

Städtische Öffentlichkeit im Internet

Judith Arnold

Wie das "Impressum" vieler digitaler Städte der Schweiz zeigt, ist eine Bürgerbeteiligung bei der Planung und Mitgestaltung selten. Gleichzeitig wird an die Bürgerbeteiligung hohe Erwartungen geknüpft, wenn es um die Nutzung von Stadtinformationssystemen, die politische Kommunikation im Vorfeld von Abstimmungen und Wahlen und die Zukunft des E-Voting geht. Politische Partizipation setzt aber Öffentlichkeit voraus, die es im Falle der digitalen Städte erst noch zu schaffen gilt.

Städte als Zentrum politischer, wirtschaftlicher und kultureller Kommunikation sind mit der Geschichte des Internets eng verbunden. Denn erste freie Zugänge zum Internet gehen auf das Engagement von Universitäten, kommunalen Behörden und Bürgernetzen zurück, die das bis in die 70er Jahre exklusiv von der Forschung beanspruchte Netz für die gesellschaftliche Nutzung öffnen wollten. Beispiele solcher Free-Nets in den USA sind "The Blacksburgh Electronic Village" (BEV), "The Davis Community Network" (DCN) oder "The WELL". Ihnen gemeinsam war das Bestreben, die Verbreitung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologie voranzutreiben und die städtische Öffentlichkeit zu beleben. Eine Schlüsselfunktion hatten "Community Networks" oder Bürgernetze inne, die für die Schulung technisch nicht versierter Bürgerinnen und Bürger sorgten und Terminals zur freien Nutzung in öffentlichen Lokalen aufstellten. Denn der Erfolg, mit dem Internet eine neue kommunale Öffentlichkeit zu schaffen, war abhängig von der Verbreitung der Internet-Zugänge und der Nutzerkompetenzen. Nachfolgeprojekte in Europa waren 1994 "De Digitale Stad Amsterdam" oder die "Internationale Stadt Berlin".

Das Fundament digitaler Städte

Den Pionierprojekten zur Öffnung und Verbreitung des Internets in Europa und den USA ist die Stadtmetapher gemeinsam, nicht aber die ihnen zugrunde liegende Struktur. Blacksburgh Electronic Village (BEV) – eines der ersten Gemeindefernetze im World Wide Web überhaupt – ist aus der Zusammenarbeit von öffentlichen und privaten Institutionen entstanden. Nebst der Stadtverwaltung war unter anderen auch die Telefongesellschaft Bell Atlantic Virginia beteiligt. Mittlerweile wird BEV von privaten Providern betrieben, wobei die Bürgerinnen und Bürger der Stadt weiterhin freien Zugang zum Internet haben. Beim Davis Community Network (DCN) ist eine gemeinnützige Nonprofit-Organisation Trägerschaft. Finanziert wird DCN sowohl von staatlichen als auch von privaten Organisationen, unter anderem von der University of California at Davis und Sun Microsystems (vgl. Brönnimann 1996: 20, 27). Die digitale Stadt Amsterdam, die sich an den Vorbildern aus Übersee orientierte, war anfänglich von einer unabhängigen Stiftung getragen und von der Regierung und der Wirtschaft mitfinanziert. Demgegenüber war die Internationale Stadt Berlin ein klassisches Bürgernetz. Es wurde initiiert von Künstlern, Informatikern und Medienwissenschaftlern und durch private Aufträge und die geringen Gebühren für die partizipierenden Bürgerinnen und Bürger finanziert.

Die Gründerjahre der digitalen Städte in Europa, Kanada und den USA waren begleitet von den Hoffnungen an das demokratiefördernde Potential des Internets. Was die hoch

gesetzten Ziele bezüglich der politischen Partizipation der Netzbürger betraf, so lieferte die Forschung aber meist ernüchternde Resultate. Politische Kommunikation blieb aus oder entwickelte sich nicht im erwarteten Ausmass. Die Stadtregierung, die das Projekt der digitalen Stadt Amsterdam förderte, um die Bürgerbeteiligung im Internet vor den Stadtratswahlen zu erforschen, zog sich von der Trägerschaft zurück, was letztlich zum Verkauf der digitalen Stadt führte. Mehr als Legende denn als lebendiges Beispiel hat der europäische Pionier aber weiterhin eine Vorbildfunktion, zumal es für eine gewisse Zeit gelang, urbanes Leben im Internet zu stimulieren. Ein anderes Schicksal war der Internationalen Stadt Berlin beschieden: Die privaten Informationsangebote des Bürgernetzes breiteten sich chaotisch aus, so dass sie nur noch passiv wahrgenommen wurden, und die Eigeninitiativen zum Erliegen kamen.

Monopolisierung städtischer Öffentlichkeit

Die Beispiele von Amsterdam und Berlin lassen vermuten, dass die grundlegenden Strukturen digitaler Städte ihren Einfluss auf die Entstehung und Entwicklung urbaner Öffentlichkeit im Internet ausüben. Je nachdem, ob Unternehmen, Behörden oder Stiftungen die Trägerschaft bilden, wird sich eine digitale Stadt anders entwickeln. Die Zusammenführung möglichst vieler urbaner Strukturen könnte ein Garant für das Prosperieren digitaler Städte sein, während bei einem Ungleichgewicht Strukturprobleme zu erwarten sind: Ausschliesslich durch Bürgerinitiative getragene Projekte wie die Internationale Stadt Berlin laufen Gefahr, schnell unübersichtlich zu werden. Eine Kommerzialisierung – wie das Beispiel der digitalen Stadt Amsterdam zeigt – lässt hoffnungsvolle Projekte zu einer Ansammlung professionell langweiliger Internetseiten verkommen. Eine Monopolisierung durch die Verwaltung schliesslich lässt das beste Stadtinformationssystem veröden, wenn es nicht gelingt, Wirtschaft, Kultur und Gesellschaft in die Planung einzubinden.

Stadtinformationssysteme in der Schweiz

Wenn man die Trägerschaften digitaler Städte der Schweiz vergleicht, so handelt es sich heute in überwiegender Zahl um Bürger-, Wirtschafts- und Touristikinformationssysteme. Oftmals sind Verbindungen oder Mischformen von Strukturen zu beobachten wie die Public-Private-Partnership, kurz PPP genannt. Dies begründet sich einerseits durch die unterschiedlichen Interessen, die mit einem ortsbezogenen Internetauftritt verbunden sind, zum andern durch das Bestreben, die Effizienz des Unterhalts zu steigern und die Kosten zu senken. Dabei lassen sich eine Vielzahl von Kräften verorten, die in unterschiedlicher Verbindung und Anzahl eigene oder gemeinsame Internetauftritte mit lokalem Bezug errichten: die Wirtschaft und die Touristik, die den Wirtschaftsstandort stärken wollen, die Politik, die sich eine vermehrte Partizipation der Bürgerinnen und Bürger erhofft, die Behörden, die einen besseren Austausch zwischen Bürger und Staat anstreben, die Universitäten und Schulen, die das Informations- und Bildungspotential des Internets ausschöpfen wollen, die Kultur, die ihre Veranstaltungen, Aktivitäten und Einrichtungen präsentieren will, lokale Medien, die einen weiteren Distributionskanal wittern und schliesslich gesellschaftliche Akteure wie NGO's, Vereine und Private, die den lokalen und globalen Austausch suchen.

Seit der Deregulierung der Telekommunikationsbranche kostengünstige oder -neutrale Provider Internetzugang anbieten, haben städtische Einwahlknoten und damit auch die

Stadtmetapher ihre Bedeutung verloren. Was zu Beginn des Internets hilfreich und fruchtbar war, um unbekannte Vorgänge im Internet an vertraute zu knüpfen, wurde mit zunehmender Verbreitung der neuen Technologie scheinbar obsolet. Die Stadtmetapher wird daher nicht zuletzt von den Pionieren kritisch bewertet. Dennoch hat sich die Idee, städtische Informations- und Kommunikationsflüsse im Internet zu bündeln, nicht ver-
lebt. Denn geblieben ist die Frage, wie sich das technisch zweifellos gegebene Kommunikationspotential zur Schaffung städtischer Öffentlichkeit nutzen lässt.

Heute werden die meisten digitalen Städte der Schweiz von Behörden unterhalten. Diese sehen im Internet ein dankbares Instrument, um Bürgernähe zu demonstrieren und Verwaltungstätigkeiten zu rationalisieren. Oft wird in diesen Fällen von "virtuellen Rathhäusern" gesprochen, da ihnen nicht die Tradition der Free-Nets zugrunde liegt, sondern das New Public Management. Demzufolge konzentrieren sich die meisten Internet-Auftritte städtischer Behörden auf Informationen und das Kommunikationsangebot per E-Mail. Transaktionsmöglichkeiten sind demgegenüber noch rar, denn Informatiklösungen für das Versenden von Formularen müssen einerseits den Datenschutz gewährleisten und andererseits eine eindeutige Identifizierung von Absendern ermöglichen. Schliesslich werden im Rahmen des "Guichet virtuel", dem E-Government-Projekt des Bundes, in den Kantonen Genf, Neuenburg und Zürich erste Pilotprojekte für das künftige E-Voting erprobt. Was die meisten Stadtinformationssysteme noch vermissen lassen, sind politische Foren oder Partizipationsmöglichkeiten an der Planung und Gestaltung der digitalen Städte. Denn die Schaffung von Öffentlichkeit wäre die Voraussetzung, dass dereinst politische Kommunikation und Partizipation im Internet stattfinden kann. Öffentlichkeit definiert ein für Themen und Akteure offenes Forum, das Informations- und Meinungsaustausch ermöglicht, Argumente aggregiert und Mehrheitsmeinungen erzeugt. Öffentlichkeit ist somit Grundlage jeder politischen Aktivität. Will man politische Kommunikation im und durch das Internet fördern, so werden die Bürgerinformationssysteme nicht umhinkommen, die Kommunikationsflüsse auf ihre Mühlen zu lenken. Bürgernetze könnten dabei eine Schlüsselrolle spielen.

Bürgernetze als Träger städtischer Öffentlichkeit

Ein Beispiel für die tragende Rolle von Bürgernetzen sowohl für die Popularität des Internets als auch für die Schaffung städtischer Öffentlichkeit ist "Bayern Online". Durch einen Ministerratsbeschluss 1995 wurden Bürger und mittelständische Unternehmen eingeladen, bis 1998 das Bayernnetz unentgeltlich für nicht-kommerzielle Zwecke zu nutzen. Voraussetzung war, dass die entsprechenden Einwahlknoten von den Bürgern selbst errichtet und finanziert wurden. Auf Anregung der Staatsregierung wurden 81 "Bürgernetz-Vereine" gegründet, die bis Ende 1998 etwa 80 Prozent der Bevölkerung einen Internet-Zugang zum Telefonortstarif verschaffen sollten. Sie sorgten für die Einrichtung von örtlichen Informationssystemen und für die Einwahlknoten zum Bayernnetz. Zudem führten sie Schulungen durch, um Bürger und Unternehmen mit dem Internet vertraut zu machen. Am Ende des Pilotprojekts hatten über 99 Prozent der Bürgerinnen und Bürger Bayerns potenziellen Zugang zum Internet. Damit wurde die Initiative "Bürgernetz" ein weltweit beachteter Erfolg, wofür Bayern Online 1998 den Carl-Bertelsmann-Preis für die weltweit beste Initiative zur Vermittlung von Nutzerkompetenz in den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien erhalten hat.

Bürgernetze und Internet-Nutzung in der Schweiz

Bürgernetze haben in der Schweiz noch keine Tradition. Kommerzielle Provider erobern den Markt, noch bevor die Idee der digitalen Stadt die Schweiz erreichte. Dennoch oder gerade deshalb wurde das Internet schnell populär: Nach einer vergleichenden Studie gehören die Schweizerinnen und Schweizer mittlerweile zu den eifrigsten Surfern in Europa. Dies belegt die zweite Studie der Pan European Internet Surveys 2002, die durch die EURO JIC'S (Joint Industry Committees) koordiniert wird (www.ejic.org). Mit einem Anstieg von 11 Prozent im Vergleich zum Vorjahr belegt die Schweizer Bevölkerung mit 48,9 Prozent Internet-Nutzung europaweit den Spitzenplatz, gefolgt von Grossbritannien mit 40,8 Prozent, Frankreich mit 34,6 Prozent und Deutschland mit 34,4 Prozent. 43,7 Prozent der Internetnutzer in der Schweiz surfen zudem täglich im World Wide Web. Dabei ist die Nutzung zu Hause mit 35,9 Prozent bereits häufiger als die Nutzung am Arbeitsplatz oder bei der Ausbildung (31 Prozent). Diese hohe Internet-Nutzung darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass die sozio-ökonomisch schlechter gestellten Bevölkerungsgruppen von den neuen Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten abgeschnitten sind. Personen in computerfernen Berufen, Arbeitslose, im Haushalt Tätige, Senioren und Immigranten kommen zum Teil kaum mit dem Internet in Berührung. Darüber hinaus werden gerade die bildungsfernen Erwachsenen von der "Bildungsoffensive" des Bundes zur Förderung der Computer-Literacy nicht erreicht.

1997 wurde die "Groupe de Réflexion" vom Bund beauftragt, die Chancen der Informationsgesellschaft für die Schweiz aufzuzeigen. In ihrem Bericht hält sie fest, dass Bürgernetzen eine entscheidende Rolle zukommen könnte, was die Verbreitung von Internet-Zugängen und die Nutzung durch eine breite Bevölkerung betrifft. Grundlage bildete eine Studie der Prognos AG, die auf die Beispiele in den USA und auf Bremen in Europa als mögliche Orientierung für die Schweiz hinwies (Prognos AG 1997:74ff.). Bisher wurden diese Hinweise wenig beachtet. Dabei könnte die Ausbildung von Bürgernetzen in der Schweiz durchaus attraktiv sein. Nebst einer Belebung der digitalen Städte könnte mit Hilfe der Bürgernetze auch die Lücke der Bildungsoffensive geschlossen werden. Betrachtet man die erfolgreichen Projekte digitaler Städte in Amerika und Europa, so kann man feststellen, dass Regierungen und Behörden nicht unwesentlich an der Initiierung und Entwicklung beteiligt waren. Laut der Koordinationsstelle Informationsgesellschaft KIG versteht sich der Staat als Förderer, Modellanwender und Schaffer von Rahmenbedingungen für die Informationsgesellschaft Schweiz. Es stellt sich die Frage, inwiefern er diese Aufgabe mit der Förderung von Bürgernetzen wahrnehmen könnte.

Judith Arnold ist Studentin der Publizistikwissenschaft und Medienforschung an der Universität Zürich und Redaktorin des Medienhefts.

Der Text mit verlinkten Quellen kann im Internet geladen werden unter:
www.medienheft.ch/dossier/bibliothek/d17_ArnoldJudith.html

Literatur:

Baumgärtler, Tilman (1997): Netmalls statt digitalen Städten. In: Telepolis, 18.12.1997.
<http://www.heise.de/tp/deutsch/inhalt/te/1359/1.html>

Blank, Joachim (1998): Internationale Stadt Berlin (1994-1998) – ein Rückblick.
<http://www.hgdoe.de/pol/blank.htm>

Brönnimann, Christoph (1996): Öffentlichkeit und politische Partizipation in kommunalen Netzwerken. <http://www.unizh.ch/~cbro/text1.htm>

Bundesrat (1998): Strategie des Bundesrats für eine Informationsgesellschaft Schweiz. 18. Februar 1998. http://www.isps.ch/ger/stored_documents/RTF/42.rtf

Ferretti, Jaqueline / Hovenbitzer, Beatrice (o.J.): Die Digitale Stadt Amsterdam. HFS Basel.
<http://www.schulnetz.ch/unterrichten/fachbereiche/medienseminar/digi.htm>

Gellner, Winand / von Korff, Fritz (Hrsg.) (1998): Demokratie und Internet. Baden-Baden.

Geser, Hans (1996): Auf dem Weg zur "Cyberdemocracy"? Auswirkungen der Computernetze auf die öffentliche politische Kommunikation. http://socio.ch/intcom/t_hgeser00.htm

Gisler, Michael / Spahni, Dieter (Hrsg.) (2001): eGovernment. Eine Standortbestimmung. Bern.

Groupe de Réflexion (1997): Für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz. Zuhanden des Schweizerischen Bundesrates, Juni 1997. <http://www.intro.ch/groupedereflection/de/>
(vgl. Kapitel 6: Community Networks in der Schweiz)

Hagen, Martin (1997): Elektronische Demokratie in den USA. Computernetzwerke und ihre Rezeption in amerikanischen Demokratiedebatten. Hamburg.
Ausschnitt der Diplomarbeit unter: http://www.uni-giessen.de/fb03/vinci/labore/netz/hag_dt.htm

Klaus Kamps (Hrsg.) (1999): Elektronische Demokratie? – Perspektiven politischer Partizipation. Opladen.

Kehr, Ralf / Jansen, Martin (1997): Soziale, kulturelle und politische Aspekte neuer Informations- und Kommunikationstechnologien unter Berücksichtigung von Perspektiven für die Soziale Arbeit. Diplomarbeit, eingereicht an der Fachhochschule Düsseldorf, Fachbereich Sozialarbeit, Sozialpädagogik. <http://www-public.rz.uni-duesseldorf.de/~kehr/!start.htm>

Kleinsteuber, Hans J. (Hrsg.) (1996): Der "Information Superhighway". Amerikanische Visionen und Erfahrungen. Opladen.

Klinger, Rudolf (2000): Bayern goes online. Über das Bürgernetz als Weg in die Kommunikationsgesellschaft. In: politik-digital.de, 25. Juli 2000.
<http://www.politik-digital.de/e-demokratie/staedte/bayern.shtml>

KIG (2000): 2. Bericht der Koordinationsstelle Informationsgesellschaft (KIG) an den Bundesrat. 16. Mai 2000. http://www.isps.ch/ger/stored_documents/PDF/310.pdf

Kolbe, Till / Requardt, Meno (1997): Die vernetzte Stadt. Seminararbeit, eingereicht an der Technischen Universität Braunschweig, Institut für Sozialwissenschaften.
<http://www-public.tu-bs.de:8080/~y0001189/sowi.htm>

Kubicek, Herbert / Wagner, Heiderose (1996): Community Networks und der Information Highway - Von der Counterculture zum Mainstream. In: Kleinsteuber, Hans J. (1996): Der "Information Superhighway". Amerikanische Visionen und Erfahrungen. Opladen, S. 201-235.
<http://infosoc.informatik.uni-bremen.de/internet/fgtk/OnlineInfos/ComNets/CNs.html>

Kubicek, Herbert / Taube, Wolfgang (1996): Auf dem Weg zu informativen Informationssystemen: Inhalte, Organisation und Technik am Beispiel eines Stadtinformationssystems. In: Proceedings der GI-Jahrestagung Informatik 1996, Klagenfurt.
<http://infosoc.informatik.uni-bremen.de/internet/fgtk/OnlineInfos/Klagenfurt/Klag15.html>

medien heft

Kubicek, Herbert (1996): Bürgerinformationssysteme. Stand und Perspektiven im Rahmen multimedialer Stadtinformation.

<http://infosoc.informatik.uni-bremen.de/internet/fgtk/OnlineInfos/Difu/Difu.html>

Kubicek, Herbert (1998): Interaktive Rathäuser in Deutschland – Eine Evaluation kommunaler Verwaltungsangebote im World Wide Web. Berichte des Fachbereichs Mathematik und Informatik der Universität Bremen 5/98.

Kubicek, Herbert (1999): Vom Stadtinformationssystem zum One Stop Government – Möglichkeiten bürgerorientierter Verwaltung im Internet am Beispiel der Stadt Bremen. In: Dietrich Budäus und Peter Gronbach (Hrsg.): Umsetzung neuer Rechnungs- und Informationssysteme in innovativen Verwaltungen. Tagungsband der 1. Norddeutschen Fachtagung zum New Public Management Haufe Verlag, Freiburg 1999, S. 155-178.

Leggewie, Claus / Maar, Christa (1998): Politik und Internet. Von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie.

Lischka, Konrad (2001): Es ist wieder 1994. Die Digitale Stadt Amsterdam ist tot – die Gemeinschaft zum Neuaufbau aber sehr lebendig. In: Telepolis, 5.2.2001.

<http://www.heise.de/tp/deutsch/inhalt/te/4843/1.html>

Lovink, Geert (1995): Ueber den Aufbau einer virtuellen Öffentlichkeit. Die Digitale Stadt Amsterdam. In: Katalog, Ars Electronica 1995. <http://www.thing.desk.nl/bilwet/Geert/Aufsaeetze/dds.txt>

Mambrey, Peter (o.J.): Elektronische Bürgernetze – von euphorischer Rhetorik zu realitätsbezogenen Konzepten. <http://www.hgdoe.de/pol/mambrey.htm>

Marschall, Stefan (1998): Netzöffentlichkeit – eine demokratische Alternative? In: Gellner, Winand / von Korff, Fritz (Hrsg.) (1998): Demokratie und Internet. Baden-Baden, S. 43-54.

Nelius, Martin (2000): Elektronische Demokratie – Was können deutsche Kommunen aus amerikanischen Erfahrungen lernen? Diplomarbeit, eingereicht an der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung, Kehl. <http://www.fh-kehl.de/stabnet/diplomarbeiten/46868.pdf>

Prognos. AG (1997): Informationsgesellschaft Schweiz - Bestandesaufnahme und Perspektiven. Endbericht, Mai 1997. http://www.isps.ch/ger/stored_documents/PDF/158.pdf

Prognos AG (2001): ICT im öffentlichen Sektor in der Schweiz. Durchgeführt von der Prognos AG im Auftrag des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM), Biel. Bericht, Kurzfassung, Basel, 13.2.2001. http://www.isps.ch/ger/stored_documents/PDF/1381.pdf

Sachsee, Rolf (2001): Die Mutter aller elektronischen Kommunen: Das digitale Amsterdam. In: Telepolis, 10.1.2001. <http://www.heise.de/tp/deutsch/special/digi/4650/1.html>

Schmundt, Hilmar (1999): Berlin 2.0 – die digitale Hauptstadt geht online. In: politik-digital.de, 13.8.1999. <http://www.politik-digital.de/e-demokratie/staedte/berlin.shtml>

Schroth Olaf (2001): Bürgernetze als Schnittstellen zwischen sozialen und elektronischen Netzwerken.

Schweizerische Bundeskanzlei (2001): Der Guichet virtuel. Ein Projekt von Bund, Kantonen und Gemeinden. <http://e-gov.admin.ch/de/index.php>

Telepolis Spezial: Digitale Städte: <http://www.heise.de/tp/deutsch/special/digi/default.html>

Thönen, Urs (2001): Staat und Internet. Standortbestimmung zum E-Government. In: NZZ, 26.3.2001. <http://www.nzz.ch/netzstoff/2001/2001.03.26-pl-article76J18.html>

Treanor, Paul (2000): Digitale Stad Amsterdam wurde aufgekauft. In: Telepolis, 6.1.2000. <http://www.heise.de/tp/deutsch/inhalt/te/5654/1.html>

von Korff, Fritz (1998): Kommunale Bürgernetze im Internet. In: Gellner, Winand / von Korff, Fritz (Hrsg.) (1998): Demokratie und Internet. Baden-Baden, S. 95-107.

medien heft

Links:

Schweiz:

Gemeindedatenbank der IDHEAP Schweiz:
<http://www.gov.ch/govchde.nsf/Communes?OpenView>

Städtedatenbank der IDHEAP BADAC Schweiz
http://www.badac.ch/d/liens/admin_comm.html

Information Society Project Switzerland
Koordinationsstelle Informationsgesellschaft Schweiz KIG
<http://www.isps.ch>

Deutschland:

Bayern Online:
<http://www.bayern.de>

Bremen:
www.bremen.de

Bürgernetzverband Bayern:
www.buerger.net/idee/

Internationale Stadt Berlin (wieder neu seit Oktober 2001):
<http://www.in-berlin.de>

Münster Stadtnetz (publikom):
<http://www.muenster.de>

Niederlande:

De Digitale Stad Amsterdam:
<http://www.dds.nl>

Grossbritannien:

Newcastle: Grünbuch zur Bürgerpartizipation:
<http://www.newcastle.gov.uk/commpart.nsf/a/home?opendocument>

NewNet:
www.newnet.org.uk

USA:

Center für Civic Networking CNN:
<http://www.civicnet.org>

The Blacksburgh Electronic Village
<http://www.bev.net>

The Davis Community Network (DCN):
www.dcn.davis.ca.us

The WELL
<http://www.well.com/>