

# Ungenutztes Wissen

von O. Märker/M. Trénel/A. Poppenborg

**Kommunikation neu gestalten, Wissensschätze heben – sowohl auf Seiten der Bürger als auch auf der der Verwaltung: Das sind nur einige der vielen Chancen, die sich hinter dem Begriff e-Partizipation verbergen. Eine Einführung.**

**W**ie e-Government nicht einfach die Digitalisierung vorhandener Verwaltungsabläufe meint, sondern die Neu- und Umgestaltung von Verwaltungsprozessen auf der Basis neuer organisatorischer Spielräume, die sich durch die Einführung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) ergeben, geht es bei e-Partizipation nicht einfach um die Digitalisierung vorhandener Planungs- und Entscheidungsverfahren. Ziel ist vielmehr, mithilfe von IuK neue und zeitgemäße Beteiligungsverfahren zu entwickeln und als Teil einer neuen Verwaltungs- und Entscheidungskultur zu etablieren. e-Partizipation ist mehr als das Kontaktieren eines Verwaltungsmitarbeiters via e-Mail und mehr als die bloße Bereitstellung einer interaktiven Beteiligungsplattform im Web. e-Partizipation heißt, durch neue, computerunterstützte Kommunikationsprozesse die Beziehung zwischen Verwaltung, Politik und Bürgern neu zu

gestalten. Dies ist eine lohnende und zugleich voraussetzungsreiche Aufgabe. Gelingt ihre Umsetzung, wird nicht nur die Legitimität und Akzeptanz von Entscheidungen erhöht, sondern auch neuer Handlungsspielraum

gewonnen. Denn Politik und Verwaltung können durch e-Partizipation neues Wissen über die Auswirkungen von Entscheidungen gewinnen und auf diese Weise ihre Beratungs- und Entscheidungsprozesse qualifizieren und verbessern.

Der Begriff „e-Partizipation“ steht für Verfahren, mit denen Entscheidungsträger unter zu Hilfenahme des Internets Bürger an einem Kommunikationsprozess zur Vorbereitung einer Entscheidung beteiligen. Als Teil von e-Government repräsentiert e-Partizipation eine elektronisch unterstützte Form der Beziehungsgestaltung zwischen politisch-administrativen System auf der einen und Bürgern und Nichtregierungsorganisationen auf der anderen Seite (vergleiche die „Spey-



e-Partizipation: Einmischung des Bürgers erwünscht.

erer Erklärung zu Electronic Governance“). Da es hier um politische Entscheidungen geht, liegen die Implikationen für die demokratische Kultur auf der Hand: e-Partizipation ist genauso wie e-Voting ein Beitrag des Staates zur Verwirklichung von e-Demokratie. Dabei muss dem Missverständnis vorgebeugt werden, e-Partizipation sei ein direktdemokratisches Instrument, das Strukturen der repräsentativen Demokratie unterläuft. Zwar ist e-Partizipation mehr als die bloße Bereitstellung entscheidungsrelevanter Informationen, andererseits ist es auch kein Mitbestimmungsangebot, das Bürgern eine direkte Kontrolle über die Entscheidung erlaubt. e-Partizipation ist vielmehr ein Mitwirkungsangebot: Durch die Beteiligung an der Erörterung und

## Literatur-Tipp

Oliver Märker/Matthias Trénel: Online-Mediation. Neue Medien in der Konfliktvermittlung – mit Beispielen aus Politik und Wirtschaft. Berlin: edition sigma, 2003.

Abwägung von Entscheidungen werden Bürger konsultiert beziehungsweise „angehört“. Auf diese Weise können sich Politik und Verwaltung durch die Erfahrungen und Sichtweisen der Bürger beraten lassen. Dementsprechend wird in diesem Zusammenhang auch von Online-Anhörungen beziehungsweise Online-Konsultationen gesprochen.

Für die politischen Entscheidungsträger und die Verwaltung kann e-Partizipation ein neues Instrument zur Generierung von Wissen sein. Im Umfeld einer sich immer stärker ausdifferenzierenden Gesellschaft werden die Aufgaben und Probleme komplexer und Problemlösungen werden abhängiger von der Bereitstellung und Zusam-

menführung unterschiedlichen Wissens. Es wird daher immer wichtiger, verschiedene Akteure und damit auch unterschiedliche Wissenssysteme und Problemverständnisse zusammenzubringen und aufeinander abzustimmen, um eine tragfähige Lösung zu finden.

Im Vergleich zu herkömmlichen Face-to-Face-Beteiligungsverfahren bieten internetbasierte Beteiligungsprozesse klare Vorteile: Das Internet als Partizipationsmedium ermöglicht einen niedrighschwelligeren Zugang, etwa vom heimischen Computer, wodurch nicht nur eine größere Anzahl von Akteuren einbezogen werden kann, sondern die Diskussteilnahme auch noch ort- und zeitunabhängig ist. Zwar kann es passieren, dass bei Online-

Verfahren Bürger ohne Internetzugang und Medienkompetenz ausgeschlossen werden, allerdings müssen Verfahren nicht ausschließlich über das Internet realisiert werden (siehe Beitrag auf Seite 26), sondern können auch in Ergänzung zu anderen, präsenz-basierten Beteiligungsangeboten durchgeführt werden (siehe Beiträge auf Seite 22/23 und auf Seite 24). Mit solchen gemischten Verfahren können dann auch Bevölkerungsgruppen besser erreicht werden, die in herkömmlichen Beteiligungsverfahren häufig unterrepräsentiert sind, beispielsweise Jugendliche, Eltern, Behinderte, Berufstätige.

Diskussionsforen für textbasierte und zeitversetzte Kommunikation entschleunigen darüber hinaus die ▶

## Anforderungen an e-Diskurs-Plattformen

**e-Diskursplattformen müssen mehr bieten als die üblichen Funktionsspektren von Newsgroups oder Diskussionsforen. Im Folgenden werden die Anforderungen skizziert.**

*Anreicherung von e-Diskursen:* Diskussionsforen oder Newsgroups bieten lediglich einfache Antwortrelationen an. Folglich besteht die Repräsentation der Diskursinhalte, die Diskursdokumentation, aus historisch gewachsenen Diskussionsbäumen, die meistens nicht den Argumentationslinien entsprechen, die dem Diskurs innewohnen. e-Diskursplattformen sollten daher Funktionen bieten, durch die eingehende Beiträge mit semantischen Informationen angereichert werden können, zum Beispiel mittels Aus-

zeichnungen durch Beitragsetiketten, Schlüsselbegriffen oder Querverweisen (Links).

*Steuerung durch Online-Moderation:* Plattformen sollten nicht nur eine Anreicherung, sondern auch die Bearbeitung der Diskursdokumentation ermöglichen. Beiträge sollten durch die Moderation verschoben, editiert, gelöscht, zurückgezogen, neu bezeichnet oder auf neue Art und Weise miteinander verknüpft werden können. Denn dadurch wird es möglich, den Diskurs nicht mehr bloß zu dokumentieren, sondern seine Dokumentation selbst ziel- und ergebnisorientiert zu editieren. Weiterhin müssen auch Funktionen zur prozeduralen Steuerung des Diskurses verfügbar sein, um je nach Diskursphase und -bedarf, beliebig viele Foren und Un-

terforen einrichten und anpassen zu können.

*Integration weiterer Kommunikationskanäle und -werkzeuge:* Beiträge sollten in e-Diskursplattformen nicht nur über das Web, sondern auch über e-Mail, Fax oder Telefon eingebracht werden können. Ebenfalls sollte die asynchrone Diskussion durch integrierte Module wie Chat oder Umfrage- und Abstimmungswerkzeuge für unterschiedliche Diskursphasen erweiterbar sein. Nicht zuletzt: e-Diskursplattformen sollten auch Präsenzveranstaltungen unterstützen, indem Diskussionen vor Ort mittels spezieller Oberflächen visualisiert und anschließend im Web asynchron in Foren weitergeführt werden können.

O. Märker, S. Salz, A. Klotz

Kommunikation, was die Sachlichkeit und Differenziertheit der Diskussion fördert: Relevante Informationen können in Ruhe studiert und einzelne Beiträge und Bezugnahmen können ohne Zeitdruck wohlüberlegt formuliert werden. Darüber hinaus kann ein höherer Grad an gegenseitiger Bezugnahme erreicht werden, da nicht nur an den jeweiligen Vorredner, sondern an sehr viele Beiträge angeknüpft werden kann, was zu einer dichterem, differenzierteren und komplexitäts-adäquateren Auseinandersetzung mit dem zur Diskussion stehenden Gegenstand verhelfen kann. Außerdem werden die Beiträge „automatisch“ dokumentiert, sodass der Prozess für alle Beteiligte transparent und nachvollziehbar visualisiert wird und dem politisch-administrativen System als Abwägungsmaterial zur Verfügung steht.

e-Partizipation bedeutet, mithilfe von IuK neue und zeitgemäße Beteiligungsverfahren zur Generierung planungs- und entscheidungsrelevanten Wissens zu ent-

wickeln und als Teil einer neuen Verwaltungskultur zu etablieren. Informationstechnische Werkzeuge sind dafür notwendig, aber nicht hinreichend. Neben Software für e-Diskurse (siehe Kasten auf Seite 19) sind daher weitere zentrale Erfolgsfaktoren zu nennen:

- **Verfahrensplanung:** Durch sie muss beantwortet werden, für welche Ziele welche Medien zu welchen Zeiten für welche Akteure und vor allem wie eingesetzt werden sollen.
- **Online-Moderation:** Beratungs- und Abwägungsprozesse bedürfen eines von allen akzeptierten Moderators. Ohne Moderation werden die Beteiligten kaum Vertrauen in die Produktivität des Diskussionsprozesses gewinnen können. Das gilt für e-Diskurse umso mehr, da insbesondere die asynchrone Diskussionsform thematisch und zeitlich strukturiert werden muss.
- **Einbettung:** e-Partizipation muss für alle Akteure deutlich erkennbar in politisch-administrative Aktivitäten eingebettet werden, ihre Funktion zur Wissensproduktion muss deutlich werden. Außerdem muss klar sein, welche Spielräume es in dem politischen Entscheidungsprozess gibt und es müssen glaubhafte Zusagen oder Signale dafür gegeben werden, was mit den Ergebnissen anschließend passieren soll. Neue Medien werden erst dann in Wert gesetzt, wenn sie durch geeignete Verfahren in ein übergeordnetes Nutzungskonzept eingebettet werden.

Das politisch-administrative System kann die Vorteile internetgestützter Beteiligungsverfahren nutzen, wenn es das Wissen aufbaut, wie computerunterstützte Verfah-

ren zu planen und durchzuführen sind, entweder, um diese selbst realisieren zu können, oder um Qualitätsstandards bei der Beauftragung Dritter definieren zu können, zum Beispiel dann, wenn die Moderation durch neutrale Dritte erfolgen soll.

Entscheidend für den Erfolg von e-Partizipations-Verfahren ist die Bereitschaft, das Wissen verschiedener Akteure über mögliche Auswirkungen einer Entscheidung als relevant anzuerkennen und in die Ablauf- und Entscheidungsstrukturen einzubinden. Auch wenn, wie bei den bisherigen e-Partizipationspiloten, die bestehenden institutionellen Entscheidungsstrukturen erst mal „nur“ vorübergehend geöffnet werden, können positive Effekte für die Verwaltung erwartet werden. Allerdings wird der Bedarf und die Notwendigkeit wachsen, auch die etablierten Entscheidungsstrukturen selbst zu verändern. Neue Handlungsräume auf kommunaler Ebene sind nicht zuletzt auch wegen der permanent knapper werdenden Finanzmittel bei steigendem sozialen Handlungsbedarf dringend erforderlich. e-Partizipation kann ein wichtiger Baustein zur gemeinsamen Gestaltung zukünftiger Herausforderungen sein. Denn nicht nur die Bürger wissen oft nicht, was sie eigentlich alles wissen, sondern auch innerhalb des politisch-administrativen Systems wird es viel bislang ungenutztes Wissen durch das Etablieren neuer Kommunikationsstrukturen zu entdecken geben.

*Oliver Märker und Annika Poppenburg sind wissenschaftliche Mitarbeiter am Fraunhofer Institut Autonome Intelligente Systeme (AIS), Sankt Augustin, Matthias Trénel ist Mitarbeiter am Wissenschaftszentrum Berlin.*

### Web-Service

Die Website des Bereichs Wissen und Kommunikation am Fraunhofer Institut Autonome Intelligente Systeme:

- [www.e-partizipation.org](http://www.e-partizipation.org)

Speyerer Definition von Electronic Governance (von Lucke/Reinermann, 2002):

- <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/Sp-Egvce.pdf>

Bericht zur Rolle des Web-Moderators: „Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation“ (Gotze/Coleman, 2001):

- <http://bowlingtogether.net>

Diese Links finden Sie auch unter [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de).