInnen können selbst entscheiden, wo sie starten wollen und wie sie die Inhalte entdecken wollen. Facettierte Suche ermöglicht es recht einfach, komplexe Suchanfragen zu stellen.⁹ Selbstverständlich steht auch eine Volltextsuche zur Verfügung. Abbildung 2 zeigt ein Beispiel, in dem die Filter „Staat: Österreich“ und „Bundesland: Oberösterreich“ gesetzt wurden. Die Ergebnismenge reduziert sich somit von 69 österreichischen Projekten auf 19 aus Oberösterreich.

Eine Wortwolke stellt Begriffe auf der Suchseite in größerer Schrift dar, je häufiger sie vorkommen. Dadurch werden die Highlights stärker hervorgehoben, ohne jedoch seltenere Begriffe untergehen zu lassen (siehe in Abbildung 2: Themenbereich und Projektstart).¹⁰

Zu jedem Projekt sind Kontaktpersonen und wichtige Daten vermerkt, die einen einfachen Kontakt zu einer/einem Projektverantwortlichen eröffnen. Über das vCard-Format können die Kontaktdaten auch in eigene Kontaktverwaltungsprogramme übernommen werden. Das Google-Maps-Service ermöglicht die geographische Anzeige von Projekten auf einer Landkarte.

Einige Spezialseiten ermöglichen die Anzeige weiterer Informationen, wie etwa beliebteste Seiten, die Auflistung von Attributen wie Rechts- und Organisationsform oder Websites, die Auflistung von Inhalten, die erstellt werden sollten, die längsten bzw. kürzesten Artikel etc.¹¹

Aktuelle Nachrichten und neu hinzugekommene Seiten können ebenso wie die letzten Änderungen im Wiki als RSS-Feed angezeigt und somit auf anderen Websites oder in Web-Browsern dargestellt werden. Das RSS-Format ermöglicht es auch, Informationen anderer Websites, beispielsweise Nachrichtenfeeds der Landesregierung auf der Plattform, anzuzeigen. Aus einer Spezialseite im Wiki können Daten im OWL/RDF-Format aus-



Abb. 2: Beispiel für eine „facettierte“ Suche: hier wurde der Filter „Staat: Österreich“ und „Bundesland: Oberösterreich“ gesetzt

Quelle: <http://www.verwaltungskooperation.at>

Abb. 3: Beispiel für eine Projektdarstellung

Quelle: <http://www.verwaltungskooperation.at>

gegeben werden, um sie in anderen Anwendungen weiter zu verwenden, wodurch zur Entwicklung des Semantic-Webs beigetragen wird.¹² Die Seitenstruktur ermöglicht es, einfach die wesentlichsten Eckdaten zu erfassen. Verweise zu weiteren Seiten (Themenbereiche, Kontaktpersonen, Projektpartner etc.) ermöglichen die Erschließung weiterer Inhalte. Ein externer Link zu einer Projekt-Website lädt die BesucherInnen ein, sich detaillierter zu informieren. Änderungen an den Inhalten der Plattform sind jederzeit transparent nachvollziehbar, wodurch der gemeinsame Bearbeitungsprozess unterstützt wird.

Selbst Wissen bereitstellen

Bestehende Informationen auf der Plattform können selbst ergänzt und auch neue Projekte können angelegt werden. Generell ist die Eingabe von Daten durch verschiedene Online-Formulare sehr einfach gestaltet. Wer jedoch neue Projekte anlegen will oder bestehende um sein Wissen ergänzen möchte, muss sich zunächst ein Benutzerkonto einrichten. Um Missbrauch vorzubeugen, können nur angemeldete BenutzerInnen Informationen ergänzen.

Abb. 4: Eingabe von Projekten über ein einfaches Eingabeformular

Quelle: <http://www.verwaltungskooperation.at>



Erste Erfolge und Rückschläge

Die ersten Reaktionen auf die Plattform waren durchwegs positiv. Mittlerweile gibt es an die 100 Kontaktpersonen und über 70 registrierte BenutzerInnen. Die Zugriffszahlen der Plattform weisen über das Jahr 2008

monatlich an die 1.000 BesucherInnen aus. Im Herbst 2008 hat die Plattform eine Juryauszeichnung beim österreichischen Multimedia und E-Business Staatspreis 2008 erhalten. Negativ muss die bisherige Beteiligung der NutzerInnen an der Entwicklung der Inhalte gesehen werden. Sie



beschränken sich häufig darauf, bestehende Inhalte (wie etwa Kontaktinformationen) zu ergänzen. Neue Projekte werden selten angelegt. Auch konnte noch kein institutioneller Partner gefunden werden, der die Plattform offiziell unterstützt und in seinem Wirkungsbereich bewirbt. Dies könnte sich allerdings noch im 1. Quartal 2009 ändern. Weiters laufen Vorarbeiten für ein Projekt zum Know-how-Transfer im Aufbau der Plattform Verwaltungskooperation im südosteuropäischen Raum.

Zusammenfassung und Ausblick

Die Plattform Verwaltungskooperation.at erleichtert den Wissensaustausch über Kooperationen der öffentlichen Verwaltung durch Nutzung der Möglichkeiten des Webs 2.0. Der Einsatz eines semantischen Wikis kombiniert die Stärke von semantischen Technologien mit der einfachen Bedienung

von Wikis. Das semantische Wiki kombiniert die Leistungsfähigkeit von Wikis im Umgang mit textlichen Informationen sowie mit den Möglichkeiten von Online-Datenbanken. Die Plattform Verwaltungskooperation.at hat zum Ziel, eine führende Plattform zum Thema Kooperationen der öffentlichen Verwaltung im deutschsprachigen Raum zu werden und ist ein Beispiel für den Einsatz von Wikis in der öffentlichen Verwaltung.

Die Qualität der Plattform Verwaltungskooperation.at hängt letztlich vom Engagement Vieler ab. Wir würden uns daher freuen, wenn Sie diesen Informationsservice nutzen und gleichzeitig auch ihr Wissen teilen. Denn im Gegensatz zu anderen Ressourcen hat Wissen einen unschätzbaren Vorteil: durch Teilen wird es mehr!

■
Bernhard Krabina

Mag. Bernhard Krabina ist wissenschaftlicher Mitarbeiter in KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung. Zu seinen inhaltlichen Schwerpunkten zählen die Bereiche: Bürgerservice, Internet- und Intranetlösungen, Wissensmanagement, E-Government, Web 2.0, Web 3.0, Semantic Web, Wikis sowie Informations- und Kommunikationstechnologien.

- 1 Vgl. dazu: Wirth; Hack: Kooperation, 2006.
- 2 Vgl. dazu: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=33428>
- 3 Vgl. dazu: Osimo: Web 2.0, 2008.
- 4 Vgl. dazu: http://de.wikipedia.org/wiki/Web_2.0
- 5 Vgl. dazu: <http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>
- 6 Vgl. dazu: Lucke: Wikis, 2007.
- 7 Vgl. dazu: Krötzsch u.a.: Wikipedia, 2007.
- 8 Vgl. dazu: Hearst; Smalley; Chandler: Metadata [Download: 09.03.2009].
- 9 Vgl. dazu: Hearst; Smalley; Chandler: Metadata [Download: 09.03.2009].
- 10 Vgl. dazu: Golder; Huberman: Structure, 2005.
- 11 Vgl. dazu: <http://www.verwaltungskooperation.at/index.php?title=Spezial:Spezialseiten>
- 12 Vgl. dazu: Blumauer; Krabina: Nutzenpotentiale, 2009.

Literatur:

- Blumauer, Andreas; Krabina, Bernhard: Nutzenpotentiale des „Social Semantic Web“ im öffentlichen Sektor am Beispiel semantischer Wikis. In: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2009, Heft 265.
- Golder, Scott; Huberman, Bernardo A.: The Structure of Collaborative Tagging Systems. In: Journal of Information Science 32(2005)2, p. 198-208, <http://arxiv.org/abs/cs/0508082> [Download: 09.03.2009].
- Hearst, Marti: Next Generation Web Search: Setting Our Sites. In: IEEE Data Engineering Bulletin, Special issue on Next Generation Web Search, ed. by Luis Gravano, September 2000.
- Hearst, Marti; Smalley, Preston; Chandler, Corey: Faceted Metadata for Information Architecture and Search, CHI Course for CHI 2006. In: <http://flamenco.berkeley.edu/tutorials.html> [Download: 09.03.2009].
- Krötzsch, Markus; Vrandečić, Denny; Völkel, Max; Haller, Heiko; Studer, Rudi: Semantic Wikipedia. In: Journal of Web Semantics 5, September 2007 S. 251-261.
- Lucke, Jörn von: Wikis in der Verwaltung. In: Web 2.0. Neue Perspektiven für Marketing und Medien, hrsg. von Berthold H. Hass, Gianfranco Walsh, Thomas Kilian, Berlin, Heidelberg 2007, S. 137-151.
- Osimo, David: Web 2.0 in Government: Why and How? European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies. EUR 23358 EN. Luxembourg 2008.
- Wirth, Klaus; Hack, Hans: Interkommunale Kooperation als gesteuerter Entwicklungsprozess. In: Interkommunale Kooperation. Zwischen Tradition und Aufbruch (=Öffentliches Management und Finanzwirtschaft, Bd. 3), hrsg. von Peter Biwald, Hans Hack, Klaus Wirth, Wien, Graz 2006, S. 300-314.