

# Wiki für Verwaltungen?

von C. Hanken / B. Schulte

Webbasierte freie Wiki-Software kann auch bei der öffentlichen Verwaltung für Projekte in lokalen Netzwerken eingesetzt werden. Am Beispiel Dienstleistungsbeschreibungen wird aber deutlich, dass eine Anpassung an verwaltungsspezifische Anforderungen nötig ist.

**D**as Regionale Netzwerk E-Government Bremen/Niedersachsen (RegNet) ist ein informeller Zusammenschluss von mehr als 60 Kommunen in der Metropolregion Bremen/Oldenburg. Ein zentrales Ziel der unterschiedlichen Projekte des Netzwerkes ist es, Parallelarbeiten in den Kommunalverwaltungen zu vermeiden. Ein Beispiel hierfür ist die Erstellung und Pflege von Dienstleistungsbeschreibungen, die den Bürger über das Internet mit aktuellen Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen versorgen sollen. Bisher erstellt jede Kommune, etwa bei einer Gesetzesänderung, selbst einen Beschreibungstext.

Im Projekt „Virtuelle Region Nordwest/Dienstleistungsbeschreiber“, das von der Regionalen Arbeitsgemeinschaft Bremen/Niedersachsen gefördert und vom Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) wissenschaftlich begleitet wird, stellen seit März 2006 mehrere Mitglieder eigene, bereits bestehende Beschreibungen zur Verfügung oder erstellen neue Texte. Hierfür wird ein Redaktionssystem benötigt, in das die Mitglieder die Texte eingeben können, das eine gewisse Qualitätskontrolle unterstützt und aus dem dann die

Beschreibungen nach individuellen Anpassungen in den eigenen kommunalen Internet-Auftritt integriert werden können.

Einige Hersteller bieten bereits für diese Zielgruppe und für vergleichbare Zwecke Software-Lösungen an. Auf den ersten Blick scheint auch ein Wiki eine innovative und kostengünstige Lösung zu sein. Bei genauerer Betrachtung offenbaren sich allerdings spezifische Risiken und noch zu lösende Aufgaben.

Technische Basis der freien Enzyklopädie Wikipedia ist die Software MediaWiki, die von einer weltweiten Entwicklergemeinschaft gepflegt wird, quelloffen und kostenlos verfügbar ist. MediaWiki lässt sich in die Software-Gattung der Wikis einordnen, die viele Funktionalitäten des Semantischen Web umsetzt. Inwieweit eignet sich eine solche Software zur kollaborativen Erstellung von Dienstleistungsbeschreibungen für Kommunalverwaltungen?

Die Qualitätssicherung in Wikipedia erfolgt nach dem „Viele-Augen-Prinzip“: Jeder Nutzer kann Korrekturen oder Ergänzungen einfügen; nur sehr wenige Personen haben erweiterte Rechte. Dies ist in einem Projekt, in dem deutlich unter 100

Personen mitarbeiten, nicht umsetzbar: Die kritische Masse wird hier nicht erreicht. Das Vorhandensein von anzupassenden Ausgangstexten in den einzelnen Verwaltungen und die hohe Sachkompetenz der beteiligten Redakteure sorgen aber für die Qualitätssicherung. Es ist notwendig, Kontrollmechanismen zu entwickeln, die sicherstellen, dass nur geprüfte und freigegebene Texte in die Internet-Auftritte der Kommunen übernommen werden. Die Abstimmungsprozesse zur Qualitätssicherung zwischen einzelnen Redakteuren aus den unterschiedlichen Kommunen müssen durch transparente Strukturen innerhalb der Software unterstützt werden. Das MediaWiki-System muss also an die spezifischen Anforderungen der Verwaltung angepasst werden. Je tiefer greifend die Ergänzungen und Veränderungen an der Software sind, desto höher wird das Risiko, dass zukünftige Aktualisierungen des MediaWiki-Systems die erfolgten Änderungen überschreiben oder Inkompatibilitäten hervorrufen. Um die Software unter Kontrolle zu haben, wurde im Projekt die Entscheidung gefällt, ein eigenständiges „VerwaltungsWiki“-System abzuspalten.

Die Mehrzahl der Autoren von Wikipedia kann als internetaffin

charakterisiert werden. In der öffentlichen Verwaltung bringen die einzelnen Autoren oftmals zwar eine sehr hohe Sachkompetenz mit, aber nicht unbedingt eine besonders hohe Technikaffinität. Umso wichtiger ist es, die Akzeptanz einer Software und die Effizienz in der Arbeit durch eine gute Benutzbarkeit zu fördern. Wenn ein Wiki für Dienstleistungsbeschreibungen eingesetzt wird, muss der Zugriff auf einzelne Texte und deren Bearbeitung transparent und intuitiv sein und die den Texten innewohnenden Strukturen müssen sauber und klar abgebildet werden. Hinzu kommt die Notwendigkeit, die Beschreibungen derart aufzubereiten, dass sie den Anforderungen der Barrierefreiheit genügen.

Während Wikipedia-Autoren in der Regel einzelne Texte erfassen und übertragen, stehen die Sachbearbeiter vor der Situation, dass bereits viele Texte bestehen, die importiert werden müssen. Wichtiger allerdings sind die unterschiedlichen Optionen, die zur Verfügung gestellt werden müssen, damit die Beschreibungen in die kommunalen Internet-Auftritte integriert werden können. Der direkte Zugriff der Bürger auf die Informationen im Wiki muss wegen der Notwendigkeit zahlreicher lokaler Anpassungen für die einzelnen Kommunen in den meisten Fällen ausgeschlossen werden.

Ein Wiki kann auch für Projekte in lokalen Netzwerken in der öffentlichen Verwaltung eingesetzt

werden. Wenn allerdings die im System angebotenen Informationen einem hohen Qualitätsstandard genügen müssen, kann aufgrund der in der Regel fehlenden kritischen Masse nicht auf das Wiki-Prinzip gebaut werden. Eine klare Aufgaben- und Kompetenzverteilung ist unumgänglich. Bei der Pflege der Daten müssen die üblichen Anforderungen an ein System, das am Verwaltungsarbeitsplatz eingesetzt wird, berücksichtigt werden. Zusätzlich muss sichergestellt werden, dass die HTML-Auszeichnungen der entstehenden Texte den Anforderungen zur barrierefreien Gestaltung entsprechen.

*Claas Hanken und Beate Schulte sind Mitarbeiter des Instituts für Informationsmanagement Bremen (ifib).*