



## Web Competence & Web Responsibility im Web 2.0, zweiteiliger Roundtable zur Zukunft des Internets

**Teil 2:****Web Competence & Responsibility:  
Strategien und Lösungsansätze****Name:**

Herr Neef und Herr Schroll

**Funktion/Bereich:**Herr Neef: Geschäftsführender  
GesellschafterHerr Schroll: Research Analyst mit  
Schwerpunkt Emerging Technologies  
und Internetentwicklung**Organisation:**Z Punkt GmbH The Foresight  
Company**Liebe Leserinnen und Leser,**

Das Internet befindet sich derzeit quasi noch in der Pubertät – gerade 15 Jahre massiver Verbreitung und Nutzung liegen hinter ihm. Der erste große „Liebeskummer“ – das Platzen der Internetblase vor 6 Jahren – ist überwunden.

Nun wird Web 2.0. als "die" Neudefinition des "alten" Internets diskutiert. Dank hoher Verbreitungsraten und neuer Funktionen erreicht das Web ein neues Level an Nutzerengagement und (Meinungs-) Macht. Wird das Netz mit Web 2.0 nun erwachsen? Welche Bedeutung erhält das Web 2.0 in der realen und in der virtuellen Welt? Welche langfristig wirksamen Potenziale und Chancen stecken im Web 2.0? Geht diese Entwicklung auch mit einer Stärkung verantwortlich handelnder Strukturen und Nutzer einher, oder droht ein neuer Absturz? Wie wäre ein neuerlicher Absturz zu vermeiden, oder besser: welche Strategien und Maßnahmen sollten ergriffen werden, um die Potenziale des Web 2.0 zu realisieren und langfristig zu entwickeln? Welche Rolle spielen dabei Fairness, Kompetenz und Verantwortung der Nutzer und Portalanbieter? Wer werden die Gestalter und wer die Gewinner/Verlierer der Entwicklungen im Web 2.0 sein?



Renommierte Experten und Meinungsführer stellen sich in diesem zweiteiligen virtuellen Roundtable der Diskussion dieser und weiterer Fragen.

**Im ersten Teil des Roundtables wurden zunächst die Bedeutung des Web-2.0-Konzepts und seine Chancen und Risiken kontrovers beleuchtet. Hier stellte sich u.a. die Frage: Wie sehr und in welcher Form werden Phänomene wie Wikipedia, Blogs und Networking-Plattformen unsere Ökonomie und Soziologie langfristig verändern? Auf einer Skala von 1 bis 10 wurden die Veränderungen von den Top-Experten zwischen 2 und 10 eingeordnet.**

**Dieser zweite Teil des virtuellen Roundtables erörtert nun konkrete Strategien und Lösungsansätze für eine „verbesserte“ Web-Welt von morgen: Wie lässt sich also, unter Nutzung der Chancen des Web 2.0, nachhaltig eine für alle Beteiligten positive Internetwelt konkret gestalten?**

Web Competence & Web Responsibility als „Kompetenz und Verantwortung im Web“ werden nach Ansicht der Initiatoren des Virtuellen Roundtables wesentliche Bausteine eines nachhaltigen Erfolgs für Communities und Portale sein.

Wenn Nutzer immer mehr zu den eigentlichen Leistungs-Akteuren im Netz werden, werden sie langfristig auch von ihren Netzwerk-Partnern (den Netzwerk-Betreibern) als Gegenleistung für ihre „Ermächtigung“ dieser Partner nicht nur die Kompetenz zur Sinn- und Wert-Schaffung verlangen, sondern auch Verantwortung bzw. Integrität, und Partnerschaftlichkeit erwarten. Darauf basierende, erfolgversprechende Konzepte werden in diesem VR intensiv diskutiert.

Es liegt an uns, Chancen zu nutzen und Risiken zu vermeiden und frei von Naivität und Polemik im Web produktive Lösungen in diesem Sinne zu realisieren. Dann wird Web 2.0 einen nachhaltigen Erfolg für alle Beteiligten ermöglichen und nicht zum kurzzeitigen Hype oder zum Fluch für Web 2.0-Opfer werden.

Dieser Virtuelle Roundtable möchte wegweisend in diese Richtung sein.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr NetSkill-Team



Sehr geehrter Herr Neef,

sehr geehrter Herr Schroll,

### A) Grundsätzliche Einschätzungen zur Notwendigkeit einer Web-2.0 Kultur

Web 2.0 ist heute schon eine Erfolgsstory, zumindest was die Kaufsummen von Web 2.0-Portale angeht. Inspiriert von den Erfolgen der YouTubes und MySpaces dieser Welt vergeht deswegen auch kein Tag ohne ein weiteres Web 2.0-Portal. Die Web 2.0-Landschaft weist eine hohe Dynamik auf, wo dem Entstehen voraussichtlich sehr bald aber auch wieder ein Sterben folgen wird. Wo also liegen die nachhaltigen Erfolgs- bzw. Wert-Potenziale für Web 2.0?

Der erste Teil des Roundtables hob zuletzt zudem die Risiken der Konzepte des Web 2.0 hervor. Schattenseite sind u.a. die mangelnde Sicherstellung von Fairness (z. B. „Lynch-Justiz“) und Qualität im Netz („Digitaler Maoismus“) Selbst führende Urgesteine des Web 2.0 wie Wikipedia sind heute im Wandel und denken über Optimierungen nach. Was hilft gegen den Web 2.0-Kater?

#### Frage 1: Inhaltliche und funktionale Zukunft der Web 2.0-Landschaft

Die Web 2.0-Landschaft weist zurzeit eine sehr hohe Dynamik auf. Noch ist dabei unklar, welche thematischen Zielrichtungen bzw. Spezialisierungen und welche Social-X-Funktionalitäten (Social Bookmarking, Tagging, Blogging, Sharing, Networking, Communication, Editing, Collaboration) wichtig sein werden.

Auch wenn in einer so frühen Phase der Entwicklung über die Zukunft nur spekuliert werden kann: Was sind Ihre Eindrücke und Einschätzungen zur thematisch-inhaltlichen und funktionalen Weiterentwicklung der Web 2.0-Landschaft? Was wird nachhaltig in dieser schönen neuen Welt von Bedeutung sein?

#### Antwort:



Der bunte Zoo der Funktionalitäten um soziale Medien und Networking-Instrumente wird uns noch eine Weile begleiten. Mittelfristig werden wir sehen, dass die kollaborativen und Sharing-Funktionen immer mehr zusammenarbeiten und schließlich zu Multifunktions-Tools konvergieren. Die Integration von Web 2.0-



Features wird weiterhin am Browser ansetzen, er wandelt sich immer mehr vom (passiven) Surfbrett zur (aktiven) Informations- und sozialen Interaktionszentrale des Users. Das Potenzial von RSS wird gerade erst entdeckt, derartige Mechanismen werden weiter auf die Betriebssystemebene vordringen und unser Konzept des „Personal Computers“ verwandeln.

### Frage 2: Regeln und Gesetze im globalen Web 2.0

Das junge Web 2.0 weist auch Schattenseiten und jugendlichen Leichtsinn auf.

Wo sehen Sie bisher den größten „regulativen“ Handlungsbedarf im Web 2.0? Kultur, Kodex oder Gesetze: Was schützt das Web 2.0 vor möglichen Irrwegen? Wie gut passen „alte“ Gesetze wie das UWG (Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb), das TKG (Telekommunikationsgesetz) oder auch das aktuelle, am 18.01.2007 verabschiedete Telemediengesetz zur neuen Web 2.0-Welt? Werden deutsche Gesetzgeber die Besonderheiten des Web 2.0 verstehen? Wie gelingen solche Regelungen in einem globalisierten Web? Droht u.U. Überregulation in Deutschland bei gleichzeitiger Anarchie im globalen Kontext?

### Antwort:



Der Prozess der Zivilisierung, Institutionalisierung, Regulierung und Moralisierung wird sich notwendigerweise immer mehr ins Netz erstrecken, schon weil das dort gelebte Leben für viele Menschen immer mehr als gleichberechtigt neben die

Erfahrungswirklichkeit überkommener sozialer Räume tritt. Vor Irrwegen schützen allerdings am besten der informierte Austausch der Vernünftigen und das Wahrnehmen der Verantwortung durch jeden Einzelnen. Die relative Hilflosigkeit nationaler Gesetzgebung gegenüber einer national entgrenzten Struktur zeigt sich jeden Tag beim Blick in den Spam- und Viren-Filter – warum sich weder wirtschaftliche noch politische Akteure berufen sehen den Kampf gegen diese Pest des 21. Jahrhunderts ernsthaft aufzunehmen ist ein Rätsel.

**Frage 3: Kompetenz / Qualität und Partnerschaftlichkeit**

Schattenseiten des Web 2.0 sind u.a. die fehlende Qualitätssicherung und die Verletzung von Fairness, gefördert durch die Anonymität im Netz.

Welche Bedeutung ordnen sie dabei grundsätzlich „kulturellen“ Themen Kompetenz bzw. Qualität und Partnerschaftlichkeit im Netzwerk für einen umfassenden und nachhaltigen Erfolg von Web 2.0-Applikationen und – Portalen zu? Können Qualität und Partnerschaftlichkeit sogar die Attraktivität des Web 2.0. und die Etablierung in „konservativeren“ Bereichen („Business“) verbessern?

**Antwort:**

Soziale Software – wie etwa Reputationsmanagement – ist geradezu aus dem Bedürfnis entstanden, die „soziale Blindheit“ und Geschichtslosigkeit der technischen Systeme mit „sozial sensibler“ Technologie auszugleichen. In Foren und Auktionsplattformen funktioniert dieser einfache Mechanismus sozialer Selbstregulation wunderbar. Die Kunst des Community Building besteht in der wohldosierten Implementierung sozialer Selbstkontrolle. Es entsteht dann ganz von selbst ein Geist der Kooperation und der Achtung vor der Kompetenz der Anderen.

**B) Offenheit der Netze und Autonomie der Web-2.0-Partner**

In demokratischen, freiheitlichen Gesellschaften sollten auch Web 2.0-Portale die Autonomie/Souveränität der Nutzer nicht (wieder) unzulässig einschränken.

**Frage 4: Wehrhafte Offenheit (Eintritt, Ausschluss) der Web 2.0-Netzwerke**

Konflikte entstehen in offenen Web 2.0-Portalen u.a. im Zusammenhang mit dem Eintritt bzw. der Aufnahme und dem Ausschluss von Mitgliedern.

Wie offen sollten Web 2.0-Netzwerke sein? Wie kann man Ein-, Austritt und Ausschluss „fair“ regeln? Welche Rechte haben „ausgeschlossene“ Mitglieder? Wie schützt man Netzwerke aber auch umgekehrt vor „böswilligen“ Nutzern?

**Antwort:**

Im Prozess der Zivilisation sind verschiedene Schemata sozialer Interaktion entstanden, um Reibungen zu minimieren und Interessenkonflikte zu lösen: Das An-den-Pranger-Stellen oder der rabiate Ausschluss sind dann gewissermaßen bereits Anzeichen versagender Regulation. Wenn wir in den sportlichen Bereich schauen, dann hat sich ein abgestuftes System ganz gut bewährt. Selbst die rote Karte beinhaltet eine „zweite Chance“, der roten Karte geht wiederum die gelbe Karte voraus. Es könnte durchaus Sinn machen Ausgeschlossenen an zentraler Stelle das Recht auf „Gegendarstellung“ zuzubilligen.

**Frage 5: Nicht-Exklusivität der Web 2.0-Netzwerke**

Viele parallele Netzwerke (Xing, LinkedIn, ..., Qype, ...) erfordern die mehrfache Eingabe und Pflege von Nutzer-Profilen und -Daten. In den USA existieren (bisher noch erfolglose) Bestrebungen für einen offeneren Netzwerk-Austausch.

Wie offen sollten solche Netze untereinander sein? Hat der Nutzer ein "Recht" auf die einfache Verwendung seiner Daten in anderen Kontexten (Im-/Export)? Haben Netzwerk-Betreiber überhaupt ein Interesse an einem Austausch oder sind sie nicht aus Geschäftsinteresse an „Mauern“ im Web 2.0 interessiert?

**Antwort:**

Selbstverständlich sind die Interessen der Betreiber von Social Networks nicht deckungsgleich mit den Interessen der Nutzer. Es spricht andererseits aber auch aus Betreibersicht nichts gegen eine wechselseitige Öffnung durch Standardisierung, wenn die Nutzer weitgehend community-loyal sind. Netzwerke, die bereits die entsprechenden Mikroformate unterstützen, sind dann klar im Vorteil.

**Frage 6: Autonomie/Souveränität der Web 2.0-Partner**

Durch welche Maßnahmen kann im Web 2.0 dann die Autonomie bzw. Souveränität der Akteure (Betreiber, Organisationen, aber insbesondere der Nutzer) gewährleistet werden? Welche Rolle spielt u.a. ein autonomes Daten-, Beitrags- und Kommunikations-Management während und nach der Mitgliedschaft?

**Antwort:**

Ansätze wie openID für nutzerzentrierte Identitätsverwaltung sind viel versprechend. Durch die Zunahme der Beziehungskomplexität zu Unternehmen und Organisationen werden Bürger zudem bald ein nutzerzentrierteres „Personal Relation Management“, also eine Art umgedrehtes CRM, einfordern.

**Frage 7: Toleranz und Respekt der Web 2.0-Partner**

Freiheit sollte aber auch umgekehrt immer die Freiheit des anderen sein.

Wie schützt man in Netzwerken die Persönlichkeitsrechte der Partner, z. B. gegen "Spam" oder gegen "Bashing", d.h. die „digitalen Verleumdungen mittels falscher Daten“? Welche Verantwortung hat dabei das Netzwerk? Wie ermöglicht man zugleich verschiedene Weltansichten und die Toleranz mehrerer Wahrheiten in Web 2.0-Netzwerken (und vermeidet so die Meinungs-Kriege)?

**Antwort:**

Die Netzwerke müssen Mechanismen des Vertrauens-Ratings implementieren um die Persönlichkeitsrechte gegen unsachliche Angriffe zu schützen. Was die Pluralität der Meinungen angeht: Sie darf und kann gar nicht weggebügelt werden, an einem bestimmten Punkt weltanschaulicher Differenz bleibt nur übrig die Andersartigkeit friedlich zu tolerieren.



### C) Partnerschaftliche Mitwirkung & Wert-Partizipation der Web-2.0-Partner

In funktionierenden Netzwerken werden gemeinschaftlich Strukturen und Werte geschaffen. Bei einer echten Partnerschaftlichkeit geht es u.a. um die Einflussnahme auf Strukturen wie auch um die Beteiligung an der Wertschöpfung.

#### Frage 8: Strukturelle, inhaltliche Mitwirkung der Web 2.0-Partner:

Wie kann Ihrer Meinung nach Partnerschaftlichkeit bei der strukturellen Ausgestaltung und Weiterentwicklung des Netzwerkes gewährleistet werden?

Welchen Einfluss sollten Nutzer z. B. auf Themen, Beiräte, Administratoren oder Mitglieder-Aufnahmen und -Ausschlüsse haben? Wie "demokratisch" kann das Web 2.0 überhaupt sein oder entstehen undemokratische Strukturen?

Wie kann man umgekehrt Web 2.0 Mitglieder auch in die „Pflicht“ nehmen bzw. zur Mitwirkung motivieren? Was schafft Identifikation mit dem Netzwerk?

#### Antwort:



Faktisch hat das Web 2.0 mit den neuen Problemen auch neue Lösungsmittel geschaffen. Was anderes als eine neue Form der Öffentlichkeit ist die Blogosphäre? Missverhalten von Plattformbetreibern wird sehr schnell zur „Meldung“ und wird von vielen Bloggern aufgegriffen und multipliziert. Daneben sind institutionelle Strukturen der Mitbestimmung bedenkenswert – warum sollten große Plattformen nicht strittige Fälle im Rahmen eines gewählten „Nutzerrats“ klären?

**Frage 9: Wert-Partizipation der Web 2.0-Partner**

Partnerschaftlichkeit sollte im Web 2.0 auch Wert-Partizipation bedeuten. Was hat der Nutzer vom Self Service und der Erstellung von Inhalten? Wie profitiert der Networker von der sogenannten Netzwerk-Wertschöpfung? Werden im schlimmsten Fall Aufwände im Netz sozialisiert und Netz-Werte privatisiert?

Besteht umgekehrt die Chance, durch Wert-Partizipation Anreize zu einer umfassenderen Mitwirkung der „Mitglieder“ zu schaffen? Ist u. U. sogar eine zweite Entwicklung wie bei Ebay denkbar, wo neue Unternehmen ermöglicht wurden?

**Antwort:**

Momentan dominieren eher schlichte Anreizsysteme wie z.B. Design Competitions – nur der Gewinner bekommt etwas, der Rest geht leer aus. Nur wenn überhaupt mehr im Topf und zu verteilen ist, können die Nutzer mehr fordern.

**D) Kompetenz- und Wert-Orientierung der Web-2.0-Partner**

Neben aller Autonomie und Partnerschaftlichkeit im Netzwerk ist auch Qualität und Wertorientierung sicherzustellen. Während eine Zeit lang, vor allem in der akademischen Community, kollektive Intelligenz und Schwarmintelligenz dafür standen, dass in freien Netzwerken alles von "unsichtbarer" Hand zu Wohle Aller geregelt wird, ist es nun gerade das Schwarm-Phänomen, das im Web 2.0 bedrohlich wirkt (Bashing, Lynch-Justiz). Anarchie scheint also nicht die richtige Lösung für die Sicherstellung von Qualität, Wert und Sinn im Netzwerk.

**Frage 10: Anonymität versus offene Autorenschaft der Web 2.0-Partner**

Das Web war sehr lange in weiten Teilen eine anonyme Community ohne Zwang zur offenen Autorenschaft und korrekter Referenzierung. Anonymität erschwert aber die Evaluierbarkeit von Beiträgen und gerade dies fordern nun qualitäts-sichernde Institutionen wie z. B. die Health on the Net Foundation.

Welche Bedeutung ordnen Sie dem Thema der offenen Autorenschaft zu? Inwieweit sollten darüber hinaus Referenzen die Einordnung vereinfachen?

**Antwort:**

Das Web-2.0-Prinzip der niedrigen Einstiegshürde macht bestimmte Leistungen im Web erst möglich. Beispiele hierfür sind das Betriebssystem Linux, die umfängliche Wikipedia oder die flinke Verschlagwortung von Fotos auf dem Portal Flickr. Unter dem Banner des sogenannten Crowd- oder Community-Sourcing sind also zweifellos beeindruckende "Gemeinschaftsleistungen" entstanden. Allerdings stößt das Prinzip an seine natürliche Grenze, sobald es um Faktenwissen geht, auf welchem Entscheidungen und Handlungen von einer gewissen Tragweite basieren sollen. Spätestens wenn es um Leib und Leben geht, wie im Falle von medizinischer Information, können wir uns "offene Verantwortungsstrukturen" nicht mehr leisten. Verlässlichkeit der Information, ihre Autorisierung und Rekonstruierbarkeit stehen dann weit über anderen Erwägungen. Prognose: Wir werden hier weiterhin eine differenzierte Wissenswelt erleben, mit verschiedenen Standards der Qualitätssicherung und der Offenheit.

**Frage 11: Expertise / Kompetenz der Web 2.0-Partner**

Wie verhindert man die Diktatur bzw. Dominanz der „Schnellen“, der „Penetranten“ und anderer „Plagegeister“ im Web 2.0 und wie sichert man Kompetenz? Sind neben der Freiheit des Netzwerks koordinierende Instanzen notwendig und welche Bedeutungen könnten Empfehlungen und Bewertungen haben? Kann es dabei helfen, Nutzer in Web 2.0-Netzwerke unterschiedlich zu „qualifizieren“ und abhängig von der Qualifikation unterschiedlich zu berechnen?

**Antwort:**

Der Anarchie und Willkür kann nur durch den Kanon demokratischer Prinzipien Einhalt geboten werden. Damit steht nicht im Widerspruch, dass die Stimme der Qualifizierteren in einer Gemeinschaft etwas mehr gilt als die der „Newbies“ und Zaungäste. Im Real Life gibt es nicht umsonst Einrichtungen wie den „Ältestenrat“.

**Frage 12: Wahrheit, Transparenz, Klarheit der Web 2.0-Beiträge**

Das unkontrollierte Web ist eine ideale Basis für Manipulation und Fehlinformation. Wie sichert man das Web 2.0. vor Unwahrheiten und schafft ausreichende Transparenz und Klarheit der Information und Kommunikation im Web 2.0? Können auch hier koordinierende Instanzen oder das bewertende Netz helfen?

**Antwort:**

Es ist faszinierend zu sehen, wie die Blog-Suchmaschine Technorati das Qualitäts-Problem rein technisch mit einem „sozialen Algorithmus“ lösen konnte. Die Autorität eines Bloggers bemisst sich nach der Anzahl der Links auf seinen Blog. Ob man darüber hinaus ein „bewertendes Netz“ braucht, ist die Frage.

**Frage 13: Wert- und Sinn-Orientierung der Web 2.0-Partner**

Jenseits von Eskapismus und jugendlichem Spieltrieb wird Web 2.0 nur fundamental erfolgreich werden, wenn es die Wert- und Sinn-Schöpfung im Netzwerk für alle Beteiligten (Investoren, Betreiber, Nutzer, Organisationen) sicherstellt. Was kann Wert und Sinn in einem umfassenden Web 2.0 sein? Wie kann man gegebenenfalls sogar Wert- und Sinn-Schöpfung für die beteiligten Akteure messen bzw. transparent machen (Human Capital, Social Capital, Network Value ...) und dadurch eine Ausrichtung auf Wert und Sinn im Web sicherstellen?

**Antwort:**

Der Steuerbarkeit von Sinn und der Vermittlung von Tugend sind gewisse Grenzen gesetzt. Andererseits sollte die Technik jede Form von gemeinschaftlichem, prosozialem Verhalten sichtbar machen – Reputationssysteme sollten in diesem Sinne häufiger eingesetzt werden.

**E) Eigene Web 2.0-Agenda**

**Frage 14:** An welchen aktuellen Projekten / Aktivitäten mit Web 2.0-Bezug wirken Sie zurzeit und mit welchem Ziel?

**Antwort:**

Außer den Aktivitäten um nichtöffentliches Thinktank-Blogging und –Wikiing gibt es da gerade nichts.

**Frage 15:** Was können Sie Web 2.0- Interessierten – neben diesem virtuellen Roundtable – als Einstieg in das Thema empfehlen?

**Antwort:**

Wir haben mit Z\_punkt einen Report veröffentlicht, der sich sicherlich gut für einen Einstieg eignet, weil er mit einem umfassenden Anspruch an das Thema herangeht. In dem Report analysieren wir Web 2.0 aus drei Perspektiven: der User-, der Technik- und der Businessperspektive. Außerdem gehen wir auf die wichtigste Frage für Entscheider und Strategen ein: Was heißt Web 2.0 für das Geschäft?

Vielen Dank für das Interview!