

Web 2.0: Anarchie oder Transparenz.

Der 22.10.2010 ist ein großer Tag: Das erste Vermittlungsgespräch zwischen Gegnern und Befürwortern von *Stuttgart21* unter dem Vorsitz von Heiner Geißler wird live im Fernsehen auf Phoenix übertragen. Soviel Transparenz war nie.

Der Bürger informiert und organisiert sich via Web 2.0. Blitzschnell lassen sich Demonstrationen zusammenzwickeln oder Informationen verbreiten, kaum haben sie das Licht der Welt erblickt.

"Blutgrätschen gegen die 'Verfahrensdemokratie'" nennt Rüdiger Soldt dieses Phänomen in seinem Artikel in der FAZ vom 22. Oktober. Es scheint als habe die Kommunikation zwischen Bürger und Regierung, zwischen Verbraucher und Unternehmen eine neue Stufe erreicht: die des Dialogs.

Die Zeit der Sonntagsreden oder des Marketingsprech sind allmählich vorbei. In ungezählten Blogs und Kürzest-Twittern werden Unstimmigkeiten und glatte Lügen aufgespürt. Selbst gefälschte Kundenkommentare auf Webseiten und Verbraucherblogs werden rasch entlarvt und schaden der Glaubwürdigkeit des Unternehmens mehr als sie ihm jemals genutzt hätten. In einem Bericht der ARD werden die Befürworter für *Stuttgart21* aber auch die *Telekom* genannt.

Politiker sehen sich in ihrer Handlungsfähigkeit eingeschränkt, wenn bei jeder Klick-Umfrage ein "Nein" für geplante Vorhaben herauskommt. Man könne ja "seinen Abgeordneten" anrufen oder auch eine Mail schreiben, um eine Antwort auf die eigenen Fragen zu erhalten, hielt mir die aufgebrauchte Mitarbeiterin eines ehemaligen *Mitglieds des Bundestages* während eines Workshops zum Thema Web 2.0 vor. Eine sehr eindimensionale Form der Kommunikation, die das Top-Down-Verhältnis in dem sich der Bürger häufig fühlt, bekräftigt.

Einen anderen Weg hat Mannheim mit dem geplanten Bau einer Straßenbahnlinie gewählt. Mit Bürgerversammlungen und Informationen im Internet wurde Transparenz geschaffen. Vor Beginn des Planfeststellungsverfahrens. Nach einigen Veränderungen und Diskussionen kam das Projekt zustande. Ein eigens für diese Aufgabe eingesetzter Mitarbeiter betreute die Diskussion in Facebook und anderen Foren, diskutierte mit, informierte, wo sich Halbwahrheiten oder Falschinformationen ihren Weg bahnten.

Der Transparenzfaktor multipliziert mit dem Glaubwürdigkeitsgrad eines Unternehmens wird vielleicht irgendwann einmal die Formel sein, die zunehmend über die Kaufentscheidung vorhandener oder potentieller Kunden bestimmt. Unter www.utopia.de z.B. kann nachgelesen oder debattiert werden, inwieweit sich ein Unternehmen der Nachhaltigkeit verschreibt oder doch nur mittels geschickt vermarkteter Projekte das sog. *Greenwashing* betreibt.

Selbst einige Nachrichtenorgane wie die klassischen Zeitungen treten in den Dialog mit ihren Lesern, ob bei der Kommentierung bereits vorhandener Artikel oder zuweilen während der Recherche. The Guardian macht's vor.

Der Rückzug in den Elfenbeinturm schützt nicht vor Diskussionen, die ohnehin stattfinden. Schmiergeldaffären. Pfusch am Bau, der ganze Häuser und Archive einstürzen lässt. Explodierende und untergehende Bohrinseln, Zweifelhafte Produktversprechen..... haben für Misstrauen gesorgt. Web 2.0 sorgt für einen Paradigmenwechsel und fordert den transparenten Dialog auf Augenhöhe. Ein solcher Dialog beginnt bei den Herstellerinformation und verzichtet auf eine behauptete "kontrollierte Qualität", sondern liefert echte Daten zu Bestandteilen, Fertigung und Herkunft des Produkts, um sich im direkten oder virtuellen Kontakt mit dem Kunden fortzusetzen.