

| Bertelsmann **Stiftung**

DR. THOMAS HART | DR. FRANK PFLÜGER (*Hrsg.*)

# Neue Medien und Bürgerorientierung

2004



Strategien für die Zukunft vor Ort

# Inhalt



<b>Vorwort</b>   <i>Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Heribert Meffert und Prof. Dr. Marga Pröhl</i>	<b>4</b>
<b>E-Bürgerbeteiligung zwischen Online-Chat und Bürgernetz</b>   <i>Dr. Thomas Hart und Dirk-Christof Stüdemann</i>	<b>6</b>
<b>Best-Practice-Studie</b>   <i>Anne Becker, Chiara Derenbach, Marion Klemme und Dr. Frank Pflüger</i>	<b>18</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>18</b>
<b>2 Methodische Herangehensweise</b>	<b>22</b>
<b>3 Die Beispiele</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Haushalt im Dialog</b> – Esslingen	<b>27</b>
<b>3.2 Planungsinformations- und Beteiligungsserver</b> – Gütersloh	<b>33</b>
<b>3.3 Interaktiver Landschaftsplan</b> – Königslutter am Elm	<b>39</b>
<b>3.4 publikom</b> – Münster	<b>45</b>
<b>3.5 Stadtseiten</b> – Weinstadt	<b>51</b>

3.6	<b>Der Jugendserver „seeyou.de“</b> – Schwerin	57
3.7	<b>STEP 21</b> – Jugendinitiative für Verantwortung und Toleranz	63
3.8	<b>Futurum</b> – Die Zukunft der Europäischen Union	69
3.9	<b>politikforum.de</b> – Forum für politische Diskussion und Information	75
4	<b>Auswertung</b>	80
5	<b>Fazit</b>	90
6	<b>Empfehlungen   Ausblick</b>	92
7	<b>Literatur</b>	94
8	<b>Anhang</b>	103

## Impressum

### Bertelsmann Stiftung

Carl-Bertelsmann-Straße 256  
 33311 Gütersloh  
 ☎ 0 52 41. 81 81 328  
 ☎ 0 52 41. 81 6 81 328  
[www.bertelsmann-stiftung.de](http://www.bertelsmann-stiftung.de)  
[www.buergerorientierte-kommune.de](http://www.buergerorientierte-kommune.de)  
[www.zukunftsstrategien-vor-ort.de](http://www.zukunftsstrategien-vor-ort.de)

### RWTH Aachen

*Lehrstuhl für Planungstheorie  
 und Stadtplanung*  
 52056 Aachen  
 ☎ 02 41.80 98 300  
 ☎ 02 41.80 92 137  
[www.pt.rwth-aachen.de](http://www.pt.rwth-aachen.de)

### Verantwortliche Mitarbeiter

für die Bertelsmann Stiftung:  
 Dr. Thomas Hart, *Projektmanager*  
 für die RWTH Aachen:  
 Dr. Frank Pflüger, *Lehrstuhl für Planungstheorie und Stadtplanung*

### Redaktion

Dr. Thomas Hart, Dr. Frank Pflüger

### Lektorat

Dr. Thomas Hart, Dirk-Christof Stüdemann

### Gestaltung

Boris Kessler, *media design*

### Produktion

Gieselmann Druck, *Bielefeld*





Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Heribert Meffert  
*Präsidiumsvorsitzender  
der Bertelsmann Stiftung*



Prof. Dr. Marga Pröhl  
*Mitglied der Geschäftsleitung  
der Bertelsmann Stiftung*

## VORWORT

Im Rahmen des CIVITAS-Projektes hat die Bertelsmann Stiftung in den vergangenen Jahren zahlreiche Projekte mitinitiiert und begleitet, die das gemeinsame Ziel hatten, den Bürger wieder in den Mittelpunkt des Verwaltungshandelns zu rücken. Der Schwerpunkt „Neue Medien“ innerhalb des CIVITAS-Projektes befasste sich dabei mit den Möglichkeiten, die neue Kommunikationstechnologien in diesem Zusammenhang bieten (werden): Werden direktere Kommunikationsmöglichkeiten auch dazu führen, dass Staat und Bürger einander wieder näher kommen? Oder wird der Aufbruch ins Zeitalter von E-Government und E-Democracy nur als Schritt zur Verwaltungsmodernisierung gesehen, die demokratischen Potenziale des elektronischen Netzes aber außer Acht gelassen?

Nachdem die Stiftung mit dem „Balanced E-Government“-Konzept über ein aussagefähiges Instrumentarium zur Messung von Verwaltungseffizienz und Bürgernähe verfügt (den „Begix“), lag es nahe, CIVITAS und Begix zusammen zu führen und auf Projekte zur Online-Bürgerbeteiligung anzuwenden.

Im Rahmen einer systematischen Untersuchung haben die Bertelsmann Stiftung und der Lehrstuhl für Planungstheorie und Stadtplanung der RWTH Aachen die existierenden Kriterien weiter entwickelt, um die Qualität aktueller (v.a. deutschsprachiger) Projekte zur Online-Bürgerbeteiligung und -Bürgerorientierung zu testen. Neben der Identifikation vorbildlicher Projekte war das Ziel der Analyse dabei vor allem, ein tragfähiges Kriterienset zu entwickeln, das Entscheidungsträgern künftiger Projekte zur Orientierung dienen kann.

Es zeigte sich in der Untersuchung, dass das Internet noch immer mehr Hoffnungsträger als praktisches Instrument der Alltagsarbeit ist. Das Potenzial, Wege aus der Politik- und Staatsverdrossenheit zu bieten, hat es allemal. Und so manches Einzelprojekt schafft es, nützlich und motivierend zu sein.

Konkrete Konzepte zur größeren Frage, welchem Gesellschaftsverständnis solche Projekte letztlich dienen sollen, sind hingegen nach wie vor rar: Wie genau soll die Mischung aus repräsentativer und direkter Demokratie aussehen? Welche Rolle soll die Informationstechnologie dabei spielen? Soll sie Transparenz schaffen? Oder ist Transparenz ein lästiger Aspekt, der Experten-Entscheidungen verzögert und die Effizienz der Demokratie mindert? Sind direktere Formen der Bürgerbeteiligung wünschenswert? Oder sorgen sie nur dafür, dass schlecht informierte Bürger die Steuerungskapazität der gut informierten hemmen?

Keine dieser Fragen ist schon beantwortet. Sie müssen aber alle beantwortet werden, um neue technologische Hilfsmittel zum integralen und nützlichen Bestandteil eines demokratischen Gesamtsystems jenseits technophilen Selbstzwecks werden zu lassen. Der Weg zur Beantwortung der Fragen wird noch Jahre in Anspruch nehmen. Er wird nur gelingen, wenn immer wieder die international bereits gemachten Erfahrungen gesammelt und aufbereitet werden, um darauf aufbauend vernünftige und pragmatische Wege zu finden. ■

# E-Bürgerbeteiligung zwischen Online-Chat und Bürgernetz

## 1 Einleitung

„Neue Medien und Bürgerorientierung“ – der Titel der Studie, die den Hauptteil dieses Bandes ausmacht, deutet vieles an: Die Hoffnung, dass das Zeitalter der Informationsgesellschaft den Bürger stärker in den Mittelpunkt des politischen und administrativen Interesses rückt. Die Vermutung, dass die perfekte Strategie zur demokratieorientierten Nutzung der neuen Technologien noch nicht gefunden wurde. Der Zweifel, dass der öffentliche Sektor aus sich heraus die notwendigen Erkenntnisse zieht und die relevanten Schritte ergreift.

Die Studie zeigt, welche aktuellen und interessanten Ansätze es bei der Einbeziehung von Bürgern in politische Prozesse über das Internet bereits in der Praxis zu beobachten gibt. Unabhängig von diesen konkreten Beispielen lohnt es sich aber auch, noch einmal allgemein über die Möglichkeiten nachzudenken, die v.a. das Internet für Bürgerschaft, Politik und Verwaltung in sich trägt – und darüber, welche strukturellen Hindernisse der Entfaltung all der viel zitierten „Potenziale“ derzeit noch entgegen stehen.

E-Business, E-Commerce oder E-Procurement sind nur einige der vielen Neologismen, die durch das Aufkommen des Internets entstanden sind. Der vorgestellte Buchstabe suggeriert elektronische Modernität und Fortschritt – eines der letzten nach außen sichtbaren Überbleibsel einer globalen Innovationsphase, die als „New Economy“ zunächst Reichtum zauberte, dann Wertschöpfung vernichtete. Auch im politik- und verwaltungswissenschaftlichen Bereich fand das „E“ seinen Einzug in Begriffen wie E-Government, E-Democracy und E-Governance.

Auch wenn Definitionen weniger interessant sind als die Konzepte, die sich dahinter verbergen, kann man doch zunehmend einen Wandel der Definitiorik feststellen, der sich auch darauf auswirkt, wie in der Praxis Projekte positioniert (bzw. auch aus welchen Budgets sie finanziert) werden.

- \_ E-Governance wird dabei zunehmend als „Regierungshandeln auf elektronischem Weg“ verstanden, vereint somit aus Sicht von Politik und Verwaltung E-Government und E-Democracy unter einem Dach.
- \_ E-Government wäre demnach lediglich die Bereitstellung vorhandener Services durch Nutzung des Internets durch den öffentlichen Sektor (synonym „E-Administration“)
- \_ E-Democracy umfasst dann alle Aktivitäten, bei denen die Bürgerschaft auf elektronischem Wege zusammenkommt, sich artikuliert und versucht, auf politische Prozesse Einfluss zu nehmen.

Solche Kategorisierungsversuche sind missverständlich bis falsch. Sie suggerieren, dass eine Verwaltung, die ihre Dienste auf elektronische Leistungserbringung umstellt, damit lediglich effizienzorientierte Change-Prozesse einleitet. Die aus Sicht der Bürgergesellschaft deutlich höher einzuschätzende Errungenschaft der „E-Society“ ist aber, dass die Elektronisierung der Verwaltung auch zu größerer Transparenz und zu verstärkten Möglichkeiten der Bürgerpartizipation an öffentlichen Entscheidungsprozessen führen kann. Und das nicht nur in Prozessen, die explizit als „Beteiligungsverfahren“ ausgewiesen sind (wie Bürgerversammlungen, Petitionsverfahren, Anhörungen, etc.), sondern in jedem einzelnen Schritt jedes öffentlichen Verfahrens.

<sup>1</sup> Dr. Thomas Hart ist Projektmanager der Bertelsmann Stiftung. Dirk-Christof Stüdemann, M.A., ist Projektassistent der Bertelsmann Stiftung.

Die Bertelsmann Stiftung hat deshalb den Begriff des „Balanced E-Government“ entwickelt und etabliert, der genau dies verdeutlichen soll: „Gutes E-Government“ schafft die Balance zwischen aus effizienzorientierter Verwaltungsmodernisierung und partizipationsförderndem Kulturwandel. Nur wenn beides (Management und Demokratie, könnte man sagen) gleichzeitig gedacht wird, wird das Potenzial der neuen Kommunikationsmöglichkeiten für das Zusammenwirken von Staat und Bürger ausgereizt. Solange „E-Government“ und „E-Democracy“ getrennte Konzepte bleiben, solange wird die Ausrede gelten, dass man sich erst um das eine kümmert, bevor man das andere aus Ressourcenmangel sein lässt.

## 2 Demokratische Potenziale und Hoffnungen

Die anfängliche Euphorie über die positiven Potenziale des Internets zur verstärkten Bürgerbeteiligung, von Marschall als „mythische Bedeutsamkeit als Problemlöser“ (1997: 304) bezeichnet, ist derweil einem gewissen Realismus gewichen: Man könne nicht davon ausgehen, dass, nur weil ein neues Medium, also eine neue technische Plattform bereit steht, die Bürger „besser an den öffentlichen Angelegenheiten partizipieren“ (Jarren 1998: 27). Analog zu den Überzeugungen in der Wirtschaft kann man somit auch in der Forschung eine Ernüchterung bezüglich der vermeintlich fantastischen Möglichkeiten des Internets konstatieren. Soweit die Nutzungszahlen von Partizipationsprojekten erfasst wurden, waren diese ernüchternd. Das E-Democracy-Volk ist noch skeptisch.

Im kommerziellen Bereich hat „das Netz“ in den vergangenen Jahren – trotz geplatzter New-Economy-Blase – die versprochene große Bedeutung durchaus erreicht. Ist dieser Erfolg auch Grund für begründeten Optimismus aus der Sicht politischer Akteure? Läutet die steigende Nutzung das „Zeitalter des Bürgers“ (Jarren 1998: 27) ein? Natürlich nicht – und doch ein wenig. Den Trend hin zum echten „Instrument politischer Beteiligung“ (Marcinkowski/Irrgang 2000: 28) kann man klar zeigen, wenngleich die nachweisbaren Erfolge hinsichtlich der Stärkung der demokratischen

Strukturen schon wegen der fehlenden Evaluierbarkeit der Qualität dieser Strukturen ausbleiben werden.

„The size and complexity of modern nation-states has meant that the citizen has little realistic opportunity (or perhaps desire) to influence their environment beyond the village pump“ (Hague/Loader 2000: 6).

Erlaubt im Umkehrschluss also die Information Society einen Einfluss auf das öffentliche Geschehen, der weiter reicht? Die Vermutung liegt nahe, dass das Internet sui generis zu einer Verbesserung der Verständigung zwischen Bürgern und Regierung beiträgt, weil es von seinem reinen Konstruktionsprinzip nichts besser als dies kann: Kommunikation zu erlauben. Es stellt ein nahezu unendlich großes Portfolio an Informationen bereit und schafft Transparenz über politische und administrative Prozesse.

Diese Schlussfolgerung greift jedoch zu kurz. Zu schnell erliegt man der Versuchung, das weltweite Datennetz als Projektionsfläche für zahlreiche Utopien, Hoffnungen und Mythen zu missbrauchen (vgl. Marschall 1999: 109). Daher ist die Unterscheidung zwischen dem, was man gerne erreichen möchte und dem, was tatsächlich sinnvoll und praktikabel ist, von entscheidender Bedeutung. Eine Zielvorstellung, z.B. eine „Vision enthierarchisierter politischer Kommunikation als Basis politischer Beteiligungsprozesse“ (Meckel 1999: 232), ist ohne Zweifel äußerst wichtig, um die Stoßrichtung jeglicher Anstrengungen zu bestimmen. Doch das Vorhandensein der Potenziale eines Mediums bedeutet nicht ohne weiteres eine schlagartige Veränderungen bestehender Strukturen.

Das Internet hält für die Bürgerbeteiligung deutlich weiter reichende Möglichkeiten bereit als die reine Übertragung klassischer Aktivitätsformen des Sich-Informierens, Diskutierens, Wählens oder Ähnlichem auf elektronische Plattformen. Es entstehen vielmehr erweiterte Eingriffs-, Auswahl-, Reaktions- und Steuerungsmöglichkeiten auf Informationen und Entscheidungen (vgl. Harth 2000: 8). Dabei entwickeln sich neue Regeln der Einflussnahme, der Informationswirksamkeit auf den Entscheidungsprozess. Neue Spielregeln, die derjenige, der sie zuerst erlernt, in Erfolg umsetzen können wird.

Das jederzeit erreichbare und weit reichende Forum von Nachrichten und Meinungen, wie es das Internet darstellt, bedeutet, dass die Kritik-, Kontroll- und Argumentationsfunktion der Bürgerschaft an Bedeutung gewinnt und idealtypisch ein „kontrollierendes, basisdemokratisch strukturiertes Gegengewicht“ bildet (Harth 2000: 11).

Die dezentrale Organisationsstruktur treibt die Tendenz der Auflösung politischer Hierarchien zugunsten vernetzter sozialer Strukturen voran (vgl. Leib 1998: 81ff.). Der Einzelne kann, sofern er das möchte, dadurch der passiven Rezipientenrolle entkommen. Neben der verstärkten Möglichkeit für Gleichdenkende, über das Internet orts- und zeitunabhängig überhaupt erst einmal zusammen zu treffen, erlaubt das Internet eine effektive Koordination auch offline bereits existierender Organisationen. Die Binnenkommunikation wird verstärkt durch Diskussionen auf der eigenen Webseite oder durch regelmäßige E-Mail-Newsletter. Treffen können bei Bedarf online stattfinden und es kommt zu einer Verminderung von Kosten.<sup>2</sup> Dabei können unkonventionelle Beteiligungsformen wie Foren und Chats eine gute Möglichkeit sein, auch gerade Jugendliche anzusprechen, die zu konventioneller Beteiligung schwer aktivierbar sind (vgl. Woyke 2000: 5).

Analytisch gesprochen schafft diese Kompetenzverlagerung Richtung Individuum eine neue Quelle öffentlicher Meinung und ein Korrektiv zwischen den politikbezogenen Ansichten politischer Eliten und den lebensnahen Problemwahrnehmungen der Bürger. Lassen sich die politischen Entscheidungsträger auf diese neuen Möglichkeiten ein, ist es erlaubt, von einer bürgernäheren Politik zu träumen (vgl. Mambrey 2000: 345). Im Policy-Zyklus von Problemartikulation, -definition, Politikdefinition, Programmentwicklung, Implementierung und Evaluation gewinnen gerade ressourcenschwache Akteure durch die nun gegebene kostengünstige Möglichkeit des Kommunizierens einen relativen Organisationsvorteil gegenüber einer Situation der reinen Offline-Demokratie. Mehr Transparenz und Kontrollierbarkeit der Willensbildung und Entscheidungsfindung sowie zunehmender Einfluss

auf Problemartikulation und -definition stärken den Akteur „Bürger“ und damit die Bürgergesellschaft insgesamt als Ort legitimer Entscheidungsfindung.

Natürlich gehen diese Vorstellungen von einem übertrieben optimistischen Bild des politisch aktiven Bürgers aus (vgl. Leib 1998: 92). Außerdem ist das Internet, wie aus den Nutzungsdaten ersichtlich wird, bei weitem noch kein Jedermann-Medium.<sup>3</sup> Nach wie vor sind die jüngeren Altersgruppen die deutlich dominierenden Online-Nutzer; höhere Bildungsabschlüsse gehen mit besseren Zugangsmöglichkeiten einher; Arbeitslose sind deutlich weniger häufig online als Berufstätige; Rentner und Hausfrauen stellen die Mehrheit der Offliner.<sup>4</sup>

Diese Situation ist – trotz aller Verbesserungen, die sich über die vergangenen Jahre ergaben – auf absehbare Zeit ein Faktum. Erst jedoch, wenn das neue Demokratie-Instrument „Online“ ähnlich zugänglich ist wie die bisherigen Mittel der Beteiligung und der Information, kann es eine ernsthafte Debatte über die Netzöffentlichkeit als Legitimationsbasis von allgemeingültiger Politik geben. Eine Partizipationsstrategie, die das Internet als zentrales oder gar alleiniges Medium der Bürgerbeteiligung platziert, muss heute und in den künftigen Jahren als verfehlt bezeichnet werden. Durch die nicht flächendeckende Verfügbarkeit würde dies einer politischen Privilegierung von bereits ökonomisch privilegierten Gruppen gleichkommen – eine Richtung, die kein politischer Entscheidungsträger bewusst einschlagen würde.

Nicht zu verkennen ist allerdings, dass die Nutzung der Online-Medien gerade auch eine Gruppe der Bevölkerung erreicht, die aufgrund ihrer speziellen Interessen, ihrer Sozialisierung und Erziehung bislang nicht ausreichend Impulse verspürte, sich bei der Gestaltung des Gemeinwesens zu engagieren. Diese Gruppe der vor allem jugendlichen Online-Bevölkerung findet die Idee, sich über das Netz mit Gleichgesinnten zusammenfinden, attraktiv und nutzt das Instrument, um neue Subkulturen zu bilden.

<sup>2</sup> Detaillierter zu den neuen Instrumenten, die den zivilgesellschaftlichen Akteuren infolge der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zur Verfügung stehen siehe Welzel/Scheffler (2002).

<sup>3</sup> Nach den aktuellen Zahlen zur Internetpenetration war 2003 erst gerade einmal die Hälfte der Deutschen online (vgl. TNS Emnid 2003 und TNS Emnid 2004).

<sup>4</sup> Zu Daten hinsichtlich der Nutzung des staatlichen Angebots an E-Government-Diensten vgl. EU-Kommission 2002, Lorenz 2003, Accenture 2004 und Cole 2003.



Eine unausweichliche Konsequenz davon ist die Fragmentierung der Öffentlichkeit in Teilöffentlichkeiten – was sich in den kommenden Jahren als dasjenige Phänomen herausbilden dürfte, welches die Informationsgesellschaft am ehesten charakterisiert. Mit all seinen Konsequenzen: einschließlich der Gefahr der totalen „Selbstbezüglichkeit“ (Holtz-Bacha 1998: 115) und im Extremfall des Verlusts des für das politische System so wichtigen Maßes an Konsens und der Verständigung zwischen den Teilöffentlichkeiten. Statt erhoffter Mobilisierung politischer Partizipation kann das Internet die Bildung von Teilpublika, wie sie sich durch die Ausdifferenzierung des klassischen Mediensystems vollzieht, noch in großem Umfang verstärken, ohne gleichzeitig – wie das traditionelle System der Massenmedien – auch einen gemeinsam Bezugspunkt herzustellen, an dem unterschiedliche Positionen sich auch wieder im Diskurs begegnen können.

Weitere negative, mit der Online-Kommunikation verbundene Auswirkungen sind die Unüberschaubarkeit der Meinungen, die mangelnde Aufmerksamkeit politischer Entscheidungsträger, die Anonymität, die eine Überprüfung von Informationsrelevanz und -authentizität erschwert, und die fehlende Reduktion der Komplexität durch Dritte (vgl. Marschall 2000: 45f.).

Ob diese Entwicklung eine Revitalisierung der Demokratie in Gang bringt und damit einen Gegentrend zu Politikverdrossenheit, Vertrauensverlust in politische Eliten und nachlassende Partizipationsbereitschaft schafft, sei an dieser Stelle erst noch dahin gestellt. Entscheidend ist die Feststellung, dass all dies geschehen kann und dass die neuen Formen der Online-Kommunikation die Schwelle zur politischen Partizipation senken. Ceteris paribus sind solche Formen deshalb zu unterstützen – während gleichzeitig darüber nachgedacht werden muss, welche anderen Voraussetzungen erfüllt werden müssen, soll das angestrebte Niveau an Bürgerbeteiligung erreicht werden.

Um zu einer weit reichenderen Bürgerbeteiligung an öffentlichen Entscheidungsprozessen zu gelangen, ist neben der „Ermöglichung“ der Partizipation, also dem Schaffen von Beteiligungsmechanismen etwa durch Implementierung von E-Democracy-Projekten, auch die Motivation der Bürger sowie ihre ausreichende Information notwendig. Diese drei Aspekte bedingen einander: Schlecht informierte Bürger können auch mit noch so guten Mechanismen nicht qualifiziert partizipieren; der bestinformierte Bürger wird sich die Mühe der Teilhabe nicht machen, wenn ihn die fehlende Aussicht auf Wirksamkeit seiner Intervention demotiviert; schließlich helfen alle Motivation und Information nichts, wenn die notwendigen Instrumente fehlen, mit denen die Bürgermeinung ins öffentliche Entscheidungssystem gelangen könnte.



### 3 Der Bürger: verdrossen und motiviert

Viele Bürger sind bereits online, sie wickeln Transaktionen über das Internet ab (z.B. Banking und Einkaufen im Netz) und nutzen vereinzelt die bereits bestehenden Angebote für politische Beteiligung und Information. Sie glauben aber nur bedingt daran, dass das gleiche Instrument, das ihnen ihren Bucheinkauf vereinfacht oder Transaktionsgebühren bei den Banken spart, diese gleiche Leistung auch in der Beziehung zu Staat und Verwaltung leisten kann – die Nutzung von E-Government und E-Democracy (sofern Angebote überhaupt vorhanden sind) hängt der Internet-Nutzung im rein privaten Bereich weit hinterher.

Die Gründe mögen in Bereichen liegen, die mit dem Netz gar nichts zu tun haben, sondern in einer sehr viel grundlegenden Skepsis der demokratischen Funktionsfähigkeit gegenüber. Dafür ist ein Blick in die Studie „Politische Partizipation in Deutschland“ (Bertelsmann Stiftung 2004) hilfreich, hinter der sich eine repräsentative Umfrage der Forschungsgruppe Wahlen und der Bertelsmann Stiftung im November 2003 verbirgt:

55 Prozent der Bundesbürger sind mit der Demokratie in Deutschland unzufrieden. Dieser höchste je gemessene Wert ist Resultat von

- \_ der verstärkten Kritik an sämtlichen parlamentarischen Kräften,
- \_ schwachen bis klar negativen Imagewerten von Politikern
- \_ und lagerübergreifender Missstimmung gegenüber den politischen Akteuren und Parteien.

Knapp der Hälfte der Bundesbürger ist es auch gleichgültig, welche Partei und welches politische Personal in Deutschland regiert – immerhin zweifeln 80 Prozent der Befragten aus allen sozialen und gesellschaftlichen Gruppen insgesamt an der Kompetenz der Politiker. Damit haben Politiker aus Sicht der breiten Mehrheit nicht die Qualitäten, die für die Bürger bei Politikern eigentlich besonders wichtig sind: Glaubwürdigkeit, Sachverstand und mit Abstand Bürgernähe und Tatkraft.

Vor diesem Hintergrund überrascht es nicht, dass die Beteiligungschancen negativ eingeschätzt werden:

Der Aussage „Politiker kümmern sich nicht viel darum, was Leute wie ich denken“ stimmen 68 Prozent der Befragten zu, der Hypothese „Manchmal ist Politik so kompliziert, dass jemand wie ich gar nicht versteht, was vor sich geht“ sind 55 Prozent zugeneigt. Nur 36 Prozent der Bundesbürger sehen starke bis sehr starke Möglichkeiten, innerhalb demokratischer Verfahren ihren persönlichen Einfluss geltend zu machen.

Es überrascht deshalb nicht, wenn die Bundesbürger auf die Frage, ob sie an politischen Entscheidungen direkt beteiligt werden möchten, zu zwei Drittel mit Ja antworten. Der Ruf nach basisdemokratischer Mitbestimmung ist besonders groß auf kommunaler Ebene: 79 Prozent der Deutschen möchten dort mitbestimmen. Interessant dabei ist, dass die Gruppe, die sich eher selten oder nie an Wahlen beteiligt und damit weitgehend auf die institutionalisierten Wege der Beteiligung verzichtet, fordert, dass Bürger noch vor Politikern bei wichtigen Entscheidungen mit einbezogen werden sollen. Es gibt also in der Summe eine zumindest große geäußerte Bereitschaft auf Seiten der Bürgerschaft, an Entscheidungen teilzuhaben und Verantwortung zu übernehmen: gut drei Viertel der Befragten wären bereit, sich an einer Unterschriftensammlung zu beteiligen, 33 Prozent waren schon einmal „Protestwähler“, zwei Drittel der Befragten haben bereits an einer genehmigten Demonstration teilgenommen, 60 Prozent können sich die Teilnahme in einer Bürgerinitiative vorstellen.

Ganz offensichtlich versäumt es die Politik, dieses Interesse und die Handlungsbereitschaft angemessen zu bedienen und zu aktivieren – anders können die negativen Werte für Politiker und Parteien nicht gedeutet werden. Die Menschen warten darauf, endlich mehr Verantwortung zu bekommen. Sie wünschen sich neben den herkömmlichen Wegen der politischen Willensäußerung, also z.B. durch Teilnahme an Wahlen, neue Formen der Partizipation, um als Mitgestalter ernst genommen zu werden. Will die institutionalisierte Politik nicht massiven Bedeutungsverlust erfahren, muss sie diese Wünsche ernst nehmen.

Letztlich ist es nur diese Argumentationskette, die die systematische Implementierung von Online-Partizipationsprojekten verspricht: Nur wenn Politiker ihre eigene Position in Gefahr sehen, werden sie das im

Vergleich zu E-Administration recht undurchschaubare und mühevoll Projekt in Angriff nehmen. Im Bereich traditionellen E-Governments lautet das Versprechen „Effizienzsteigerung“ und „Kostensenkung“. Im Bereich der E-Democracy im weitesten Sinne ist es „nur“ die Bürgerzufriedenheit, die in Aussicht gestellt wird. Diese Aussicht muss zum konkreten Anreiz werden, um das „Potenzial“ der Online-Partizipation Realität werden zu lassen.

#### 4 Neujustierung aus Sicht von Staat und Verwaltung

Die Verwaltungsreform der vergangenen Jahre hat zu einem Mehr an Ergebnisorientierung, Effizienzdenken, Kundenorientierung und modernem Managementdenken geführt. Die Ordnungsbehörden haben sich immer mehr zu modernen Dienstleistungsunternehmen entwickelt. Diesen offenen und effizienten Apparaten stehen oft politische Entscheidungsstrukturen gegenüber, die vergleichsweise undurchsichtig und schwerfällig sind – und die häufig entgegen der Intuition des betroffenen Bürgers über verschiedene Ebenen der föderalen Struktur verteilt sind.

Vor allem auf kommunaler Ebene – die der erste Ansprechpartner für die meisten Bürgeranliegen ist – entsteht hierdurch große Unzufriedenheit über eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten und die Schwierigkeit, die Bürger von der Relevanz kommunalen Handelns zu überzeugen. Es herrscht eben auch eine Unzufriedenheit der Politik mit sich selbst. Die oft ehrenamtlichen Politiker auf kommunaler Ebene müssen immer komplexere kommunale Aufgaben bewältigen und sind gleichzeitig mit pauschaler Politik(er)verdrossenheit konfrontiert.

Grundsätzlich hat die Politik zwei Handlungsoptionen: entweder sie findet sich mit ihrer misslichen Lage ab und verfährt wie bisher – auf die Gefahr hin, noch mehr Vertrauen bei den Bürgern zu verspielen und z.T. völlig überfordert vor kommenden Problemen zu stehen. Oder sie ergreift die Chance und macht sich auf den Weg zu mehr bürgerorientierten und –nahen Verfahren. Ansätze dafür gibt es in Deutschland – das zeigt die Studie, die in diesem Band veröffentlicht wird.

Es müssen nicht zwingend neue formal-direktdemokratische Verfahren etabliert werden, sondern es geht vielmehr um eine stärkere Einbeziehung interessierter Bürger in die Informationsbeschaffung und um die Sachdiskussion im Vorfeld einer Entscheidung. Viele Formen der kooperativen Demokratie sind dabei vorstellbar (das zeigen die Erfahrungen und Ergebnisse früherer Projekte der Bertelsmann Stiftung: z.B. Kompass, CIVITAS, Kommunaler Bürgerhaushalt). Verständlich ist, dass viele Kommunalpolitiker fürchten, ihr eigener Entscheidungsspielraum im Rat verkleinere sich dadurch.

Vielmehr sollen aber die neuen Formen der Beteiligung die repräsentative Demokratie ergänzen und nicht ersetzen. Eine gute Möglichkeit dazu bietet sich eben auch über den Einsatz des Internets, um mehr Transparenz und Informationen über politische Prozesse zu vermitteln und der Bürgerschaft das Gefühl zu geben, sie werde in politische Prozesse miteinbezogen und ernst genommen. Damit ist die Frage noch nicht beantwortet, ob dieses Gefühl zurecht entsteht – für die individuelle Motivation eines Bürgers, sich einzubringen, ist es aber eben zuallererst dieses Gefühl, das zählt. Wird es später enttäuscht, weil die Bürgermeinungen in den weiteren Entscheidungsprozessen keine Rolle mehr spielen, dann wird sich der engagierte Bürger umso grundsätzlicher und dauerhafter abwenden.

#### 5 E-Government und E-Democracy: Die beiden Seiten der demokratischen Medaille

Die Kommune nimmt eine wichtige Stellung in der politischen Sozialisation und Partizipation ein und daher wird Kommunalpolitik nicht selten als Experimentierbaustelle für alle möglichen Reformprojekte angesehen (vgl. von Korff 1999: 192). Städte und Gemeinden stehen aus mehreren Blickwinkeln heraus unter Zugzwang, im Internet Präsenz zu zeigen. Dabei spielt sicher der Erfolg kommerzieller Angebote eine Rolle. Der Bürger erwartet von einem Dienstleister einen angemessenen Auftritt im Netz und unterscheidet bei seinen Ansprüchen in seinem Selbstverständnis als Kunde kaum zwischen privatwirtschaftlichem und öffentlichem Anbieter (vgl. Armbrecht/Schaad/Stüdemann 2001: 8f.).

Trotz der aus subjektiver Nutzersicht stärker unmittelbaren Relevanz kommunaler und lokaler Angebote sind es in der Regel die Projekte von nationaler Reichweite bzw. auf nationaler Ebene, die – meist ausgestattet mit erheblichen Ressourcen und positioniert als Prestige-Objekte der jeweiligen Bundesregierungen – Leitbildcharakter entwickeln sollen. Ähnlich ökonomischer Trickle-Down-Effekte sollen auch diese Projekte (in Deutschland repräsentiert v.a. durch die Großanstrengung Bund Online 2005 und den vom Bund geförderten Städtewettbewerb Media@Komm<sup>5</sup>) Standards und technische Grundlagen für die E-Government-Implementierung auch in der Kommune liefern.

Die Effektivität dieser Form der Top-Down-Initiierung von Innovation wird mittlerweile in Frage gestellt: Die ersten Untersuchungen zur Wirksamkeit der Leitprojekte auch für die kommunale Praxis haben gezeigt, dass die Best-Practice-Erkenntnisse kaum Einzug in die Implementierung vor Ort halten. Es fehlen offenbar konkrete Anreizsysteme, die ein Übernehmen etablierter Anwendungen und Lösungen durch kommunale Entscheidungsträger interessant machen. Das reine Vorlegen und Vorleben (noch dazu von teils etwas exotisch anmutenden Einzellösungen, die für die Praxis der meisten Kommunen gänzlich irrelevant sein dürften) genügt nicht.<sup>6</sup>

Die Defizite existierender E-Government-Projekte wurden vielfach beschrieben.<sup>7</sup> Neben den Schwächen des Change Management und der IT-Implementierung im Allgemeinen dürfte das strategisch gravierendste Problem der E-Administration darin zu sehen sein, dass häufig Offline-Prozesse unreflektiert online umgesetzt werden. Zu selten wird im Rahmen eines systematischen Change-Management-Prozesses der Sinn jedes einzelnen Prozesses hinterfragt, bevor er elektronisch gespiegelt wird. Es lassen sich bisher nur wenige Ansätze erkennen, bei denen die Einführung elektronischer Dienstleistungen dazu genutzt wird, auch im Back Office Prozesse zu optimieren und digital entsprechend aufzubereiten.

Dies ist Symptom für ein tief liegendes Problem: E-Government wird noch zu häufig als isoliertes Phänomen betrachtet, als neue Aufgabe der Verwaltung neben den bisherigen. Das Verständnis dafür, dass „E“ lediglich eine Chance zur Verbesserung von „Government“ ist, ein Instrument zur verbesserten Durchführung der Kernaufgabe staatlichen Handelns, ist gering.

Folglich verwundert es auch nicht, dass Projekte außerordentlich rar gesät sind, die von Verständnis auch für die demokratischen Potenziale des E-Government zeugen: Die neuen Technologien können dann zu einer Verbesserung der Beziehung zwischen Staat und Bürger eingesetzt werden, wenn der Staat all sein Handeln als „demokratisch“ versteht und „Demokratie“ nicht nur als Funktion der Legislative begreift. E-Democracy muss als Teil von E-Government verstanden werden, denn E-Government ist der elektronische Arm des Regierens – „Regieren“ aber ohne „Demokratie“ zu denken, ist abwegig. Jeder Verwaltungsprozess ist deshalb demokratisch, wenn er transparent ist und zulässt, dass Bürger ihre Meinung kundtun und ihre Anliegen vertreten. Die geheime Verwaltung ist eine undemokratische, denn sie verweigert sich der Kontrolle durch Bürger, Medien und Nichtregierungsorganisationen.

## 6 Bürgernetze – die „besseren“ E-Democracy-Anbieter?

Die Bürger sind in mancher Hinsicht schon weiter als die Verwaltungen, wenn es um die Nutzung neuer Kommunikationsnetze zur Förderung der Demokratie geht. Sie warten oft nicht, bis sie Beteiligungsangebote ins Netz gestellt bekommen. Sie nutzen die technische Infrastruktur des Internets, um zueinander zu finden, zu diskutieren und Meinungen zu aggregieren. Sie machen dies nicht unter der Überschrift „E-Democracy“, leisten aber genau das: Sie erweitern die Möglichkeiten der Demokratie mit elektronischen Mitteln. Ein Beispiel dieser bürgerschaftlichen Selbstorganisation sind die Bürgernetze oder Community Networks.

<sup>5</sup> [www.bundonline2005.de](http://www.bundonline2005.de); [www.mediakomm.de](http://www.mediakomm.de)

<sup>6</sup> Siehe dazu v.a. „Transfer von Innovationen im E-Government“, Studie der Bertelsmann Stiftung und PLS Ramboll Management Beratung; Download unter [www.begix.de](http://www.begix.de).

<sup>7</sup> Ausführlich: Friedrichs et al. (2002b); Zusammenfassung der Ergebnisse unter [www.begix.de](http://www.begix.de).

Ein Kerngedanke der Diskussion um die „Bürgergesellschaft“ lautet, dass den Bürgern mehr Verantwortung und Entscheidungskompetenz zurückgegeben werden soll bzw. wird. Dies klingt wie eine erstrebenswerte Situation, bringt aber auch einen erheblichen Verantwortungszuwachs für die Bürger mit sich. Wie weit die Bürger bereit sind, diesem gerecht zu werden (und damit auch die Kapitulation des öffentlichen Sektors vor mancher aktuellen Aufgabe zu alimentieren), wird sich weisen. Schon heute sind aber manche Instrumente sichtbar, die versuchen, mit der verlagerten Verantwortung umzugehen und das Konzept des „Regierens“ von einer angebotsgetriebenen Angelegenheit zu einer wenigstens stärker verteilten zu machen.

Die Top-Down-Verfahren zur Regelung öffentlicher Belange werden immer stärker ergänzt z.B. durch Bürgernetze<sup>8</sup>, die dem Ideal einer politischen Netzöffentlichkeit schon heute wesentlich näher kommen als alle „angebotsseitigen“ E-Demokratie-Versuche. Dabei handelt es sich beim bürgerschaftlichen Engagement nicht um Interaktionen, die technisch induziert, sondern vielmehr sozial motiviert und auf Sinnerfüllung ausgerichtet sind (vgl. Jarren 1998: 41) – Bürger organisieren sich selbst, um sich Gehör zu verschaffen und Mitbürger zu erreichen.

Der Fokus aller Anstrengungen liegt dabei auf der Alltagskommunikation nach dem Prinzip des Community Organizing, d.h. der Einrichtung lokaler Informations- und Vermittlungsbörsen und des diskursiven Austauschs (vgl. Kubicek/Schmid/Wagner 1997: 189). Dabei wurden in aller Regel bestehende soziale Strukturen als Basis für die Entwicklung technisch gestützter Kommunikations- und Interaktionsformen gewählt, um nicht das Problem der Diskrepanz zwischen Cyberwelt und Realwelt zu haben (vgl. Jarren 1998: 45).

Kubicek et al. machen bei diesen Netzwerken drei Traditionslinien aus:

1 Das Community Network als Ort kollektiver Erörterung lokaler Geschehnisse und der Belebung lokaler Gemeinschaften;

2 Die Nutzung lokaler Netzwerke durch Aktivisten, um den Computer als allgemeinzugängliches Massenmedium zur Informationsbeschaffung zu etablieren, indem sie unterstützte Zugänge und Schulungen anbieten;

3 Die Historie aus der politischen Gegenöffentlichkeit und des politischen Protests, wobei das Internet als ein Mittel zur Befreiung des Bürgers von Beschränkungen durch etablierte Strukturen interpretiert wird.

So soll lokale Öffentlichkeit autark vom bestehenden politischen System organisiert werden (vgl. Kubicek et al. 1997: 191ff.). Die Community Networks sind ein wichtiger Ausgangspunkt im Sinne von mehr Partizipation und Information, denn sie sind an der Bürgerschaft orientiert und bemühen sich, alle Ebenen der lokalen Gesellschaft zu berücksichtigen. Kreativ konzipiert und implementiert, können sie den Zugang zu relevanten Informationen verbessern, die Kommunikation zwischen Einzelpersonen und Gruppen effektiver, den Inputs bei lokalen Planungs- und Entwicklungsvorhaben stärker bündeln, Selbsthilfeinitiativen stützen und die Gründung und Organisation lokaler Institutionen unterstützen (vgl. Locke 2000: 211f).

Ein Bürgernetz bietet die Möglichkeit, eine Kommunikationsinfrastruktur bereitzustellen und Zugangshemmnisse abzubauen. Im nächsten Schritt kann die Mediation greifen, d.h. zwischen dem politischen Entscheidungssystem und der Bürgerschaft kommt es mittels Internet zu einem Austausch von Argumenten und Vorschlägen, so dass bei Planungsvorhaben nicht mehr nur die ohnehin aktiven Bürger eingebunden werden (vgl. Marcinkowski/Irrgang 2000: 30).

Auch in Deutschland haben sich in den vergangenen Jahren Aktivitäten auf dem Gebiet der Bürgernetze entwickelt, die den Anspruch haben, Demokratie zu modernisieren, leichter zugänglich zu machen und die positiven Möglichkeiten der Wissens- und Informationsgesellschaft trotz aller Widrigkeiten zu entfalten (vgl. Tauss 2001: 123). Das Internet spielt auf lokaler

<sup>8</sup> Von Korff (1999: 196) bezeichnet ein Bürgernetz als „Informations- und Kommunikationssystem, wenn es einen eindeutig lokalen Bezug aufweist, keine thematische Begrenzung vorgibt. Es muss ein Ziel sein, durch die Einbeziehung möglichst vieler Bürger einen hohen Grad an Öffentlichkeit zu erreichen und alle denkbaren politischen, sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Gegebenheiten widerzuspiegeln, zudem ist der gleichberechtigte Zugang der Bürger als Informationsanbieter und -abrufener zu gewährleisten.“

Ebene eine zunehmend wichtige Rolle als Kommunikations- und Darstellungsmittel. Geht man von der Annahme aus, dass die Bürger mit dieser Ebene des politischen Systems am ehesten gefühlsmäßig verbunden sind und das Gefühl von politischer Effektivität dort am höchsten ist, folgt daraus, dass im lokalen Raum die Bereitschaft von bürgerschaftlichem Engagement über neue Kommunikationsmittel groß ist.

Bei der praktischen Umsetzung eines Bürgernetzes gibt es verschiedene Betreibermodelle. Jedes dieser Modelle hat besondere Merkmale (vgl. Wesselmann 2002: 223). Dabei werden die Parteilichkeit, die Exklusivität, die vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen, die Defizite und mögliche Finanzierungsquellen erhoben. Ohne auf die Entscheidungsaspekte hier im Einzelnen eingehen zu können oder zu wollen, sei angemerkt, dass sich jegliche Betreibervarianten für Bürgernetze mit den Aspekten der Neutralität (und damit Glaubwürdigkeit und Akzeptanz) sowie Finanzierung (und damit Beständigkeit) auseinander zu setzen haben.

BETREIBER	MERKMALE				
	interessengebunden/ neutral	offen/ geschlossen	wesentliche vorhandene Ressourcen und Kompetenzen	wesentliche fehlende Ressourcen und Kompetenzen	Mögliche Finanzierung
<b>Bürgermeister</b>	pro forma neutral; wird de facto als parteilich angesehen	offen	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Infrastruktur</li> <li>_ Formale Legitimation</li> <li>_ Zahl der Nutzer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Finanzierung</li> <li>_ Klare Interessenlage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Steuern</li> <li>_ Gebühren</li> </ul>
<b>Parteien</b>	interessengebunden	offen / geschlossen	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Thematische Verbundenheit</li> <li>_ Infrastruktur</li> <li>_ Formale Legitimation zur politischen Willensbildung</li> <li>_ Klare Interessenlage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Neutralität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Spenden</li> <li>_ Mitgliedsbeiträge</li> </ul>
<b>Kommerzielle Medien, Verlage</b>	neutral (mit Einschränkungen)	offen	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Informationsaufbereitung</li> <li>_ Infrastruktur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Finanzierung</li> <li>_ Klare Interessenlage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Werbung</li> <li>_ Nutzungsentgelte</li> </ul>
<b>Initiativen</b>	interessengebunden	geschlossen	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Thematische Verbundenheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Finanzierung</li> <li>_ Konstanz</li> <li>_ Infrastruktur</li> <li>_ Zahl der Nutzer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Spenden</li> </ul>
<b>NGO, z. B. in Form von Stiftungen</b>	neutral	offen	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Glaubwürdigkeit</li> <li>_ Politische Unabhängigkeit</li> <li>_ Zahl der Nutzer</li> <li>_ Finanzielle Unabhängigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Bekanntheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Stiftungsvermögen</li> <li>_ Spenden</li> <li>_ Öffentliche Bezuschussung</li> </ul>

Abb. 1: Die wesentlichen Merkmale von Community-Betreibern im Rahmen von kommunalen Partizipationsprozessen (Wesselmann 2002: 223).

## 7 Schlusswort

„Bürgerbeteiligung“ und „Bürgerorientierung“ gehören (gemeinsam mit „Transparenz“ und „Innovation“) zu den meistgebrauchten Schlagworten der Demokratie-affinen Sonntagsredner. Der regelmäßige sinnfreie Missbrauch darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Forderung erstens ernst zu nehmen ist und dass zweitens noch kaum konkrete Umsetzungskonzepte existieren. Es existieren formelle Beteiligungsformen in den Bereichen der Bauleitplanung, Verfahren zur Umweltverträglichkeitsprüfung, es gibt teilweise etablierte Verfahren wie Bürgeranträge, Bürgerentscheide oder Bürgerbegehren. Darüber hinaus wimmelt die Republik vor informellen Beteiligungsformen: Lokale Agenden, Bürgerversammlungen, Mediationsverfahren, Online-Chats, Webforen, Online-Panels, Fokusgruppen-Befragungen, Planungszellen, etc.

Was fehlt, ist ein Verständnis zur Frage, was mit all diesen Verfahren und Plattformen eigentlich erreicht werden soll – ein gesellschaftlicher Konsens dazu, was die zweckmäßige und anzustrebende Balance zwischen demokratischer Repräsentation und direktem Bürgerengagement sein soll. Daraus würde sich etwas ableiten lassen, das mehr als das bisherige Durcheinander von oft unverbindlichen bis häufig undurchsichtig verbindlichen Maßnahmen zur Bürgerbeteiligung eine klare Linie zur Einbindung der Bürger und zur Verantwortungsverlagerung auf den Bürger zuließe.

An den Bürgern soll es nicht liegen: Sie sind bereit, sich in politische Entscheidungen stärker als bisher einzubringen. Vereinzelt sind in den vergangenen Jahren im Internet neue Netzwerke und Plattformen entstanden, über die sich Bürger miteinander austauschen und Einfluss auf politische Entscheidungen nehmen wollen. Die Herausforderung besteht nun darin, die E-Government-Aktivitäten einerseits und die E-Democracy-Bestrebungen andererseits im Sinne von „Balanced E-Government“ intelligent miteinander zu verbinden.

Die Beispiele der Studie „Neue Medien und Bürgerorientierung 2004“ zeigen, dass gute Strategien für die Nutzung elektronischer Kommunikationsformen trotz mancher Euphorie noch immer ganz am Anfang stehen. Die Fragmente und Ansätze, die existieren, gilt es von den Akteuren, die sich selbst ihrer Verantwortung

gegenüber den Bürgern stellen wollen, zu berücksichtigen. Es ist aber noch unendlich viel Raum für gänzlich neue Initiativen und Konzepte. Deutschland ist in einer Welt, die zum Thema E-Democracy insgesamt noch nicht sehr weit ist, Nachzügler.

Die Studie gibt viele Antworten, wirft aber noch mehr Fragen auf, die es wert wären, genauer untersucht zu werden. Dazu gehören z.B. Fragen wie:

- \_ Kann die grundsätzliche Bereitschaft der Bürger, mehr Verantwortung bei politischen Entscheidungen zu übernehmen, durch das Internet in tatsächliche Aktivitäten umgemünzt werden?
- \_ Inwieweit aktiviert das Medium Internet selbst die Bürger zu mehr Mitwirkung?
- \_ Wie verändert sich die Qualität der politischen Entscheidungen bei mehr Bürgerbeteiligung? Gibt es wenige Interessierte, die starken Einfluss nehmen oder gelingt es tatsächlich, große Teile der Bevölkerung zu mehr Partizipation zu bewegen? Von welchen Faktoren hängen diese Entwicklungen ab?
- \_ Wie verändert sich angesichts von mehr Online- und Offline-Bürgerbeteiligung die Rolle der Politiker und der Parteien?
- \_ Verschiebt elektronisch forcierter stärkerer Bürger Einfluss das demokratische System Deutschlands hin zu mehr direkter Mitbestimmung?

Neben der Beschäftigung mit diesen Fragen lebt die Entwicklung bürgerorientierter Politik mit Hilfe des Internets von der praktischen Umsetzung von Projekten. Diese Studie soll ermutigen, einfache, bereits erprobte Ansätze in neue Projekte zu integrieren und weiterzuentwickeln.

Die Ergebnisse nicht nur der nun vorliegenden Studie „Neue Medien und Bürgerorientierung 2004“ in diesem Band zeigen, dass das Internet durchaus das Potenzial hat, ein sinnvolles Mittel auf dem Weg zu mehr Bürgerorientierung in der Politik zu sein. Dabei sind Neue Medien allgemein nicht als Selbstzweck, sondern flankierend oder komplementär zu bisherigen Kommunikationswegen im Dreieck von Politik, Verwaltung und Bürgerschaft zu verstehen. Sie müssen sich aus dem Demokratie-Labor befreien und integraler Bestandteil von „Government“ oder „Governance“ werden, zum selbstverständlichen Bestandteil des demokratischen Alltags.

## Literatur

- Accenture (Hrsg.) (2004): E-Government 2004. Ergebnisse einer internationalen Vergleichsstudie. (eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value).  
Link: [http://www.accenture.de/static\\_pdf/st\\_eGov\\_0504\\_ge.pdf](http://www.accenture.de/static_pdf/st_eGov_0504_ge.pdf). Stand: 22.06.2004.
- Armbrecht, Patrick/Schaad, Patricia/Stüdemann, Dirk-Christof (2001): Visionen für Mainz: Das virtuelle Rathaus. Untersuchung zur inhaltlichen Konzeption internetbasierter Verwaltungsdienstleistungen der Stadt Mainz. (Projektarbeit Politikwissenschaft Johannes Gutenberg-Universität Mainz)
- Barber, Benjamin R. (2001): Which technology for which Democracy? Which Democracy for which technology? In: Holznapel, Bernd/Grünwald, Andreas/Hanßmann, Anika (Hrsg.): Elektronische Demokratie. Bürgerbeteiligung per Internet zwischen Wissenschaft und Praxis. München, S. 209-228.
- Bertelsmann Stiftung (Hrsg.) (2004): Politische Partizipation in Deutschland. Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage. Gütersloh.
- Booz Allen Hamilton (Hrsg.) (2002): E-Government und der moderne Staat. Einstieg, Strategien und Umsetzung. Frankfurt am Main.
- Cole, Jeffrey I. (Hrsg.) (2003): The UCLA Internet Report. Surveying the Digital Future. Year Three. Los Angeles. Link: <http://www.ccp.ucla.edu/pdf/UCLA-Internet-Report-Year-Three.pdf>. Stand: 22.06.2004.
- EU-Kommission (2002): Eurobarometer 135. Erstellt von Gallup im November 2002. Brüssel, S. 67-76.  
Link: [http://europa.eu.int/comm/public\\_opinion/flash/fl135\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/public_opinion/flash/fl135_en.pdf). Stand: 22.06.2004.
- Friedrichs, Stefan/Hart, Thomas/Schmidt, Oliver (Hrsg.) (2002a): „Balanced E-Government“: Visionen und Prozesse zwischen Bürgernähe und Verwaltungsmodernisierung. In: Aus Politik und Zeitgeschichte, B. 39-40, S. 12-23.
- Friedrichs, Stefan/Hart, Thomas/Schmidt, Oliver (Hrsg.) (2002b): E-Government. Effizient verwalten – demokratisch regieren. Gütersloh.
- Hague, Barry N./Loader, Brian D. (1999): Digital Democracy: an introduction. In: Hague, Barry N./Loader, Brian D. (Hrsg.): Digital Democracy: discourse and decision making in the Information Age. London, S. 3-22.
- Harth, Thilo (2000): Internet und Demokratie – neue Wege politischer Partizipation: Überblick, Potential, Perspektiven. In: Woyke, Wichard (Hrsg.): Internet und Demokratie, Schwalbach/Ts., S. 8-24.
- Holtz-Bacha, Christina (1998): Fragmentierung der Gesellschaft durch das Internet? In: Gellner, Winand/von Korff, Fritz (Hrsg.): Demokratie und Internet. Baden-Baden, S. 219-226.
- Holznapel, Bernd/Grünwald, Andreas/Hanßmann, Anika (Hrsg.) (2001): Elektronische Demokratie. Bürgerbeteiligung per Internet zwischen Wissenschaft und Praxis. München.
- Jansen, Stephan A./Priddat, Birger (2001): Electronic Government. Neue Potentiale für einen modernen Staat. Stuttgart.
- Jarren, Otfried (1998): Demokratie durch Internet? In: Eisel, Stephan/Scholl, Mechthild (Hrsg.): Internet und Politik. Bonn, S. 27-51.
- Kamps, Klaus (1999): Perspektiven elektronischer Demokratie. Einleitende Anmerkungen zu Diskussion. In: Kamps, Klaus (Hrsg.): Elektronische Demokratie? Perspektiven politischer Partizipation. Opladen, S. 7-20.
- Kubicek, Herbert/Schmid, Ulrich/Wagner, Heiderose (1997): Bürgerinformation durch „neue“ Medien. Opladen.
- Leggewie, Claus/Bieber, Christoph (2001): Interaktive Demokratie. Politische Online-Kommunikation und digitale Politikprozesse. In: Aus Politik- und Zeitgeschichte B 41-42, S. 37-45.
- Leib, Volker (1998): Wissenschaftsnetze und Bürgernetze. Vom selbstgesteuerten Internet zur elektronischen Demokratie? In: Gellner, Winand/von Korff, Fritz (Hrsg.): Demokratie und Internet. Baden-Baden, S. 81-94.



- Locke, Trevor (1999): Participation, inclusion, exclusion and netactivism: how the internet invents new forms of democratic activity. In: Hague, Barry N./ Loader, Brian D. (Hrsg.): Digital Democracy: discourse and decision making in the Information Age. London, S. 211-221.
- Lorenz, Oliver (Hrsg.) (2003): Monitoring eGovernment 2003/2004. Das Jahrbuch für Verwaltungsmodernisierung in Deutschland (wegweiser GmbH und Fraunhofer eGovernment Zentrum). Berlin.
- Macintosh, Ann/Smith, Ella (2002): Citizen Participation in Public Affairs. In: Traunmüller, Roland/Lenk, Klaus (Hrsg.): Electronic Government. First International Conference, EGOV 2002, Aix-en-Provence, France, September 2002. Proceedings. Berlin, S. 256-263.
- Mambrey, Peter (2000): Neue interaktive Medien eröffnen Potentiale für digitale politische Partizipation und neue Formen von Öffentlichkeit. In: Martinsen, Renate/Simonis, Georg (Hrsg.): Demokratie und Technik. (K)eine Wahlverwandtschaft? Opladen, S. 335-361.
- Marcinkowski, Frank/Irrgang, Michael (2000): Politische Partizipation und das Internet im lokalen Raum. In: Woyke, Wichard (Hrsg.): Internet und Demokratie, Schwalbach/Ts., S. 25-39.
- Marschall, Stefan (1997): Politik „online“ – Demokratische Öffentlichkeit dank Internet? In: Publizistik, Jahrgang 42, Heft 3/1997, S. 304-324.
- Marschall, Stefan (1999): Alte und neue Öffentlichkeit? Strukturmerkmale politische Öffentlichkeit im Internet. In: Kamps, Klaus (Hrsg.): Elektronische Demokratie? Perspektiven politischer Partizipation. Opladen, S. 109-126.
- Marschall, Stefan (2000): Politischer Prozeß und Internet – neue Einflußpotentiale für organisierte und nichtorganisierte Interessen? In: Woyke, Wichard (Hrsg.): Internet und Demokratie, Schwalbach/Ts., S. 40-51.
- Meckel, Miriam (1999): Cyberpolitics and Cyberpolicy. Zur Virtualisierung politischer Kommunikation. In: Kamps, Klaus (Hrsg.): Elektronische Demokratie? Perspektiven politischer Partizipation. Opladen, S. 229-244.
- Sinning, Heidi/Selle, Klaus/Pflüger, Frank (Hrsg.) (2003): Neue Medien und Bürgerorientierung. Anforderungen, Strategien und Praxisbeispiele. Gütersloh.
- Tauss, Jörg (2001): Politik und neue Medien. In: Holz-nagel, Bernd/Grünwald, Andreas/Hanßmann, Anika (Hrsg.): Elektronische Demokratie. Bürgerbeteiligung per Internet zwischen Wissenschaft und Praxis. München, S. 115-123.
- TNS Emnid (2003): (N)Onliner Atlas 2003. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland. Bielefeld. Link: <http://www.nonliner-atlas.de>. Stand: 22.06.2004.
- TNS Emnid (2004): (N)Onliner Atlas 2004. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland. Bielefeld. Link: <http://www.nonliner-atlas.de>. Stand: 23.06.2004.
- Von Korff, Fritz (1999): Kommunale Demokratie und das Internet. In: Kamps, Klaus (Hrsg.): Elektronische Demokratie? Perspektiven politischer Partizipation. Opladen, S. 191-208.
- Welzel, Carolin/Scheffler, Jan (2002): Dem Staat ein Mausclick voraus? Web-Strategien von Nichtregierungsorganisationen. Eine empirische Studie nach dem Balanced-E-Government-Ansatz. In: Friedrichs, Stefan/Hart, Thomas/Schmidt, Oliver (Hrsg.): E-Government. Effizient verwalten – demokratisch regieren. Gütersloh, S. 233-279.
- Wesselmann, Christoph (2002): Internet und Partizipation. Strategien des optimalen Kommunikations-Mix. Oldenburg.
- Woyke, Wichard (2000): Einführung: Internet und Demokratie. In: Woyke, Wichard (Hrsg.): Internet und Demokratie, Schwalbach/Ts., S. 5-7.

ANNE BECKER | CHIARA DERENBACH  
MARION KLEMME | DR. FRANK PFLÜGER  
RWTH Aachen, Lehrstuhl für Planungstheorie und Stadtplanung

# Best-Practice-Studie

1

## Einleitung

Die elektronische Demokratie ist ein großes Ideal, das aber noch nach einer konkreten Ausprägung sucht. So beginnt der Artikel „Demokratie neu denken“ von Stephen Coleman<sup>1</sup>, der auf die Dimension und die Erwartungen an das Medium in der Zukunft verweist.

Das Bestreben, den öffentlichen Sektor zu modernisieren und in seiner Effizienz zu steigern, hat den Neuen Medien eine neue Rolle zu kommen lassen. Onlinegestützte Angebote gehören heute zum Standardrepertoire von öffentlichen und privaten Institutionen und gelten als Schlüssel für modernes und effizientes E-Government.

Die digitalen und elektronischen Kommunikationsformen nehmen eine besondere Rolle bei der Teilnahme am demokratischen Leben ein. Wird der Einsatz Neuer Medien in diesem Kontext näher betrachtet, so wird deutlich, dass viele Erwartungen an den Medieneinsatz nicht oder noch nicht eingelöst werden.

Der vorliegenden Studie liegen zwei Projekte der Bertelsmann-Stiftung zugrunde:

### **CIVITAS-Netzwerk „Bürgerorientierte Kommune in Deutschland“**

Das Netzwerk bundesdeutscher Kommunen beschäftigt sich mit den Möglichkeiten neuer Verfahren, Formen und Techniken der Bürgerorientierung. Die Kommunen entwickeln auf der Ebene des Gesamtnetzwerks sowie einzelner Schwerpunkte neue Ansätze als Vorbild für die kommunale Landschaft in Deutschland und erproben modellhafte Wege kommunaler Bürgerorientierung. Im Themenschwerpunkt „Neue Medien für die Bürgerorientierung“ wurde anhand konkreter Praxisbeispiele Chancen und Grenzen digitaler Angebote ausgelotet. Ausgehend von einer ersten Best-practices-Studie und einer intensiven Beschäftigung mit Praxisbeispielen wurden „10 Anforderungen zum Einsatz Neuer Medien für die Bürgerorientierung“ erarbeitet (siehe *Abbildung 1*).<sup>2</sup>

### **„Balanced E-Government“<sup>3</sup> - Effizient verwalten – demokratisch regieren“**

Das im Bereich E-Government angesiedelte Projekt untersuchte die vielfältigen Aktivitäten auf dem Feld der digitalen Verwaltungsmodernisierung. Das Hauptanliegen ist es, eine verantwortliche Mitbestimmung der Bürger am gesellschaftlichen Prozess zu fördern.

1 Coleman, Stephen (2002): Demokratie neu denken: Was das Internet verspricht und was es halten kann. In: Friedrichs, Stefan; Hart, Thomas; Schmidt, Oliver (Hrsg.): E-Government, Effizient verwalten – demokratisch regieren, Gütersloh

2 siehe Pflüger, Frank; Selle, Klaus; Sinning, Heidi (Hrsg.) (2003): Neue Medien und Bürgerorientierung: Anforderungen, Strategien und Praxisbeispiele. Gütersloh

3 „Balanced E-Government“ bedeutet „neue Technologien nicht nur zur Steigerung der Effizienz und Erhöhung der Servicequalität zu nutzen, sondern die Chance wahrzunehmen, das Zusammenspiel zwischen Bürger und Staat im Dienste einer neuen Bürgergesellschaft zu verbessern.“

## Die 10 Anforderungen zum Einsatz Neuer Medien für die Bürgerorientierung

### 1 Kultur der Bürgerorientierung

„Ohne Bürgerinnen und Bürger geht es nicht.“

### 2 Gesamtstrategie

„Wer nicht weiß, wohin er will, kann schlecht die einzelnen Schritte planen, die ihn dorthin führen.“

### 3 Die W-Fragen

„Erst Inhalte, Zielgruppen und Ziele klären, bevor man Medien und Methoden erörtert.“

### 4 Vorklärungen

„Inhaltliche und organisatorische Voraussetzungen müssen geklärt sein, um Neue Medien sinnvoll einsetzen zu können.“

### 5 Einbindung

„Man muss die Menschen erreichen und ihnen passende Angebote zur Teilhabe machen.“

### 6 Chancen

„Die Neuen Medien bieten ganz besondere Kommunikationsmöglichkeiten – diese gilt es, zielorientiert zu nutzen.“

### 7 Qualitätsanforderungen

„Der Einsatz Neuer Medien soll sich an Qualitätsstandards orientieren.“

### 8 Reale und virtuelle Welt

„Neue Medien ergänzen traditionelle Kommunikationsformen – eine Verknüpfung ist daher unerlässlich.“

### 9 Digitale Spaltung

„Die Tendenzen der Neuen Medien zur sozialen Selektivität bedürfen besonderer Aufmerksamkeit.“

### 10 Weiterentwicklung

„Ohne kontinuierliche Evaluation kann man nicht lernen und das Kommunikationsangebot verbessern.“

Abb. 1: CIVITAS-Netzwerk: Anforderungskatalog zum Einsatz Neuer Medien für die Bürgerorientierung

Gleichzeitig soll die öffentliche Verwaltung auf kommunaler und nationaler Ebene effizienter, transparenter und bürgernah arbeiten können. Im Rahmen einer internationalen Benchmarking-Studie<sup>4</sup> wurden Fallbeispiele analysiert und Kriterien für „gutes E-Government“ entwickelt (siehe *Abbildung 2*).

Die Auswertung der 12 weltweiten Fallstudien verdeutlicht die zögerliche Einführung und Umsetzung von E-Democracy-Angeboten. Die Ursachen sind vielschichtig und reichen von der fehlenden Repräsentativität

über eine digitale Spaltung unserer Gesellschaft bis zu ungeklärten rechtlichen Fragen. Nach wie vor ist eine große Unsicherheit hinsichtlich einer sinnvollen Ausgestaltung solcher Angebote festzustellen.

Die vorliegende Studie reflektiert vor dem Hintergrund dieser Aktivitäten im Bereich E-Government und Bürgerorientierte Kommune den aktuellen Stand in der Praxis. Der ersten intensiven Beschäftigung mit dem Einsatz Neuer Medien scheint eine gewisse Ernüchterung zu folgen. Erkennbar ist, dass viele im

<sup>4</sup> Balanced E-Government. Eine Best-practices-Studie der Bertelsmann-Stiftung in Kooperation mit Booz, Allen, Hamilton. In: Friedrichs, Stefan; Hart, Thomas; Schmidt, Oliver (Hrsg.): E-Government, Effizient verwalten – demokratisch regieren. Gütersloh

### Überblick Kriterien „Transparenz“

- \_ Aktualität von Informationen
- \_ Nachvollziehbarkeit und Sichtbarkeit bei der Bearbeitung einer Anfrage
- \_ Nachvollziehbarkeit und Sichtbarkeit der legislativen Verfahren
- \_ Vorhandensein eines institutionsspezifischen Directory Service
- \_ Technische Abbildung von politischen Ereignissen

### Überblick Kriterien „Partizipation“

- \_ Zweckmäßige Form des Nutzer-Zugriffs auf relevante Ansprechpartner durch E-Mail/Internet-Formular
- \_ Eindeutige Regelungen für das Feedback-Handling (E-Mail oder Web-Form)
- \_ Existenz von Verfahrensregeln zur Einflussnahme der Bürger auf Entscheidungsprozesse
- \_ Klar definierter und kommunizierter Instanzenweg bei Konsultation der Bürger
- \_ Möglichkeit zur Debatte über relevante Themen (Chatrooms, Foren, Diskussionsplattformen)
- \_ Evaluierung der Aktivierung einer interessierten Öffentlichkeit

Abb. 2: Elemente der „Balanced E-Government Scorecard“ aus den Bereichen Transparenz und Partizipation

Zuge zahlreicher Wettbewerbe und Studien entstandene Projekte<sup>5</sup> mittlerweile auslaufen bzw. zurückgefahren werden. Diese Bedeutungsabnahme ist darauf zurückzuführen, dass teils die notwendigen Ressourcen für einen qualitativvollen Beteiligungsprozess nicht (mehr) gegeben sind, die politische Zustimmung nachlässt oder die gemachten Erfahrungen nicht zu überzeugenden Ergebnissen führten.

Gleichwohl ist festzustellen, dass onlinegestützte Angebote im Alltagsgeschäft staatlicher und nichtstaatlicher Ebenen kontinuierlich zunehmen. Gerade private Initiativen oder NGOs nutzen das digitale Medium, um Aktivitäten zu koordinieren und zu vernetzen und als Plattform für Öffentlichkeitsarbeit, Mitgliederwerbung und Fundraising. Unter dem Dach der elektronischen Demokratie – oder E-Democracy – entsteht eine neue Kultur der demokratischen Teilhabe am politischen Prozess.

Die technischen Möglichkeiten zur politischen Teilhabe haben in den letzten Jahren enorme Fortschritte gemacht. In der Praxis der Partizipation konnten diese Innovationen nur begrenzt umgesetzt werden. Weit mehr als technische Vorgaben bestimmen

organisatorische und mentale Aspekte im Spannungsfeld zwischen Politik, Verwaltung und Bürgerschaft die Sinnfälligkeit internetgestützter Partizipationsmodulen. Standardisierte Lösungen und Patentrezepte führen ebenso wenig zum Ziel wie kurzfristige, nicht in eine Gesamtstrategie integrierte Angebote.

Vor diesem Hintergrund begibt sich die vorliegende Studie auf die Suche nach Beispielen, die den Stand des E-Democracy-Prozesses widerspiegeln. Die empirische Untersuchung zielt nicht auf Vollständigkeit oder Repräsentativität. Vielmehr werden einzelne gute Ansätze schlaglichtartig beleuchtet.

Die Vielfalt der Angebote wächst permanent. Der Wissenstand über die verschiedenen Aktivitäten ist unübersichtlich und in vielen Fällen unvollständig. Nicht zuletzt durch die dem Medium Internet immanente Dynamik fehlt es vielfach an der Zeit und den Ressourcen, die praktischen Anwendungen zu reflektieren und im Hinblick auf eine Weiterentwicklung zu evaluieren. Ebenso gelingt es kaum, sich einen Überblick über die verschiedenen Angebote zu verschaffen. Insbesondere fällt es schwer, aktuelle Informationen zu erhalten,

5 z.B. E-Town 2002, eGovernment in Deutschland 2002, eCommunity Award 2003, Internetpreis des IFR etc.

welche Ansätze, Strategien und Elemente sich in der Praxis bewähren.

Die vorliegende Studie wurde auf den Weg gebracht, um etwas mehr Licht in die aktuellen digitalen Angebote zur Onlinebeteiligung zu bringen und Hinweise für zukünftige Entwicklungen liefern.

Zentrale Fragestellungen der Untersuchung sind:

- \_ Wie weit ist die Kultur der Teilhabe an politischen Prozessen mit Hilfe der digitalen Medien gediehen?
- \_ Werden die technischen Möglichkeiten gewinnbringend und sachdienlich für eine lebendige und qualitätsvolle Bürgerorientierung eingesetzt?
- \_ Wie können mit Hilfe der Neuen Medien die Partizipation von Bürgern an demokratischen Entscheidungsprozessen gefördert und gestärkt werden?
- \_ Haben sie Auswirkungen auf die Ausgestaltung demokratischer Prozesse?
- \_ Führen sie zu mehr Transparenz und Effizienz?

Ziel der Studie ist es, aktuelle Beispiele zu identifizieren und eingehend zu analysieren. Die Analyse wird anhand einer Kriterienliste durchgeführt, die auf den Erkenntnissen des CIVITAS-Themenschwerpunktes und des Projektes „Balanced E-Government“ beruhen.

In der Studie werden

- 1 Beispiele in ihrer Alltagstauglichkeit beurteilt: Nachahmenswerte Beispiele werden gesammelt, aufbereitet und vorgestellt, um gelungene Ansätze weiter zu verbreiten.
- 2 Kriterien überprüft und weiterentwickelt: Die Kriterien fungieren nicht nur als Untersuchungsinstrument. Sie können zukünftig bei der weiteren Entwicklung von Vorhaben als Empfehlung bzw. Orientierungshilfe dienen.

Die Studie versteht sich als Baustein einer notwendigen, weiteren Beschäftigung mit onlinegestützten Beteiligungsverfahren. Digitale Technik ermöglicht zukünftig vermehrt, klar formulierte inhaltliche Anliegen und Zielsetzungen nutzer- und zielgruppengerecht umzusetzen.

Ausgehend von der Beschreibung der Untersuchungsmethode (*Kapitel 3*) stehen die neun Beispiele (*Kapitel 4*) im Mittelpunkt der Studie. Sie werden jeweils einleitend mit ihren Schwerpunkten im Überblick vorgestellt und im Weiteren ausführlicher dargestellt. Anschließend werden die zentralen Ergebnisse der Beispielanalyse zusammengefasst (*Kapitel 5*). Im Fokus stehen Hemmnisse und Erfolgsfaktoren, die die Prozesse in besonderem Maße geprägt haben. Sie geben wichtige Anhaltspunkte für die Praxis. Das Fazit fasst die wesentlichen Erkenntnisse zusammen (*Kapitel 6*). Die abschließenden Empfehlungen heben zentrale Umsetzungsaspekte hervor und geben Hinweise für die Durchführung (*Kapitel 7*).

## Methodische Herangehensweise

Die Studie verfolgt – im wissenschaftlichen Sinne – nicht den Anspruch einer vollständigen Recherche und Analyse. In Anbetracht eines sehr kurzen Zeitraums der Projektbearbeitung wird vielmehr angestrebt, einzelne Vorhaben exemplarisch zu untersuchen, aufzubereiten und als Anregung für die Praxis darzustellen.

Die Untersuchung basiert methodisch auf fünf Arbeitsschritten:

- 1 Vorrecherche
- 2 Auswahl der Beispiele
- 3 Entwicklung eines Untersuchungsrahmens und -instrumentariums
- 4 Untersuchung der Fallbeispiele
- 5 Auswertung und Zusammenführung der Untersuchungsergebnisse

Die Entwicklung des Untersuchungsinstrumentariums und die Sichtung bzw. Auswahl der Praxisbeispiele der Untersuchung erfolgten parallel und wurden gegenseitig durch fortschreitende Projekterkenntnisse gespeist. Auf diesem Weg konnte eine hinsichtlich des Untersuchungsinteresses angemessene Auswahl an Beispielen getroffen und ein auf die Praxis anwendbares Instrumentarium entwickelt werden.

### Vorrecherche

In Anlehnung an die Ziele der Studie wurden im Rahmen einer breit angelegten Recherche interessante Online-Beteiligungsprojekte im deutschsprachigen Raum identifiziert und dokumentiert. Die Suche stützte sich auf umfassende Internet- und Literaturrecherchen sowie auf die Erfahrungen der projektbeteiligten Institutionen. Ferner wurde auf das Wissen der CIVITAS-Kommunen und des Experten-Netzwerkes der Bertelsmann-Stiftung zurückgegriffen.

Zum einen wurden Projekte betrachtet, die bereits Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit erlangt haben und in einschlägige aktuelle Wettbewerbe (E-Town 2002, eGovernment in Deutschland 2002, eCommunity Award 2003, Wettbewerb des IfR etc.) und Studien eingegangen sind. Zum anderen wurde ausdrücklich nach Beispielen geforscht, die bislang nicht einer breiteren Öffentlichkeit vermittelt wurden.

Die Vorrecherche zeigt ein breites Spektrum auf an

- \_ unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten Neuer Medien zur Information, Beteiligung und Kooperation;
- \_ möglichen Betreibermodellen (staatlich, kommerziell, privat etc.);
- \_ verschiedenen Zielebenen (lokal, regional, bundesweit).

Basierend auf einer Fülle an Vorhaben und Projekten wurde eine erste Auswahl mit 34 Praxisbeispielen erstellt, die für eine weitere Analyse in Frage kommen (siehe *Anhang 2*). Anhand einer Kurzbeschreibung wurden jeweils interessante Merkmale zusammengefasst und die Auswahl begründet.

## Auswahl der Beispiele

Als Suchraster für die Vorauswahl und die anschließende Auswahl der „Best-Practice-Kandidaten“ fungierten die CIVITAS- und die Begix-Kriterien. Diese Untersuchungsaspekte gehen mit der Anforderung einher, dass sich die Projekte bereits in der Realisierung befinden. Auf diesem Weg kann gewährleistet werden, dass bspw. Erkenntnisse zu Umsetzungsqualität, Nutzerfreundlichkeit oder Evaluierung möglich werden. Letztendlich wurde auch berücksichtigt, dass die Materiallage zu den Beispielen für eine tiefer gehende Analyse ausreichend ist. Zugang zu Informationen, die über das Medienangebot selbst hinausgehen, sowie das Interesse relevanter Ansprechpartner wurden abgesichert.

Insgesamt wurden neun Beispiele vertieft untersucht. Es wurden keine Praxisfälle identifiziert, die in ihrer Gesamtheit als herausragend dargestellt werden können. Somit sind die einzelnen Vorhaben keine ganzheitlichen „best practices“, sondern sind vielmehr in Einzelaspekten erwähnenswert und vorbildlich.

Der Fokus der Studie liegt daher auf einzelnen innovativen und/oder erfolgreichen Elementen der Vorhaben. Darüber hinaus werden am Rande auch weniger gelungene Aspekte als solche erkenntlich gemacht, um Optimierungspotenziale zu verdeutlichen.

Die neun Beispiele lassen sich entsprechend ihres institutionellen Rahmens, der inhaltlichen Ausrichtung und der Reichweite grob in vier Beispieltypen unterteilen:

### *Kommunale Einzelprojekte*

- \_ Esslingen – Esslinger Haushalt im Dialog
- \_ Gütersloh – Planungsinformations- und Beteiligungsserver
- \_ Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm

### *Kommunale Gesamtansätze*

- \_ Stadt Weinstadt
- \_ Stadt Münster – publikom

### *Jugendprojekte*

- \_ See-you.de – Der Jugendserver Schwerin
- \_ STEP 21 – Jugendinitiative für Verantwortung und Toleranz

### *Übergreifende Projekte*

- \_ Futurum – Die Zukunft der Europäischen Union
- \_ politikforum.de – Forum für politische Diskussion und Information

Im Rahmen von CIVITAS werden Neue Medien je nach Intensität der Bürgereinbindung bzw. -mitwirkung in die Kategorien Informieren, Beteiligen, Kooperieren eingeordnet. Die Schwerpunkte der ausgewählten Projekte liegen in den Bereichen Information und Beteiligung. Daneben eröffnen die Angebote teils Möglichkeiten zur Artikulation bzw. Meinungsäußerung und Organisation. Teils spielen Aspekte der Sensibilisierung und Aktivierung eine Rolle.

## Entwicklung des Untersuchungsrahmens und -instrumentariums

Für die Untersuchung wurden die im CIVITAS-Themenschwerpunkt entstandenen 10 Anforderungen für den Einsatz Neuer Medien für die Bürgerorientierung herangezogen und mit den Begix-Kriterien, die zur Erfassung und Bewertung von E-Government-Ansätzen entwickelt wurden (Bereiche Partizipation und Transparenz), verknüpft.

Um ein handhabbares Untersuchungsrastraster zu erhalten, wurden die CIVITAS-Anforderungen und die Begix-Kriterien zu einem Set zusammengestellt und operationalisiert. Entstandene Redundanzen wurden bereinigt und einzelne Aspekte weiter ausdifferenziert.

Die Kriterien wurden letztendlich nach sechs zentralen Untersuchungsbereichen unterteilt (siehe *Anhang 5*):

### *Einbettung*

Einbettung des Angebotes in den Gesamtkontext einer Beteiligungskultur, einer Gesamtstrategie und deren Ziele

### *Organisation und Strukturierung*

Voraussetzungen, Abwicklung und Gestaltung des Beteiligungsangebotes (Inhalte, Zielgruppen, Ziele klären, Medien und Methoden wählen, Finanzierung, Akteure)

### *Medienangebot*

Einsatz von Onlinemedien und verwendeten Tools

### *Unsetzungsqualität*

Qualitätsanforderungen und Nutzung der Chancen Neuer Medien

### *Zielgruppen- und Nutzerbeteiligung*

Einbindung relevanter Akteure sowie Berücksichtigung von Nutzeransprüchen, Medienkompetenz und Aspekten der digitalen Spaltung (DD)

### *Weiterentwicklung*

Überprüfung des bestehenden Angebotes hinsichtlich Optimierungsmöglichkeiten und deren Umsetzung

Die Aufgliederung des Untersuchungsrahmens in diese Untersuchungsbereiche dient in erster Linie der besseren Handhabung des Gegenstandes. Teilweise lassen sich Einzelkriterien mehreren Untersuchungsbereichen zuordnen. Aufgrund der Breite und Heterogenität der

Beispielprojekte (siehe unten) sind nicht sämtliche Kriterien auf alle Beispiele stringent anwendbar. Die Praxisbeispiele wurden anhand der Kriterien jeweils in einer Skala von 1 bis 5 eingestuft, wobei die Kriterien (von 1 bis 5) zunehmend erfüllt werden (siehe *Anhang 5*).

Um die Vorhaben entsprechend der Untersuchungskriterien analysieren zu können, wurden zwei zentrale Untersuchungsinstrumente entwickelt.

- \_ Ein Raster zur Deskription (siehe *Anhang 3*) wurde erarbeitet, um die zentralen Aspekte des Onlineangebotes selbst und relevanter Untersuchungsaspekte festzuhalten. Die durchgehende Anwendung des Deskriptionsrahmens auf alle Beispiele ermöglicht eine einheitliche Herangehensweise und letztendlich auch die Zusammenführung der Ergebnisse.
- \_ Für die Experteninterviews wurde ein Interviewleitfaden erstellt (siehe *Anhang 4*), der gewährleistet, dass alle vorgesehenen Themenkomplexe im Gespräch abgehandelt werden und eine Vergleichbarkeit bzw. Zusammenführung der Interviewergebnisse (hier: innerhalb der einzelnen Beispiele) ermöglicht wird. Zudem wird eine offene Gesprächsführung gewährleistet. Der Leitfaden ist standardisiert aufgebaut, wurde jedoch hinsichtlich einzelner Fragestellungen dem entsprechenden Projektkontext angepasst.

Im Rahmen eines Pre-Tests wurden die Instrumente anhand zweier Onlineangebote getestet. Aufgetretene Mängel und Lücken wurden anhand der gesammelten Erkenntnisse behoben.

## Untersuchung der Fallbeispiele

Die Untersuchung der neun Fallbeispiele basiert jeweils auf folgenden Bausteinen:

- \_ Sichtung und Einschätzung des jeweiligen Onlineangebotes
- \_ Verarbeitung von Informationen aus Literatur- und Sekundärmaterialien
- \_ Durchführung und Auswertung von Experteninterviews

In Anlehnung an das Deskriptionsraster wurden Internet-, Literatur- und Sekundärmaterialien zu den jeweiligen Onlineangeboten ausgewertet. Darüber hinaus





# Die Beispiele



## 3.1 Haushalt im Dialog Esslingen

### Kurzfassung

Im Projekt „Esslinger Haushalt im Dialog“ werden die Themen kommunale Haushaltsaufstellung und Onlinebeteiligung miteinander verknüpft. Eine moderierte Internetbeteiligung wurde in zwei Phasen unter Einbeziehung aller Fachämter durchgeführt. Ziel des Projektes war es, über die Haushalts- und Finanzplanung der Stadt umfassend zu informieren und konkrete Ideen zu Haus-

#### ZENTRALE ASPEKTE

- \_ Bürgerschaftliche Onlinediskussion zum kommunalen Haushalt
- \_ Langfristiges Konzept zur Kostenoptimierung
- \_ Kooperation von Verwaltung und Bürgern

#### KRITERIEN

EINBETTUNG  
**ORGANISATION**  
 MEDIENANGEBOT  
 UMSETZUNG  
 ZIELGRUPPE  
 WEITERENTWICKLUNG

#### MEDIEN

VISUALISIERUNG  
 HILFE  
 MAILDIENSTE  
**CHAT  
 FORUM**  
 E-VOTING  
 DATENBANKEN

haltseinsparungen gemeinsam mit den Bürgern zu erarbeiten. Das Verfahren soll in den nächsten Jahren fortgesetzt werden.

### Projektbeschreibung

Der Haushalt 2003 der Stadt Esslingen stand zwischen dem 17. Juni und 17. Juli sowie vom 16. bis 30. September 2003 im Internet zur Diskussion. Via Onlinebeteiligung sollten innovative Finanzierungsvarianten und Sparvorschläge gesammelt und diskutiert werden. Zum einen verfolgt die Beteiligung das Ziel, das Wissen der Bürger über ihre Stadt zu nutzen, zum anderen soll die Akzeptanz der Bürger gegenüber kommunalen Einsparungen erhöht werden. Sparmaßnahmen der öffentlichen Hand sind schwierig zu vermitteln. Bürger sollen im Rahmen



Abb. 4: Startseite des Esslinger Angebotes

von Diskussionen zunehmend Verständnis für die finanzielle Zwangslage der Stadt und den daraus resultierenden, ggf. unpopulären Entscheidungen entwickeln. Das Büro des Oberbürgermeisters arbeitete bei Konzeption und Durchführung mit dem Fraunhofer Institut für Autonome Intelligente Systeme zusammen.

Nach zahlreichen Interviews mit zentralen Akteuren und einer Analyse möglicher Diskussionsthemen wurden in einer virtuellen Bibliothek Informationen der Ämter zu einer Auswahl besonders interessanter Haushaltsposten verständlich dargestellt. Zwei Onlinephasen für Diskussionen in einem Forum ermöglichten einen Meinungsaustausch. In der ersten, vierwöchigen Onlinephase wurden Vorschläge gesammelt. Basierend auf den Anregungen wurden Schwerpunkte ausgesucht, die in der zweiten, zweiwöchigen Phase vertieft diskutiert und mit den Vorschlägen der Haushaltskommission verglichen wurden. Die Onlinephasen wurden von (gut besuchten) Informationsveranstaltungen vor Ort flankiert.

In der konkreten Diskussionsphase sind 46 zum Teil sehr konkrete Anregungen gemacht worden; von Bürgeranleihen, Patenscheinen für spezielle Projekte bis zu Neuregelungen von Heizungsthermostaten in bestimmten Schulen.

Finanziert wurde das Projekt durch das Bundesprojekt MediaKomm.



Abb. 5: Esslinger Bürger



### INFORMATIONEN

- <http://www.esslingen.de>
- <http://www.mediakomm.esslingen.de>
- <http://www.buerger-gehen-online.de/index.html>
- <http://alex.ais.fraunhofer.de/zeno/forum?action=editJournal&id=1465>

#### **Ansprechpartnerinnen:**

Anja Scholz, Erika Zavasnik  
Büro des Oberbürgermeisters  
Rathausplatz 2  
73728 Esslingen am Neckar  
☎ Buero.Oberbuergemeister@esslingen.de

#### **Ansprechpartner:**

Oliver Märker  
Fraunhofer Institut für Autonome  
Intelligente Systeme (AIS)  
Schloss Birlinghoven  
53754 Sankt Augustin  
☎ oliver.maerker@ais.fraunhofer.de

### Kontext

Die Stadt Esslingen am Neckar gewann 1999 neben Bremen und dem Städteverbund Nürnberg den Städtewettbewerb „MEDIA@Komm“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie. In den folgenden vier Jahren wurden im Rahmen des Projektes MediaKomm in Esslingen verschiedene Internetprojekte realisiert. Es wurde eine elektronische Signatur entwickelt, ein virtuelles Bauamt eingerichtet und unter anderem ein Onlinebeteiligungsverfahren zu einem Bebauungsplan durchgeführt.

### Einbettung

Esslingens Gesamtstrategie zur Bürgerorientierung wird von der Verwaltungsspitze wie folgt definiert: Zum einen wird in Esslingen das Ehrenamt gefördert, zum anderen setzt die Verwaltung auf Bürgerbeteiligung. Durch frühe Information soll Akzeptanz für politische Entscheidungen geschaffen und durch die

Einbeziehung der Bürger in Diskussionsprozesse die eigentliche Politik vorbereitet werden. Ein Ratsbeschluss zur Strategie der Bürgerorientierung besteht nicht.

Die drei Säulen des Projekts „Esslinger Haushalt im Dialog“ sind Informieren, Konsultieren und Rechenschaft ablegen. Thema, Hintergründe und Entscheidungssituation wurden klar formuliert. Die Einzelziele des Projekts wurden miteinander verknüpft und in ein Onlinebeteiligungskonzept eingearbeitet.



Es wurde sichergestellt, dass die Ergebnisse dem Gemeinderat vorgestellt wurden und dieser sie sichtet und prüft. Die Vorschläge der Bürgerschaft wurden jedoch nur weiter verfolgt, wenn die Politik ihnen gegenüber wohlwollend gestimmt war. Eine Bindung der Politiker an die Bürgervorschläge bestand nicht.

### Organisation und Strukturierung

Die Stadtverwaltung Esslingen arbeitete eng mit dem Fraunhofer Institut für Autonome Intelligente Systeme (St. Augustin) zusammen. Das Fraunhofer Institut begleitete bereits eine frühere Onlinebeteiligung zu einem Bebauungsplan, so dass beide Seiten auf den Erfahrungen des Vorgängerprojektes aufbauen konnten. Die Mitarbeiter des Fraunhofer Instituts übernahmen gemeinsam mit der Verwaltung die Konzeption und einen großen Teil der Durchführung des Onlineangebotes.

Jedes Amt der Stadtverwaltung stellte die sie betreffenden Informationen über den Haushaltsplan zusammen und beantwortete Anfragen. Außerdem fanden unter Regie der Stadtverwaltung zu Beginn einer jeden Onlinephase Veranstaltungen vor Ort statt, auf denen die Bürger von den Dezernenten direkt informiert wurden.

Aufgrund der Komplexität des Haushaltsthemas mussten viele unterschiedliche Ämter in das Verfahren eingebunden werden. Vor diesem Hintergrund spielte die Organisation von Informations- und Kommunikationsflüssen innerhalb der Verwaltung aber auch zwischen Bürgerschaft und Verwaltung eine bedeutende Rolle. Es wurde durch das Fraunhofer Institut ein „Kommunikationsknotenpunkt“ geschaffen, der die Aufgaben

Fachredaktion und Moderation umfasste.

Das Moderatorenteam sammelte während der ersten Onlinephase die Beiträge der Bürger, reagierte auf Anregungen und moderierte unterschiedliche Projektphasen an. In der zweiten Onlinephase moderierten Esslinger Bürger ehrenamtlich die Diskussion.

Die externe Fachredaktion des Fraunhofer Instituts ermöglichte, dass Informationen der Fachämter in einer virtuellen Bibliothek für die Bürger verständlich dargestellt wurden. Anfragen aus der Bürgerschaft wurden gebündelt an die betreffenden Fachämter weitergegeben. Viele Fragen konnten durch Telefonate der Fachredaktion mit den Amtsleitern umgehend beantwortet werden, ohne dass die Arbeitsabläufe der Ämter während der Projektphase außerordentlich beeinträchtigt wurden. Redakteure haben Texte für die Bibliothek verfasst. Mitarbeiter der Verwaltung hatten darüber hinaus die Möglichkeit, eigene Antworten zu verfassen oder direkt im Forum zu antworten. Während des Verfahrens stieg die Zahl der Mitarbeiter, die von dieser Möglichkeit Gebrauch machten. Die Organisation über einen Kommunikationsknotenpunkt mit den beiden Aufgabenbereichen Fachredaktion und Moderation soll bei zukünftigen Projekten beibehalten und durch Verwaltungsmitarbeiter übernommen werden.

Eine Förderung von MediaKomm finanzierte das Projekt. Die Gesamtkosten waren durch die Einbindung Externer recht umfangreich. Das Projekt soll fortan zu jedem Haushalt durchgeführt werden. Ansatzpunkte zur Kostenreduzierung in den Folgejahren wurden

bereits geschaffen, um in Zukunft Mittel zu sparen. Unter anderem wurden Kompetenzen bei der Verwaltung und der Bürgerschaft geschaffen, um zukünftig Beteiligungsverfahren ohne Hilfe Externer durchführen zu können.

### Medienangebot

Das Medienangebot ist vollständig auf die Ziele des Verfahrens abgestimmt. Für die zwei Diskussionsphasen wurde die vom Fraunhofer Institut entwickelte Forensoftware DITO verwendet. Mit dieser Software können Forenbeiträge und Dokumente verwaltet, strukturiert und miteinander verbunden werden. Die Software erleichtert die Analyse von Prozesstätigkeiten und erlaubt eine einfache Moderation des Verfahrens.

Die Fachredaktion hat die Informationen der verschiedenen Ämter aufbereitet, so dass kontinuierlich umfassende und verständliche Informationen bereitgestellt werden konnten. In einem Onlinegespräch (Chat) zum Auftakt der zweiten Phase stellten sich der Oberbürgermeister und der Kämmerer den Fragen der Bürger. Dieses Gesprächsangebot sollte signalisieren, dass die Verwaltungsspitze hinter dem Verfahren steht. Zudem hat das Gespräch das Verfahren belebt und die Aufmerksamkeit der Bürger auf den Beginn der zweiten Onlinephase gelenkt.

### Umsetzungsqualitäten

Der Ablauf des Verfahrens konnte mit dem tatsächlichen Planungsverfahren zur Haushaltsaufstellung synchronisiert werden. Die Onlinediskussion fand vor dem Beginn der eigentlichen Debatte statt, parallel zu den Vorbereitungen der Haushaltskommission. Diese wurde kontinuierlich informiert.

Durch die Verknüpfung zwischen Moderation und Fachredaktion in einem Kommunikationsknotenpunkt wurden Anfragen meist schnell und kompetent beantwortet.

Die Ämter wurden entlastet. Auf diesem Weg wurde eine positivere Einstellung gegenüber dem Beteiligungsverfahren erreicht. Einzelnen Personen konnte



Abb. 6: Einstiegsseite zum Diskussionsforum



Abb. 7: Moderatorenschulung



Abb. 8: Bürger-gehen-online

die Angst vor Überbelastung genommen werden. Lob der Diskussionsteilnehmer über schnelle und kompetente Antworten haben motiviert, ein solches Projekt ein weiteres Mal durchzuführen. Die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen, ist gestiegen. Zudem bestehen Anreize für die Verwaltungsmitarbeiter, sich Stück für Stück persönlich einzubringen. Dementsprechend besteht die Chance, das Beteiligungsverfahren mehr und mehr in die Verwaltungsstruktur einzubetten.

### Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Es waren alle Bürger Esslingens eingeladen, sich zu beteiligen. Eine spezielle Zielgruppe gab es nicht. Über Anschreiben an Vereins- oder Bürgerausschussvorsitzende wurden zusätzlich zu der allgemeinen Öffentlichkeit gezielt diejenigen angesprochen, die als Multiplikatoren das Beteiligungsverfahren in ihre Gruppe tragen konnten.

Interessierten wurden unterschiedliche Wege der Beteiligung angeboten. Neben der Onlinediskussion konnten Postkarten mit Anregungen verschickt oder Veranstaltungen im Rathaus besucht werden. Außerdem werden in Esslingen Angebote für Menschen gemacht, die keinen eigenen Internetzugang oder Erfahrungen mit derartigen Prozessen haben. MediaKomm hat das Teilprojekt „buerger-gehen-online“ aufgebaut. In diesem Rahmen wurden über hundert ehrenamtliche Bürger zu Mentoren ausgebildet. Sie bilden ein Mentoren-Netzwerk und betreuen Bürger-PCs, die an 19 öffentlichen Orten aufgestellt sind.

Die Software stellte eine Zugangsschwelle dar, da sie auf ungeübte Interessierte recht komplex wirkte. Nutzer waren letztendlich überwiegend ältere Mitbürger mit PC-Erfahrung. Teilnehmer haben in einer Umfrage am Verfahrensende Gründe ihrer Teilnahme benannt. Einerseits wurde angegeben, am Medium interessiert zu sein, andererseits, dass die Chance mitreden zu können, motiviert hat. Das Thema sowie die Art und Weise der Aufbereitung hat keine jüngeren Esslinger angelockt.

Insgesamt ließen sich während der ersten Onlinephase 156 Nutzer registrieren, abzüglich der Moderationsbeiträge wurden ca. 150 Beiträge geschrieben. In der

zweiten Onlinephase stieg die Anzahl der registrierten Teilnehmer auf 171. In der zwei Wochen kürzeren Phase wurden, trotz Sommerpause, rund 110 Beiträge geschrieben. Das Onlinegespräch diente hier als neuer Impuls. Der Umfang der Werbung und der Öffentlichkeitsarbeit für das Verfahren ist ausbaufähig.



### Weiterentwicklung

Bereits während der Laufzeit des Projektes wurde das Konzept kontinuierlich verfeinert und Anregungen aus der Bürgerschaft aufgenommen. Das Fraunhofer Institut hat systematisch und umfangreich evaluiert, um das Konzept für die kommenden Jahre abzusichern. Es wird empfohlen, zukünftig mit einem einfacheren Verfahrensmodell mit nur einer Onlinephase zu arbeiten. Diese soll jedoch mit Offlineveranstaltungen und speziellen Aktionen gekoppelt werden.

Zudem wird vorgeschlagen, die Organisationsstruktur des Kommunikationsknotens mit den Bereichen Moderation und Fachredaktion beizubehalten und durch Verwaltungsmitarbeiter abzuwickeln. Das Verfahren wurde bereits beim ersten Durchlauf so konzipiert, dass die Stadtverwaltung und die Bürger Esslingens Onlinebeteiligungen zukünftig ohne externe Hilfe durchführen können.

Im Bereich der Moderation soll mit ehrenamtlichen Bürgern kooperiert werden. Um entsprechende Kompetenzen zu schaffen, führte das Fraunhofer Institut bereits eine Moderatorenschulung für Bürger durch. Eine spezielle Schulung für Verwaltungsmitarbeiter ist im Vorfeld der nächsten Haushaltsdiskussion geplant.

Die Forensoftware kann in Zukunft unentgeltlich verwendet werden. Die auszubauende Öffentlichkeitsarbeit wird aus Mitteln der Stadt finanziert. Im Evaluationsbericht wird zur weiteren Finanzierung vorgeschlagen, Sponsoring durch die private Wirtschaft Esslingens in Betracht zu ziehen.



## 3.2 Planungsinformations- und Beteiligungsserver Gütersloh

### Kurzfassung

Das Stadtplanungsamt Gütersloh setzt ein Modul zur Onlinebeteiligung von Trägern öffentlicher Belange (TÖB) auf Grundlage eines Planungsinformations- und Beteiligungsservers ein. Durch die Zusammenarbeit mit weiteren Kommunen und einer Betreiberfirma wurde dieses

#### ZENTRALE ASPEKTE

- \_ Information und Beteiligung in der Bauleitplanung für Bürger und Träger öffentlicher Belange
- \_ Interkommunale Kooperation bei Softwareentwicklung und Verfahrensstandardisierungen
- \_ Entwicklungsoffene Softwareplattform

#### KRITERIEN

- EINBETTUNG
- ORGANISATION
- MEDIENANGEBOT**
- UMSETZUNG
- ZIELGRUPPE
- WEITERENTWICKLUNG**

#### MEDIEN

- VISUALISIERUNG
- HILFE
- MAILDIENSTE
- CHAT
- FORUM
- E-VOTING
- DATENBANKEN**



Abb. 9: Startseite der Internetseiten des Stadtplanungsamtes Gütersloh

Modul kostengünstig entwickelt und auf die Bedürfnisse unterschiedlicher Nutzergruppen zugeschnitten. Das Modul ermöglicht, formalisierte Beteiligungsverfahren schlanker zu gestalten.

### Projektbeschreibung

Das Stadtplanungsamt der Stadt Gütersloh hat zusammen mit zwei weiteren Städten und einer privaten Betreiberfirma ein Modul zur Onlinebeteiligung Träger öffentlicher Belange (TöB) in der Bauleitplanung entwickelt. Basis des Moduls ist ein von der Betreiberfirma bereitgestellter Planungsinformations- und Beteiligungsserver, der für verschiedene Aufgaben in der Stadtplanung eingesetzt wird. Die (entwicklungsoffene) Plattform ist im Rahmen eines Forschungs- und

Entwicklungsprojektes in den Jahren 2001/2002 in Zusammenarbeit mit weiteren Kommunen entstanden.

Mit dem Zusatzmodul (TöB-Modul) können Träger öffentlicher Belange über ein Extranet online ins Bauleitplanverfahren einbezogen werden. Das Internetangebot ist in zwei sogenannte Portale für interessierte Bürger und für die Träger öffentlicher Belange aufgeteilt. Über diese Portale werden zum einen alle relevanten Informationen zu Zielen und Inhalt des jeweiligen Bauleitplans dargestellt; zum anderen besteht für Bürger und für die Träger öffentlicher Belange die Möglichkeit online am gesetzlich vorgeschriebenen Beteiligungsverfahren teilzunehmen. Die TöB können in einem Passwort geschützten Portal – dem Extranet – weitere spezifische Informationen abrufen, Stellungnahmen zum Verfahren abgeben und auf andere Stellungnahmen reagieren. Damit wird ein Beitrag zur Vereinfachung der Trägerbeteiligung in der Bauleitplanung geleistet.

Mit der Einrichtung des Portals zur Beteiligung von Bürgern und TöB zeigen Gütersloh und die Partnerstädte, dass durch eine gute Zusammenarbeit verschiedener Kommunen Investitionen – trotz leerer Kassen – „gezielt auf die Optimierung des Serviceangebotes und der gleichzeitigen Verschlinkung der Prozesse gerichtet werden können“.



### INFORMATIONEN

→ <http://stadtplanung.guetersloh.de>

→ <http://www.tetraeder.com/pb4/>

**Ansprechpartner:**

Michael Zirbel

*Fachbereich Stadtplanung*

Berliner Str. 70

33330 Gütersloh

☎ [StadtGuetersloh.Stadtplanung@gt-net.de](mailto:StadtGuetersloh.Stadtplanung@gt-net.de)

**Ansprechpartner:**

Stephan Wilforth

*tetraeder.com GmbH*

Westenhellweg 103-105

44137 Dortmund

☎ [info@tetraeder.com](mailto:info@tetraeder.com)

## Kontext

Die 95.000 Einwohner zählende Stadt Gütersloh hat im Jahr 2001 mit weiteren elf Städten am „Pilotprojekt E-Government“ des Städte- und Gemeindebundes NRW, der Bertelsmann Stiftung und Microsoft teilgenommen. Ziel war es, in Kooperation mit anderen Städten und Partnern E-Government-Module zu entwickeln und zu erproben. In insgesamt acht Teilprojekten wurden Verwaltungsverfahren in mehreren Mitgliedsstädten auf Onlinetauglichkeit geprüft und umgerüstet. Die Städte Gütersloh, Siegburg und Paderborn beschäftigten sich in diesem Zusammenhang mit der Entwicklung eines Moduls zur Einbeziehung von Bürgern und Trägern öffentlicher Belange (TöB) bei der Bauleitplanung.

## Einbettung

Der langfristige Erhalt des Stadtplanungsservers ist politischer Wille und finanziell gesichert. Die Bürgermeisterin unterstützt die Internetaktivitäten und fördert in allen Bereichen der Stadtverwaltung Projekte dieser Art.

So konnte mit dem TöB-Modul des Planungsinformations- und Beteiligungsservers problemlos auf dem „Pilotprojekt E-Government“ des Städte- und Gemeindebundes aufgebaut werden. Das Angebot entspricht dem verfolgten Ziel neue, komplementäre Wege der Bürgerbeteiligung aufzubauen.

## Organisation und Strukturierung

Das Angebot wurde von der Betreiberfirma *tetraeder.com* in Zusammenarbeit mit dem Stadtplanungsamt der Stadt Gütersloh und den Städten Siegburg und Paderborn erstellt.

Die Aktivitäten rund um das Stadtplanungsserver sind in alltägliche Arbeitsabläufe integriert. Dementsprechend sind die Zuständigkeiten geregelt. Mitarbeiter, die das Planungsverfahren begleiten, sind für die inhaltliche Betreuung des Internetangebots zuständig. Da die entsprechenden Verfahren im Amt bereits digitalisiert ablaufen, müssen Onlineinformationen nicht speziell für das Internet erstellt werden. Daten

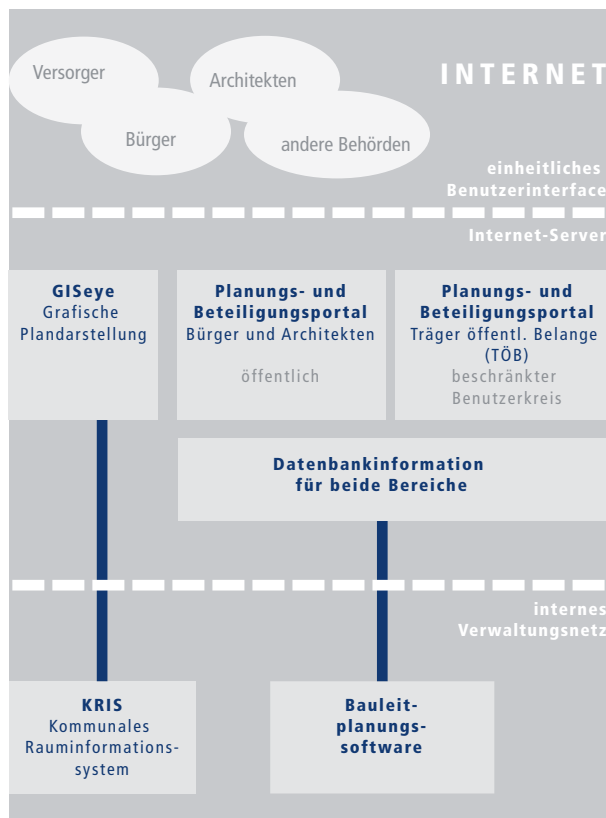


Abb. 10: Organisationsstruktur

können direkt auf den Beteiligungsserver geladen werden, nachdem inhaltliche und gestalterische Aspekte (Corporate Design) abgestimmt wurden. Diese Arbeit übernimmt ein Redaktionsteam aus Mitarbeitern des Stadtplanungsamtes und des Amtes für Öffentlichkeitsarbeit. Die Betreiberfirma ist für den technischen Aufbau des Angebots verantwortlich. Diese klare Trennung der Aufgabengebiete ermöglicht ein effizientes und zielorientiertes Arbeiten.

Neben einer einmaligen Einrichtungspauschale für Designanpassungen bezahlt die Stadt Gütersloh Nutzungsentgelte für jeweils sechs Monate. Die Hälfte dieses Betrages entfällt auf die Kosten für die technische Bereitstellung, die andere Hälfte fließt in einen sogenannten „Innovationsfonds“. In diesen Fonds zahlen alle Städte ein, die den Planungsinformations- und Beteiligungsserver nutzen. Somit wird eine gemeinsame finanzielle Basis geschaffen, aus der weitere Entwicklungen finanziert werden. Neuerungen stehen den beteiligten Städten ohne weitere Kosten zur Verfügung. Das Vertragsverhältnis kann alle sechs Monate gekündigt werden.

Die Finanzierung des Projektes in Gütersloh ist durch eine langfristige Verankerung im Haushalt abgesichert.

### Medienangebot

Die bereitgestellten Dienste sind auf die Ziele des Projektes zugeschnitten. Das Angebot wird von der Betreiberfirma als „Application-Service-Providing“ bereitgestellt. Gütersloh besitzt einen eigenen Mapserver zur digitalen Bereitstellung von Bebauungsplänen. Dieser ist mit dem so genannten Planungsinformations- und Beteiligungsserver verknüpft. Der Server basiert auf der Software der Betreiberfirma und hält die Daten aller teilnehmenden Städte und Gemeinden zentral vor. Dieses Grundmodul wurde im vorliegenden Fall um das TöB-Modul erweitert. Funktionalität und Erscheinungsbild des Onlineauftritts wurden an die Corporate Identity des Gütersloher Internetangebotes angepasst. Das Beteiligungsportal ist aufgeteilt in ein Portal für interessierte Bürger und eines für TöB. Durch die Trennung der Portale haben Bürger und Träger öffentlicher Belange jeweils angepasst an ihre Bedürfnisse unterschiedliche Möglichkeiten der Information und Teilhabe.

Zusatzmaterialien wie Planverfahren, Begründungen, Luftbilder, Bodenrichtwertkarten, ein Lexikon für Planungsbegriffe etc. sind abrufbar. Alle Dateien werden als PDF-Dokumente aus CAD-, GIS- oder Office-Anwendungen generiert, die mit gängigen Betriebssystemen durch Bürger und TöB verwendet werden können.

Zu Beginn einer offiziellen Beteiligung erscheint automatisch ein Link zum Beteiligungsformular auf der Seite des Bürgerportals. Analog zu Briefen können Eingaben im Internet gemacht werden. Diese finden Eingang in die Abwägungsvorlagen der Verwaltung für den Rat.

Der feststehende Kreis von TöB gibt im Extranet die erforderlichen Stellungnahmen ab, die online gespeichert und optional von allen weiteren Beteiligten eingesehen werden können. Auf Stellungnahmen kann direkt

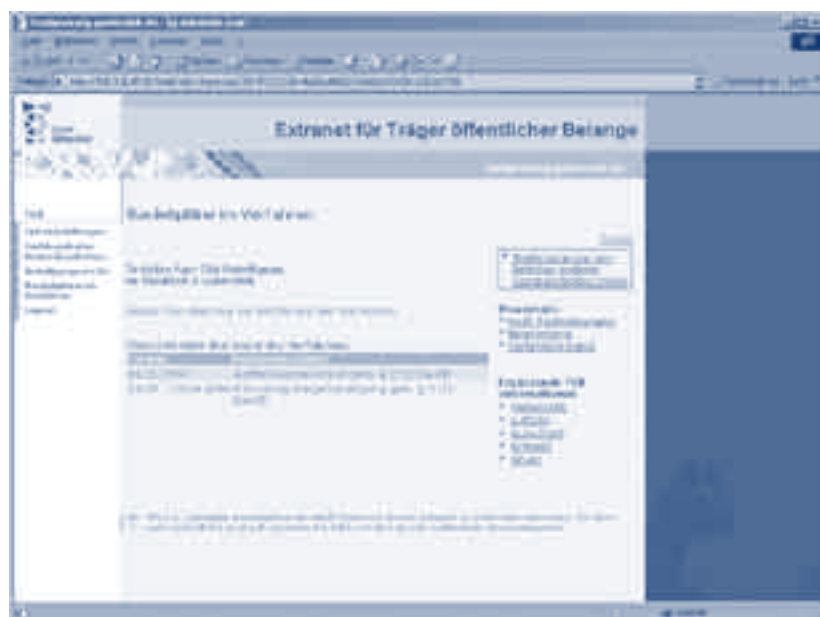


Abb. 11: Benutzeroberfläche für die Träger öffentlicher Belange

reagiert werden. Die Beiträge können von der Verwaltung medienbruchfrei übertragen und elektronisch bearbeitet werden.

## Umsetzungsqualitäten

Auf beiden Portalen ist der Gesamtprozess in seinen Schritten dargestellt. Ein Überblick über den Verfahrensstand ist jederzeit online möglich.

Zusätzlich zu den Onlinemöglichkeiten finden öffentliche Veranstaltungen statt, in denen Bürger informiert werden und ihre Meinung äußern können. Das Onlineangebot wird ergänzend zu den traditionellen Beteiligungsformen angeboten. Es dient zur vertieften Information und ist besonders für diejenigen attraktiv, die auf eine orts- und zeitunabhängige Beteiligung

angewiesen sind. Die Eingaben und Anregungen über das Beteiligungsportal sind schriftlichen Eingaben gleich gestellt.

Es wurde angestrebt, ein einfach zugängliches und leicht verständliches Angebot mit einer übersichtlichen grafischen Oberfläche anzubieten.

Das Angebot entspricht dem Erscheinungsbild der übrigen Netzseiten der Stadt. Auf diesem Weg wird ein Vertrauenstransfer vom Image der Stadt auf das Onlineangebot ermöglicht. Verschlüsselte Internetverbindungen gewährleisten das – gerade im Rahmen der Trägerbeteiligung – erforderliche Höchstmaß an Datensicherheit.

Das Internetangebot eröffnet insbesondere denjenigen Personen Chancen zur Meinungsäußerung, die aus verschiedenen Motiven in Veranstaltungen eher zurückhaltend sind. Während in Bürgerversammlungen zum Beispiel die Gefahr besteht, bloß gestellt oder in Streitgespräche verwickelt zu werden, kann im Netz unbefangen kommuniziert werden.

Das TöB-Modul wurde unter den Gesichtspunkten Übertragbarkeit, Kostengunst, Integrierungs- und Skalierungsmöglichkeiten entwickelt. Die Städte, die am Gesamtprojekt teilnehmen, können Bausteine anderer Teilprojekte ebenfalls nutzen. Die Software wird gegenwärtig bei weiteren Städten eingerichtet.

## Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Grundsätzlich werden alle Bürger und planungsrelevanten Akteure angesprochen. Es wird angestrebt, dass jeder Bürger, der über einen Internetzugang verfügt, das Angebot ohne große Onlinekenntnisse nutzen kann. Dementsprechend wurde die Benutzeroberfläche einfach und übersichtlich gestaltet.

Die TöB werden verstärkt über den elektronischen Weg angesprochen. Auf diesem Weg lassen sich Druck-, Plot- und Frankierkosten einsparen und Prozesse beschleunigen. TöB schicken Stellungnahmen online an die Verwaltung. Das Stadtplanungsamt verarbeitet diese umgehend und medienbruchfrei weiter.

Abb. 12: Formular zur Stellungnahme

Ein zentraler Erfolgsfaktor für eine intensive Nutzung des Angebots ist nach Ansicht der Stadtverwaltung eine gute Öffentlichkeitsarbeit und Zusammenarbeit mit der Presse. Auf öffentlichen Veranstaltungen, in E-Mails, auf Visitenkarten und Geschäftspapier wird die Internetadresse genannt bzw. explizit auf das Angebot hingewiesen.

Derzeit nutzen vor allem Architekten, private Planungsbüros und TöB die angebotenen Dienstleistungen und Informationen.

### Weiterentwicklung

Neuerungen werden von der Betreiberfirma jeweils in Kooperation mit mindestens drei Städten vollzogen. Ideen zur Weiterentwicklung werden zwischen den Städten abgestimmt, da diese aus Mitteln des Innovationsfonds finanziert werden.

Innovationen werden turnusmäßig realisiert: neue Module werden programmiert und bei den beteiligten Städten getestet und implementiert, bevor sie dann allen anderen Städten zur Verfügung gestellt werden.

Durch die kontinuierliche Zusammenarbeit können Know-how aus verschiedenen Bereichen miteinander verknüpft und Synergieeffekte genutzt werden. Alle Beteiligte nehmen regelmäßig an Koordinationstreffen teil. Die gemeinsam erarbeiteten Erkenntnisse fließen systematisch in den Entwicklungsprozess ein.

Die Internetseiten der Stadt Gütersloh wurden quantitativ evaluiert. Die Zugriffszahlen sind nach Aussagen der Projektträger zufrieden stellend, geben allerdings keine Anhaltspunkte, ob das Angebot den Bedürfnissen der Bürger gerecht wird. Vor diesem Hintergrund wird seitens des Stadtplanungsamtes in Erwägung gezogen, eine repräsentative Bürgerumfrage zum Thema E-Government durchzuführen. Auf diesem Weg können Meinungen der Nutzer zu Angebot und Nutzungsmöglichkeiten erfasst werden. Dieser Ansatz wird von der Betreiberfirma unterstützt, die ihrerseits in Betracht zieht, eine qualitative Evaluation bei allen beteiligten Städten durchzuführen, um spezifische Charakteristika der sich nach außen individuell darstellenden Angebote herauszuarbeiten.

# 3.3 Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm

## Kurzfassung

Die Stadt Königslutter erstellt einen Landschaftsplan und hat in diesem Rahmen eine Internetplattform aufgebaut. Interaktive Elemente werden eingesetzt, um über den Planungsverlauf zu informieren, Inhalte des Landschaftsplans darzustellen und Beteiligungsmöglichkeiten für

ZENTRALE ASPEKTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Interaktivität einzelner Medienangebote</li> <li>_ Visualisierung von Inhalten</li> <li>_ Verknüpfung von Online- und Offlineangeboten</li> </ul>

KRITERIEN
EINBETTUNG
ORGANISATION
<b>MEDIENANGEBOT</b>
<b>UMSETZUNG</b>
ZIELGRUPPE
WEITERENTWICKLUNG

MEDIEN
<b>VISUALISIERUNG</b>
<b>HILFE</b>
<b>MAILDIENSTE</b>
CHAT
FORUM
E-VOTING
DATENBANKEN



Abb. 13: Startseite des Interaktiven Landschaftsplans

Bürger und weitere interessierte Akteure zu eröffnen. Der interaktive Landschaftsplan wird in enger Zusammenarbeit zwischen der Kommune, einem Planungsbüro und der Universität Hannover realisiert. Das Projekt zeichnet sich durch einen vielfältigen und abgestimmten Medieneinsatz aus, bei dem Online- und Offlineangebote konsequent miteinander verknüpft werden. Visualisierungselemente prägen die Plattform und ermöglichen dem Nutzer einen spielerischen und visuell ansprechenden Zugang zum Angebot.

## Projektbeschreibung

Die Stadt Königslutter am Elm erstellt unter Einbindung der Neuen Medien einen Landschaftsplan. Eine interaktive Internetplattform informiert über den Planungsverlauf und den Fachplan (Verfahren, Inhalte). Sie eröffnet Beteiligungsmöglichkeiten für Bürger

sowie weitere interessierte Akteure (Landwirte, Flächennutzer, -besitzer etc.). Zu diesem Zweck wird ein breites Spektrum an Medien (interaktive Karten und Fotos, Foren, virtuelle Radtouren, zahlreiche Kontaktmöglichkeiten etc.) eingesetzt. Zentrale Themen sind Landschaftsbild, Bodenerosion und Gewässerrenaturierung.

In einem Faltblatt zum Vorhaben werden die Vorteile des Angebotes subsumiert: „Die interaktive Internetplattform soll Informationen aus dem Landschaftsplan möglichst einfach zugänglich machen, Verwaltungsabläufe erleichtern und neue Beteiligungswege eröffnen“<sup>1</sup>.

Wesentliche Ziele des Projektes sind, die Informationsbasis der Akteure zu stärken und sie zu aktivieren, kommunikationsbedingte Defizite im Planungsprozess abzubauen, Kooperationsfelder zwischen den Akteuren zu ermitteln und die Interaktivität zwischen Planern, Verwaltung und Bürgern bei der Planaufstellung zu fördern.

Zentrale Idee des Projektes ist, bisherige Informations-, Kommunikations- und Partizipationswege durch den Einsatz Neuer Medien und deren interaktive Gestaltung zu ergänzen, aber nicht zu ersetzen.

Das Projekt zeichnet sich durch eine enge Verflechtung der beteiligten Instanzen (Modellkommune, Forschungsinstitutionen und beauftragtes Planungsbüro) aus.

Ein Großteil der Kosten wird durch Fördergelder des Bundesamtes für Naturschutz – mit Mitteln des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit – gedeckt. Darüber hinaus sind die Stadt Königslutter, das Land Niedersachsen, der Landkreis, die Universität Hannover sowie die Bundesanstalt für Arbeit finanziell beteiligt.

Der Landschaftsplan und die Internetplattform sollen im Zeitraum 2002 bis 2004 erstellt werden. Die Begleitforschung mit Evaluierung und Beratung läuft bis Ende 2006.



### INFORMATIONEN

→ <http://www.koenigslutter.de/landschaftsplan.php>

#### **Ansprechpartnerinnen:**

Jutta Meiforth, Susanne Stabrey  
Stadt Königslutter am Elm  
Am Markt 1  
38154 Königslutter am Elm  
☉ [umweltabteilung@koenigslutter.de](mailto:umweltabteilung@koenigslutter.de)

#### **Ansprechpartnerin:**

Prof. Dr.-Ing. Bettina Oppermann  
Institut für Freiraumentwicklung und Planungs-  
bezogene Soziologie der Universität Hannover  
☉ [bettina.oppermann@ifps.uni-hannover.de](mailto:bettina.oppermann@ifps.uni-hannover.de)

### Kontext

Der „interaktive Landschaftsplan“ der Stadt Königslutter am Elm (17.000 Einwohner) wird im Rahmen eines Erprobungs- und Entwicklungsvorhabens (E&E-Vorhaben) des Bundesamtes für Naturschutz (BfN) und auf Anregung der Universität Hannover realisiert. Das BfN verwirklicht Erfolg versprechende Naturschutzideen und setzt wichtige Forschungsergebnisse in die Naturschutzpraxis um. Da die Stadt Königslutter zum einen an der Erstellung eines qualifizierten Landschaftsplans interessiert ist und, zum anderen, die Bürgernähe der Kommune stärken möchte, wurde das Projekt gemeinsam auf den Weg gebracht.

### Einbettung

Der Stellenwert von Bürgerbeteiligung in Königslutter nimmt nach Ansicht der Projektbeteiligten kontinuierlich zu. Eine klare kommunale Gesamtstrategie zur Bürgerbeteiligung existiert allerdings noch nicht. Verschiedene Beteiligungsansätze wie Bürgersprechstunden, die Erstellung eines Stadtentwicklungskonzepts mit Zukunftswerkstätten oder der Agenda-Prozess stehen eher lose nebeneinander. Bürgerbeteiligung findet

<sup>1</sup> Universität Hannover (Hrsg.): Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm (Faltblatt), September 2003



projektbezogen und damit punktuell statt. Der interaktive Landschaftsplan geht über den sonstigen Beteiligungsstandard der Kommune hinaus.

Die Grundidee wird im Internet unter „Allgemeine Informationen“ wie folgt artikuliert: „Das Modellvorhaben `Interaktiver Landschaftsplan´ in Königslutter hebt die Beteiligung von Akteuren, Interessengruppen und Bürgern als wesentliche Grundlage für die Akzeptanz und Umsetzung der Landschaftsplanung hervor und nutzt u.a. das Internet als Informations- und Kommunikationsmedium.“

Handelnde und betroffene Menschen vor Ort werden eingeladen, sich aktiv am Planungsprozess zu beteiligen und gemeinsam mit Fachplanern ein Leitbild für die zukünftige Entwicklung von Natur und Landschaft im Stadtgebiet Königslutter zu erarbeiten. Kern der inhaltlichen Arbeit sind Bestandserfassung und -bewertung, Entwicklung von Leitbild und Zielen sowie das Ableiten von Maßnahmen.

Die interaktive Einbindung von Interessierten ist an das formale Verfahren des Landschaftsplans angebunden. Beteiligungsbeiträge werden durch das Planungsbüro in die Konzeption miteinbezogen, soweit dies fachlich vertretbar ist. Der formale Verlauf der Landschaftsplanaufstellung sowie die Anbindung der Beteiligung via Internet und in Form verschiedener Bürgerversammlungen werden sowohl im Internet, als auch im Rahmen von Veranstaltungen vor Ort detailliert erläutert. Die Entwürfe zum Landschaftsplan werden anschließend den politischen Gremien vorgestellt.

## Organisation und Strukturierung

In diesem Projekt arbeitet, nicht zuletzt durch den Forschungs- und Förderkontext bedingt, eine Vielzahl an Akteuren zusammen. Durchführende Modellgemeinde ist die Stadt Königslutter am Elm. Die zuständige Umweltabteilung hat wiederum die „Entera Ingenieurgesellschaft für Planung und Informationstechnologie“ mit der Aufstellung des Landschaftsplans beauftragt. Die Forschung und Entwicklung in den Bereichen Landschaftsplanung und Programmierung sowie

<b>Bundesanstalt für Naturschutz</b>	ca. 650.000 Euro
<b>Stadt Königslutter</b>	ca. 200.000 Euro
<b>Universität Hannover</b>	ca. 50.000 Euro
<b>Land Niedersachsen</b>	ca. 17.000 Euro + 36.000 Euro
<b>Bundesanstalt für Arbeit</b>	14.000 Euro
<b>Landkreis</b>	2.400 Euro

Abb. 14: Finanzielle Aufwendungen (Forschung, Erprobung, Umsetzung) der Projektbeteiligten

die wissenschaftliche Begleitung führt die Universität Hannover durch. Das Bundesamt für Naturschutz ist für die Förderung und die fachliche Betreuung des E&E-Vorhabens zuständig. Ein wissenschaftlicher Beirat mit 16 Mitgliedern steht für den fachlichen Diskurs zur Verfügung. Darüber hinaus werden Erfahrungen mit dem Zentrum für Agrarlandschafts- und Landnutzungsforschung e.V. (ZALF) ausgetauscht.

Innerhalb der Kommune bestehen klare Zuständigkeiten und Spielregeln hinsichtlich der Aufgabenverteilung und des Umgangs mit Beteiligungsbeiträgen. Die Universität Hannover ist zuständig für Aufbau und Entwicklung der Internetplattform. Die Kommune profitiert von Innovationen und inhaltlichen Anstößen, die von der Universität ausgehen sowie von ihren technischen Ressourcen (z.B. Server).

Die Finanzierung wird zu einem Großteil durch das Bundesamt für Naturschutz geleistet. So können Personalkosten, die bei den Kommunen anfallen, teilweise durch Fördermittel gedeckt werden. Eine Weiterführung des Internetangebotes nach Ablauf des Förderzeitraums ist deshalb in Frage gestellt – zumindest auf dem derzeitigen hohen quantitativen und qualitativen Niveau.

## Medienangebot

Es besteht ein umfassendes Informationsangebot zum Landschaftsplan. Neben allgemeinen Hinweisen werden spezielle Fachinformationen bereitgestellt und erläutert (Interaktive Elemente, Verfahren, rechtliche Grundlagen etc.). Zahlreiche Hinweise zu Natur und Landschaft ermöglichen einen Einblick in die fachlichen Hintergründe. Darüber hinaus wird der Verfahrensstand wiedergegeben. Zudem wird im Rahmen einer „Projekt-Info“ das E&E-Vorhaben nachvollziehbar und umfassend aufbereitet. Für verschiedene

Projekt- und Themenbereiche werden Ansprechpartner benannt.

In der Kategorie „Mitmachen“ werden sämtliche Beteiligungsmöglichkeiten zusammengefasst. Es gibt Hinweise auf konkrete Veranstaltungen, wie Bürgerversammlungen, Arbeitsgruppen, Agenda-Arbeitskreise und Exkursionen. Ein Terminkalender gibt einen Überblick über sämtliche Angebote.

Daneben werden Diskussions- und Beteiligungsmodule auf der Internetplattform angeboten. Zum einen können per E-Mail Meinungen geäußert und Anregungen gegeben werden. Zum anderen gibt es themenspezifische Diskussionsforen (Umwelt und Natur, Landschaftsbild, Radwege, Feedback-Forum), die moderiert werden. Die Themen der Diskussionsforen ergeben sich aus den Fragestellungen der Landschaftsplanung. Für die Teilnahme am Forum ist eine Registrierung bzw. Anmeldung erforderlich. Interaktive Karten ermöglichen es, Beiträge zur Landschaftsplanung direkt einzuzeichnen und an die Kommune zu senden (z.B. Hinweise zur Bestandsaufnahme, Meinungsäußerungen zum Landschaftsbild, Benennung von Tieren und alter markanter Bäume).



Abb. 15: Panoramafotos auf dem Elmhang

Ein kostenloser Info-Brief – per E-Mail oder Post erhältlich – kann abonniert werden. Er enthält Informationen über den aktuellen Planungsstand, Zwischenergebnisse aus dem Projekt, Veranstaltungen und anderes Wissenswertes.

Verschiedene Elemente zur Visualisierung ermöglichen einen benutzerfreundlichen Zugang zur Thematik und schaffen Bilder in den Köpfen der Nutzer. So

können in Landschaftsaufnahmen beispielsweise die Entwicklung von Hecken simuliert oder durch ein- und ausblenden einzelner Landschaftselemente Maßnahmvorschläge überprüft werden. Am Computer erstellte dreidimensionale Bilder können interaktiv zur Visualisierung von Veränderungen im Landschaftsbild herangezogen werden. Eine „Radtour“ zum Thema Landschaftsbild, die online abgefahren werden kann, enthält 360°-Panoramafotos der umgebenden Landschaft. Durch Fragebögen werden persönliche Bewertungen des Landschaftsbildes erfasst. Begleitmaterialien können zudem als PDF-Dokument herunter geladen werden.

Der Fotowettbewerb hatte zum einen eine Anreizfunktion für die Nutzer der Internetplattform, zum anderen wurden die Fotos auch inhaltlich genutzt, um markante Einzelbäume im Untersuchungsraum festzuhalten. In der „Lernwelt“ können Lernmodule zu unterschiedlichen Themen des Landschaftsplans ausprobiert werden. Dazu gehören z.B. das Modul „Hecken entdecken“, ein Tierlexikon und ein „Wasserpfad“.

Der Servicebereich der Internetseite enthält eine „Site-map“, die eine Orientierung durch das umfangreiche Internetangebot verschafft. Ein Glossar enthält zahlreiche Erläuterungen von Fachbegriffen zum Landschaftsplan. Mit einer Stichwortsuche können gezielt einzelne Begriffe gesucht werden. Unter „Downloads“ befinden sich Druckversionen des Landschaftsplans sowie bereits erschienener Info-Briefe. Verschiedene Grußkarten mit Landschaftsmotiven aus der Region können als elektronische Post versendet werden.

### Umsetzungsqualitäten

Die Information und Beteiligung der Bürger zum Landschaftsplan hat frühzeitig – parallel zur Planaufstellung – begonnen. Allerdings sind einzelne Beteiligungsmodule wie Foren und interaktive Karten erst relativ spät online geschaltet worden. Die Darstellung des Planverfahrens in Text und Bild ermöglicht den Nutzern einen Überblick über den Gesamtverlauf des Vorhabens. Die Ziele des Kommunikationsangebots werden sowohl im Internet als auch bei Bürgerveranstaltungen umfassend erläutert. Laufende Aktualisierungen gewährleisten ein zeitgemäßes Angebot.

Suchfunktion, Glossar und eine Sitemap verbessern die Erschließungsmöglichkeiten.

Die Angebote der Neuen Medien ergänzen bestehende Informationswege (z.B. gedruckte Info-Briefe) und Beteiligungsformen (Bürgerversammlungen, Arbeitskreise), sie ersetzen sie aber nicht. Dieser Anspruch wird seitens der Projektbeteiligten explizit hervorgehoben und in der Umsetzung auch eingelöst. Dabei wird die Funktion der Internetplattform je nach Kontext spezifisch ausgewählt. Sowohl die einzelnen Angebote im Netz, als auch die Offlinemaßnahmen werden eng miteinander verknüpft. Das Internet dient der Ankündigung, Begleitung, Ergänzung und Nachbereitung von Veranstaltungen vor Ort. Bei Bürgerversammlungen oder dem Stadtfest wird immer wieder auf das Internetangebot mit seinen vielfältigen Möglichkeiten hingewiesen.



Abb. 16: Faltblatt zum Interaktiven Landschaftsplan

Auf der Internetplattform werden durch verschiedene Elemente der Visualisierung Inhalte attraktiv und anschaulich vermittelt. Durch den Einsatz von interaktiven Karten im Beteiligungsverfahren können Informationen auf schnellem Wege digital weiterverwertet werden.

Die Beteiligung setzt eine Registrierung voraus, deren Sinn und Zweck dem Nutzer folgendermaßen erläutert wird: „Die Registrierung ist notwendig, damit bei eventuellen Nachfragen Ihre Anmerkungen und Kommentare auch zugeordnet werden können bzw. die Stellungnahmen der Stadt Sie auch erreichen.“

Die Beteiligten erhalten per E-Mail eine Empfangsbestätigung über ihren Beitrag. Im Internet können Kommentare und Anmerkungen von Bürgern, aber auch Stellungnahmen der Stadt eingesehen werden. Vorschläge und Ergänzungen fließen (nach fachlicher Abwägung) in die Planaufstellung ein und finden sich in den überarbeiteten Inhalten wieder. Ergebnisse von Veranstaltungen und Internetaktionen werden über das Netz an Beteiligte und weitere Interessierte rückgekoppelt.

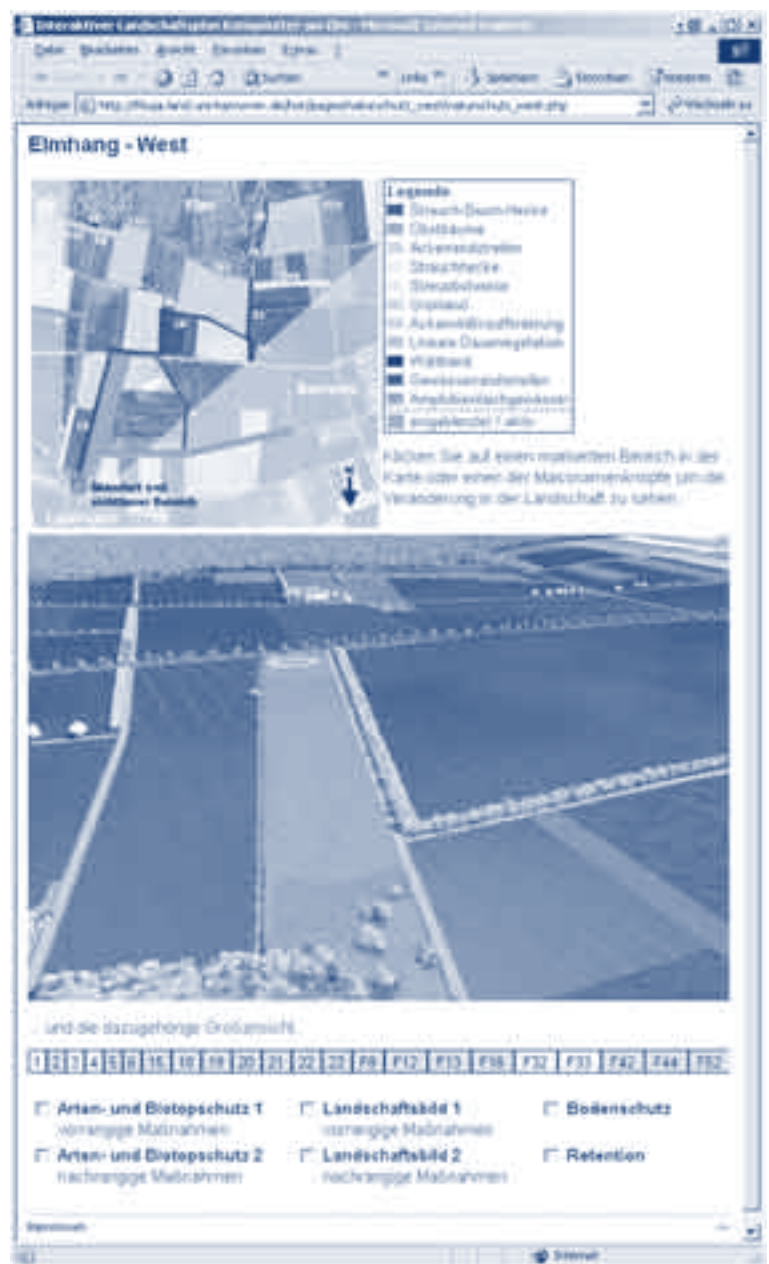


Abb. 17: Visualisierung der Vorschläge zum Naturschutz

### Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Die Zielgruppen des Angebotes sind interessierte Bürger, Bewohner bestimmter Ortsteile, Landeigentümer, Landnutzer und Naturschutzverbände. Die Zielgruppen unterscheiden sich je nach Beteiligungsthema, aktuellem Fokus oder räumlichen Grenzen. Kinder und Jugendliche sollen über Lernmodule angesprochen werden.

Verschiedene Beteiligungsanreize (Fotowettbewerb, Aktion „Tier des Monats“, Grußkarten) sollen zur Nutzung der Internetplattform motivieren. Darüber hinaus findet eine umfassende Öffentlichkeitsarbeit (Ankündigungen, Plakate, Flyer) statt, die darauf abzielt, das Angebot lokal bekannt zu machen. Von großer Bedeutung ist eine kontinuierliche Berichterstattung in der Lokalpresse.

Das Angebot ist insgesamt benutzerfreundlich gestaltet, doch der Gesamtüberblick über die verschiedenen Internetangebote ist verbesserungswürdig. Die Anforderungen an die technische Ausstattung der Nutzer sind (je nach Anwendung) relativ hoch. Die Anbieter sind bemüht, die technischen Ausstattungen der Nutzer zu berücksichtigen. So lässt sich beispielsweise die Startseite schnell laden und Fotos werden in verschiedenen Auflösungsqualitäten angeboten. Visualisierungen und die interaktive Bearbeitung von Karten erfordern allerdings leistungsstarke Rechner und gute Übertragungsgeschwindigkeiten, die nicht jeder private Nutzer zur Verfügung hat.

Es werden umfangreiche Informationen angeboten, die ohne weitere Medienkenntnisse abgerufen werden können. Doch in der Menge der Informationen und insbesondere der Texte besteht die Gefahr einer Informationsflut, die die Nutzer unter Umständen überfordert. Die aktive Beteiligung (z.B. Karten bearbeiten) setzt ein gewisses Maß an Medienkompetenz voraus. Eine Bedienungsanleitung bietet Hilfestellungen an, allerdings ist Übung hinsichtlich der Nutzung einzelner Tools in den Karten erforderlich.

Zur Förderung der Medienkompetenz wurden zwei Schulungen im Umgang mit den Internetseiten durch die Begleitforschung angeboten. Darüber hinaus wurden im Rahmen einer internen Schulung

Projektbeteiligte im Umgang mit dem Internet professionalisiert (Schulung „Texten für das Internet“).

Um Menschen ohne privaten Internetanschluss einen Zugang zum interaktiven Landschaftsplan zu ermöglichen, steht im Rathausfoyer ein Internetterminal zur Verfügung. Dieses ist allerdings nur zu den Öffnungszeiten des Rathauses nutzbar, so dass der Vorteile einer zeit- und ortsunabhängigen Information und Beteiligung nicht gegeben ist.

### Weiterentwicklung

Das Internetportal wird kontinuierlich unter Einbeziehung der Nutzer weiterentwickelt. Meinungen und Anregungen können auf vielfältigen Wegen geäußert werden: per E-Mail, telefonisch oder auf dem Postweg. Ferner wurde ein Feedback-Forum eingerichtet. Fragen zum Diskussionsforum können von der Forumseite an den Administrator – inhaltliche Fragen an die Moderation – gesendet werden.

Der interaktive Landschaftsplan wird prozessbegleitend durch die Universität Hannover evaluiert. Von Interesse ist, wer die Internetplattform besucht und nutzt. Bei der Registrierung werden folgende Nutzerdaten abgefragt: Alter, Schulabschluss, Berufstätigkeit, Zugang zum Internet. Die Angaben sind allerdings freiwillig und aufgrund der Bindung an bestimmte Funktionen (Foren, interaktive Karten) nicht vollständig. Im Sommer 2003 wurde ein so genannter „Usability-Test“ durchgeführt: Mit dem Ziel, die Internetplattform zu optimieren, haben 20 Bürger und Studierende der Universität Hannover die Internetseiten auf Nutzerfreundlichkeit, ansprechende Gestaltung und gute Lesbarkeit getestet. Daraufhin wurden einige Verbesserungen vorgenommen.

In einem Expertenworkshop („Vom Planen mit den neuen Medien“) wurden bereits erste Ergebnisse aus dem Projekt und der wissenschaftlichen Begleitforschung von rund 40 Experten diskutiert und überprüft. Im Mittelpunkt standen die Themen „Qualitätskriterien einer Internetplattform im Planungsprozess“, „E-Partizipation in Planungsprozessen“ und „Visualisierung in der Planung“.

## 3.4 publikom Münster

### Kurzfassung

In Münster existiert seit 1996 mit dem publikom eine internetbasierte Plattform, die die E-Government-Dienste der Stadtverwaltung mit einem weit verzweigten Bürgernetz verzahnt. Neben Informationen aus unterschiedlichen Bereichen und Quellen bietet das publikom den Raum für öffentliche Diskussionen. Das Internetangebot

#### ZENTRALE ASPEKTE

- \_ Bottom-up-Ansatz
- \_ Vernetzung lokaler Aktivitäten
- \_ Förderung einer alternativen Öffentlichkeit
- \_ Medienkompetenzvermittlung

#### KRITERIEN

- EINBETTUNG
- ORGANISATION**
- MEDIENANGEBOT
- UMSETZUNG**
- ZIELGRUPPE
- WEITERENTWICKLUNG

#### MEDIEN

- VISUALISIERUNG**
- HILFE**
- MAILDIENSTE**
- CHAT
- FORUM**
- E-VOTING
- DATENBANKEN**

wird vom Verein Bürgernetz, büne e.V., der Stadt Münster und einer privaten Betreiberfirma betrieben.

### Projektbeschreibung

Das gemeinsame Internetangebot des Vereins Bürgernetz – büne e.V., der Stadt Münster und der Citykom ist eine Plattform für zahlreiche gesellschaftliche Gruppen in Münster – Vereine, Institutionen, Bürger, Unternehmen, Kommune. Es besteht aus drei großen Informationsbereichen:

- \_ einem E-Government-Bürgerservice der Stadtverwaltung,
- \_ einem Bürgernetz mit über 800 Vereinen und Institutionen und
- \_ einem Wirtschaftsbereich.



Abb. 18: Startseite Forum Soziales Netz Münster

Das publikom strebt an, eine Plattform für den Austausch aller Gruppen der Stadtgemeinschaft zu sein. Informationen, die auf dem publikom von der Stadt, aber auch von jedem Verein und jeder Institution eingestellt werden können, bilden die Grundlage des Angebotes.

Informationen werden auf der Plattform gezielt vernetzt. Unterschiedliche Aspekte eines Themas sind von einem zentralen Knotenpunkt aus zugänglich. Darüber hinaus ermöglicht die Plattform, sich über Politik auszutauschen. In Münster entsteht zudem eine alternative Öffentlichkeit, da individuelle Homepages in das publikom eingebunden werden können. Der Austausch aller Gruppen wird gezielt durch die Bildung von Netzwerken innerhalb des publikom forciert. So entsteht zum Beispiel mit dem Ehrenamt-Netzwerk „Forum Soziales Netz Münster“ eine Kooperationsstruktur, die sich der Informationsvernetzung via Internet bedient.

Der nichtkommerzielle Bereich des publikom wird aus dem kommunalen Haushalt finanziert. Das Bürgernetz und die Citykom haben jeweils Durchführungsverträge mit der Stadt Münster.



### INFORMATIONEN

- <http://www.publikom.de>
- <http://www.muenster.de>
- <http://www.buene.org>

#### **Ansprechpartnerin:**

Eva Emskoetter  
Stadt Münster  
*Online-Redaktion des  
Presse- und Informationsamtes*  
48127 Münster  
☎ [online-redaktion@stadt-muenster.de](mailto:online-redaktion@stadt-muenster.de)

#### **Ansprechpartnerin:**

Dr. Susanne Goetz  
*Verein Bürgernetz – büne e.V.*  
Verspoel 7/8  
48143 Münster  
☎ [buene@muenster.org](mailto:buene@muenster.org)

## Kontext

In Münster (ca. 280.000 Einwohner) wurde bereits 1995 der Grundstein zu einer Bürgerorientierung unter Einsatz Neuer Medien gelegt. Studierende haben zusammen mit engagierten Bürgern den Verein Bürgernetz – büne e.V. gegründet. Der Verein verfolgt das Ziel, das Internet möglichst allen Bürgern der Stadt zugänglich zu machen und als Diskussionsforum für politische Prozesse einzusetzen. Ein Ratsbeschluss, der auf diese Initiative zurückgeht, legt 1996 den Rahmen für eine gemeinsame Internetpräsenz von Münsteraner Bürgern und der Stadtverwaltung fest. Das zunächst auf drei Jahre befristete und seit 1999 unbefristet weitergeführte Projekt „Digitales Offenes Münster“ wurde beschlossen ([www.muenster.de](http://www.muenster.de)).

Das Angebot konnte bisher zahlreiche Preise und Anerkennungen für den Bereich Bürgerorientierung und E-Government verzeichnen. So wurde Münster mit dem bundesweiten eCommunity Award 2003 für Konzepte zur Bürgerbeteiligung ausgezeichnet. Münster gehörte zudem bei der Studie von D21 „E-Town 2002“ zu den Best-practice-Gewinnern im Bereich „Vernetzung von Frauen“.

## Einbettung

Das Internetangebot der Stadt Münster ist in eine Gesamtstrategie zur Bürgerorientierung eingebettet. Der dem publikom zugrunde liegende Ratsbeschluss legt fest, dass die Stadt die „Eigenorganisation von Bürgern zur Bildung eines elektronischen Informationssystems“ unterstützt, indem sie ihnen eine Verbindung zum stadteigenen Informationssystem gewährt sowie Bürger technisch und technologisch unterstützt.

Ein weiterer Ratsbeschluss aus dem Jahr 2001 leitet den Ausbau des städtischen Angebots unter dem Begriff E-Government ein. Er bezieht ausdrücklich „die Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, der Entscheidung und der Leistungserstellung in Politik und Verwaltung“ ein.





Abb. 19: „Öffentliches Surfen“

Das Angebot ist darauf ausgelegt:

- \_ das Engagement der Bürger für ihre Stadt zu stärken,
- \_ eine bessere Kommunikation zwischen Stadt und Bürger sowie unter den Bürgern zu ermöglichen,
- \_ Möglichkeiten zur eigenen Darstellung von Themen und Institutionen zu bieten.

Ein umfassendes Zielkonzept verknüpft diese Einzelziele. Die politisch abgesicherte Strategie ermöglichte einen kontinuierlichen Aufbau des Netzes. Es ist ein politisch vereinbartes Ziel, eine Vielzahl an Akteuren in das kommunale Handeln einzubinden.

### Organisation und Strukturierung

Die aus unterschiedlichen Organisationen (Verein, Verwaltung, Unternehmen) stammenden Teammitglieder arbeiten weitgehend gleichberechtigt, nach einem pluralistischen Konsensprinzip zusammen.

Die Stadtverwaltung ist für den Bereich E-Government und Inhalte der Verwaltung zuständig. Die Online-Redaktion im Presse- und Informationsamt koordiniert die Angebote der Fachämter und bindet diese in den publikom-Kontext ein.

Der Verein büne e.V. setzt das Bürgernetz in Münster um. Im Bürgernetz finden Bürgergruppen, Initiativen, Parteien, Vereine, Schulen sowie alle Bürger eine Plattform, um Informationen und Meinungen darzustellen. Gleichzeitig fördert büne e.V. die Kompetenzen der Bürger im Umgang mit den Neuen Medien durch Schulungen und Beratung.

Den dritten Bereich „Firmen im Netz“ koordiniert bislang die Firma Citykom. Das Unternehmen versteht sich in erster Linie als technischer Dienstleister.

Die publikom-Redaktion besteht aus Vertretern der drei Partner – Stadt, büne e.V. und Citykom. Die Aufgaben sind, Themen abzustimmen und aufzubereiten sowie Arbeitsfelder zur Pflege der Seiten festzusetzen. Im Rahmen des 2002 ausgelobten Bundeswettbewerbs „eCommunity“ entwickelte das Redaktionsteam außerdem ein Konzept, um aufbauend auf dem Inhalt des publikom weitere Netzwerke im Gesamt-Netzwerk zu implementieren. Münster gewann mit dem Konzept eines Bürgerportals für ehrenamtliches Engagement („Forum Soziales Netz“) den ersten Platz. Das Preisgeld wurde in die Umsetzung und den Betrieb der Plattform investiert.

Mit dem Ziel, eine umfassendere Vernetzung zu erreichen, werden themenspezifisch Multiplikatoren angesprochen und über Möglichkeiten des publikom für Vereine und Institutionen informiert. Darüber hinaus werden Akteure geschult und inhaltlich wie fachlich unterstützt, eigene Internetpräsenzen aufzubauen oder Netzwerke zu bilden.

Die Stadt Münster stellt jährlich circa 185.000 Euro für den laufenden Betrieb des publikom bereit, um Kosten in der Online-Redaktion des Presseamtes, beim Verein büne e.V. und bei der Citykom zu decken. Dazu kommen Kosten für zwei Planstellen in der Online-Redaktion.

### Medienangebot

Der Medieneinsatz richtet sich stark an den Zielen des publikom aus. Der Zugang zu dem Angebot ist einfach und für alle Interessierten offen. Durch Informationen seitens der Stadt und des Bürgernetzes wird eine große Bandbreite lokaler Themen abgerufen. Ein Thema kann von verschiedenen Seiten beleuchtet werden, da die entsprechenden Informationen vernetzt sind. Suche-Funktionen und eine gute Navigation ermöglichen eine rasche/problemlose Orientierung im inzwischen sehr umfangreichen Angebot.

## Gesamtredaktion: strukturiert, koordiniert und moderiert

Bürgerinnen und Bürger bringen eigene Inhalte ein und nutzen Kommunikationsangebote



Abb. 20: Die Gesamtredaktion

Ein wichtiger Schritt zu einem breiten Angebot war und ist es, allen Bürgern, Institutionen und Vereinen in Münster Zugang zum publikom zu ermöglichen.

Einwohner der Stadt können sich eine kostenlose E-Mail-Adresse nach dem Schema name@muenster.de einrichten lassen. Obwohl dieses Angebot lange Zeit nicht optimal platziert war, wurde es gut angenommen. Inzwischen haben über 18.500 Personen (Stand 06.2003) einen „publikom-Account“, der neben der E-Mail-Adresse auch 2 MB Speicherplatz für eine private Homepage im publikom umfasst ([www.muenster.de/~name](http://www.muenster.de/~name)).

Mehr als 800 Vereine haben inzwischen eine kostenlose Internetpräsenz. Unterschiedliche Module (wie Gästebuch, Counter, Mailinglisten) können kostenfrei für eigene Homepages genutzt werden. Zudem kann der technische Support des Vereins Bürgernetz – büne e.V. in Anspruch genommen werden.

Seit längerem sind Informationen für bestimmte Zielgruppen in das publikom eingebettet. Das Bürgerportal für ehrenamtliches Engagement „Soziales Netz“ schafft eine neue Qualität der Vernetzung. Die Onlinebörse für ehrenamtliche Tätigkeiten bietet zweckgebundene Informationen und Verlinkung. Zu jeder Einrichtung gibt es einen kleinen Steckbrief, ein Logo sowie eine Tätigkeitsbeschreibung. Alle Einträge sind mit ihrer publikom-Seite nochmals verlinkt. Die Kontaktaufnahme kann über das Internet erfolgen.

Im Rahmen des Netzwerkes findet ein Austausch über Foren statt. Zusätzlich werden zeitlich begrenzte Expertenforen angeboten. Inhaltliche Themen und Tätigkeitsbereiche werden regelmäßig aufgegriffen, redaktionell aufgearbeitet und dargestellt. Beispielsweise sind Berichte über Tätigkeitsfelder von Ehrenamtlichen geplant.

Das publikom wird von den Verantwortlichen als ein neuer öffentlicher Raum für politische Diskussionen verstanden. Daher werden gezielt Medienangebote eingebunden, die die Kommunikation auf übergeordneter Ebene ermöglichen oder erleichtern sollen. Dies sind neben den Netzwerken vor allem Kommunikationsangebote wie das „Stadtgespräch“, das lokale und lokalpolitische Themen aufgreift und Meinungen darstellt.

Das Forum ist prominent auf der publikom-Startseite platziert und hat sich in seiner zweijährigen Laufzeit bei den Bürgern etabliert. Es funktioniert nach dem „Gästebuch“-Prinzip. Jeweils ein aktuelles Thema wird zur Diskussion gestellt. Das Forum ist übersichtlich und einfach gehalten. Auf die Unterteilung in einzelne Bereiche (Threads) wird verzichtet. Eine Redakteurin bereitet das Thema mit flankierenden Informationen, Pressemitteilungen und ggf. Plänen oder Grafiken auf. Nach drei bis vier Wochen Diskussionszeit werden die Diskussionsergebnisse zusammengefasst, ausgewertet und auf der Seite veröffentlicht. Außerdem werden die Ergebnisse an die beteiligten städtischen Ämter und Entscheidungsträger weitergereicht. Es bestehen jedoch keine festen Absprachen zu dem Umgang mit den entstandenen Meinungsbildern.





Abb. 21: Startseite Forum Soziales Netz Münster

Teilweise werden Foren gezielt eingesetzt, um eine Diskussion zu speziellen Themen zu initiieren. Nach Ansicht der Projektbeteiligten stellen sie ein wichtiges Medienangebot zur Kommunikation zwischen Bürgern untereinander aber auch zwischen Bürgern und Verwaltung dar.

## Umsetzungsqualitäten

Das Angebot des publikom ist durch einen Bottom-up-Ansatz geprägt. Es baut auf ein Gesamtkonzept mit

Strategie-, Qualitäts- und Verfahrenszielen auf. Dieses Konzept wird von einem engagierten Redaktionsteam umgesetzt.

Das Angebot des publikom ist aufgrund der über 800 eingebundenen Vereine und Institutionen und umfangreicher Informationen aus der Verwaltung vielfältig. Die Informationen sind gut strukturiert. Verknüpfungen und unterschiedliche Navigationsmöglichkeiten helfen bei der Orientierung. Die Themen und Meinungen der Bürger existieren neben den Angeboten der Stadt Münster unter „dem gleichen Dach“.

Das Beispiel verdeutlicht, inwiefern das Internet bestehende Informationsangebote ergänzen kann. Über das publikom werden nicht nur Informationen gebündelt – durch die Verknüpfungen werden Synergieeffekte zwischen den einzelnen „realen“ Einrichtungen erreicht. Dies zeigt sich ebenfalls am Kommunikationsangebot „Stadtgespräch“. Diskussionsthemen werden zeitaufwendig, aber nutzerfreundlich aufbereitet und Diskussionsergebnisse zusammengefasst. Die Zusammenfassungen werden an Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung weitergeleitet. Ob und in welchem Maße die Auswertungsergebnisse im Entscheidungsprozess berücksichtigt werden, ist von der jeweiligen Sachlage und dem Stand des Verfahrens abhängig. Der eher eingeschränkte Handlungsspielraum wird auf den Seiten des „Stadtgesprächs“ klar kommuniziert: Das Angebot ist ein Diskussionsangebot, kein klassisches Beteiligungsangebot. Die recht lose Anbindung an die Verwaltung schafft wiederum ein Podium für Themen anderer Gruppen der Stadt. Es werden so auch Themen diskutiert, die ggf. für die Stadtverwaltung „ungemütlich“ sein können. Das „Stadtgespräch“ hat im Laufe der Zeit indirekten Einfluss gewonnen. Immer mehr Bürger nehmen an Diskussionen teil. Die Politik wird vermehrt auf das Angebot aufmerksam – das Angebot gewinnt an Gewicht.

Es wird eine intensive Informationspolitik hinsichtlich des Internetangebotes betrieben. Sowohl die Handlungsspielräume als auch der Nutzen des Angebotes für Vereine (zu Organisations- und Netzwerkzwecken) wird von büne e.V. an die Öffentlichkeit transportiert. Darüber hinaus werden Multiplikatoren informiert, Schulungen durchgeführt und Vorträge gehalten.



Abb. 22: Startseite Soziales Netz

## Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Die Transparenz von Verfahren und Inhalten wird durch die Verknüpfung der Onlineangebote unterschiedlicher Quellen gefördert. Angebote zur Erhöhung der Medienkompetenz sind ein fester Baustein der Aktivitäten von büne e.V.. Das Angebot reicht von Kursen für Internet-Neulinge bis zu Programmierkursen für barrierefreie Internetseiten. Öffentliche Terminals und ein Zugang zu den Computern des büne e.V. im Schulungsraum (gegen ein geringes Entgelt) ermöglichen die Internetnutzung für Menschen ohne eigenen PC.

Einzelne Anreize im Onlinebereich des publikom motivieren mitzuwirken. So ist zum Beispiel ein Wettbewerb für barrierefreie Vereinsseiten geplant. Zudem baut der büne e.V. in Zusammenarbeit mit dem Medienforum und der Filmwerkstatt Münster ein Medienkompetenz-Netzwerk (mekomnet) auf. Dieses funktioniert nach einem ähnlichen Konzept wie das „Forum Soziales Netz“. In Kooperation mit der VHS soll eine „schnelle Orientierung, neue Einblicke und konkrete Hilfestellung“ in der Vielfalt der Angebote zur Medienkompetenzvermittlung und Medienpartizipation Münsters ermöglicht werden. Mekomnet strebt an, für Medienprojekte (Netz-)Infrastruktur anzubieten und gezielt Kooperationen mit verschiedenen Institutionen und Vereinen abzuschließen. Zu diesem Zweck wurde eine Netzpräsenz ([www.mekomnet.de](http://www.mekomnet.de)) entwickelt und ein Ladenlokal mit Internetcafé und Beratungsangeboten eingerichtet. Finanziert wird das Projekt zurzeit durch die Landesanstalt für Medien.

## Weiterentwicklung

Das publikom wird bisher nicht systematisch evaluiert. Bewertungen aus unterschiedlichen Studien und das umfassende Feedback (via E-Mails) werden von der Redaktion aufgegriffen und in die Weiterentwicklung einbezogen.

Durch die Präsenz des Bürgernetzes im publikom entwickeln die Bürger das Angebot mit. Die Redaktion strebt ab, das publikom barrierefrei zu gestalten. Vor diesem Hintergrund wurden Preise für gute barrierefreie Seite ausgesetzt sowie Schulungen zur Barrierefreiheit veranstaltet.

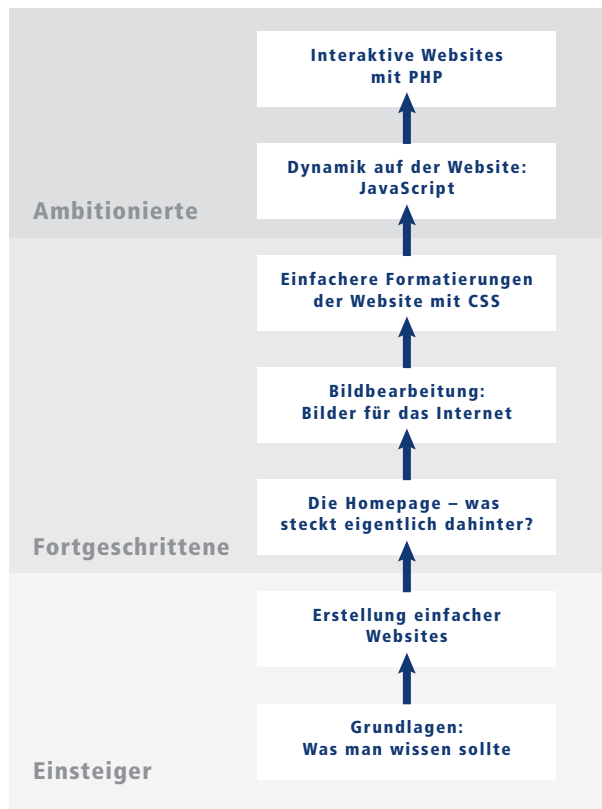


Abb. 23: Modularer Aufbau der Schulungen

Für neue städtische E-Government-Angebote ist die BITV (Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz) bereits bindend. Die Stadt Münster baut zurzeit zum Beispiel ein barrierefreies Ratsinformationssystem auf.

# 3.5 Stadtseite Weinstadt

## Kurzfassung

In Weinstadt wird ein Ratsinformationssystem in Kombination mit einem Forum und einem abonnierbaren Newsletter-Service für eine ausgedehnte Form der Bürgerorientierung eingesetzt. Mit Unterstützung von Politik und Verwaltung werden die Onlinedienste genutzt, um die Kommunikation mit den Bürgern zu intensivieren. Kla-

ZENTRALE ASPEKTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Politik und Verwaltung als Motoren der Entwicklung</li> <li>Unterstützung durch Verwaltung, Politik und Bürgerschaft gleichermaßen</li> <li>Direkte und offene Kommunikation mit den Bürgern</li> </ul>

KRITERIEN
<b>EINBETTUNG</b>
ORGANISATION
MEDIENANGEBOT
UMSETZUNG
ZIELGRUPPE
WEITERENTWICKLUNG

MEDIEN
VISUALISIERUNG
HILFE
MAILDIENSTE
CHAT
<b>FORUM</b>
<b>E-VOTING</b>
DATENBANKEN

re Zuständigkeiten und die direkte Einbindung der politischen Entscheidungsträger sichern einen fruchtbaren Austausch.

## Projektbeschreibung

Die Bürgerorientierung steht im Vordergrund des Internetauftritts der Stadt Weinstadt. Es wird angestrebt, dass Politik, Verwaltung und Bürger sich stärker annähern. Dazu orientiert sich die Verwaltung an den Bedürfnissen der Bürger, um verstärkt „Mitgestaltungsmöglichkeiten am lokalen Geschehen zu ermöglichen“. Umgesetzt wird die Zielsetzung bürgerlicher Partizipation mit umfangreicher Unterstützung und dem Einverständnis von Politik und Verwaltung.



Abb. 24: Startseite des Weinstädter Angebots

Vielfältige Informationen über die lokale Politik werden durch ein Ratsinformationssystem bereitgestellt. Kontaktadressen und Telefonnummern sowie Lebensläufe der Politiker werden angegeben. In Weinstadt werden Lokalpolitiker über eine Arbeitsgruppe in den Auftritt der Stadt aktiv eingebunden. Außerdem dient ein freies und offenes Forum als Kommunikationsplattform sowohl der Bürger untereinander als auch mit den Verwaltungsmitarbeitern. Das Forum wird von den Weinstädtern intensiv genutzt. In Zukunft soll es zunehmend für offizielle Bürgerbeteiligungsprozesse genutzt werden.

Das Forum stellt für die Stadt Weinstadt zudem ein PR-Instrument und einen Imagegewinn dar. Es wird in Relation zur Größe der Stadt stark genutzt: täglich werden mehrere Beiträge von Bürgern geschrieben. Abzüglich von Verwaltungsmitarbeitern besuchen die Seite ca. 60-70 Personen am Tag, darunter auch regelmäßig Politiker und die Weinstädter Presse.

Das Angebot und die Arbeitskraft der Stadtverwaltung wird über den Haushalt der Stadt finanziert. Das Internetangebot wird vom Hauptamt als zuständigem Amt der Stadtverwaltung unter Mitwirkung einer privaten Betreiberfirma, der Weinstadtweb GmbH, betrieben.



### INFORMATIONEN

→ [www.weinstadt.de](http://www.weinstadt.de)

**Ansprechpartner:**

Kai-Uwe Müller  
Stadtverwaltung Weinstadt  
Hauptamt Beutelsbach  
Marktplatz 1  
71384 Weinstadt  
☎ [k.mueller@weinstadt.de](mailto:k.mueller@weinstadt.de)

## Kontext

Weinstadt ist eine Kreisstadt am östlichen Rand der Region Stuttgart mit ca. 26.000 Einwohnern und hat ein Einzugsgebiet von ca. 50.000 Menschen. Seit Mitte der 90er Jahre gibt es in Weinstadt eine intensive Auseinandersetzung mit Neuen Medien.

Die Entwicklung des Angebotes begann 1995 mit der Teilnahme an mehreren EU-Forschungsprojekten und einem bundesdeutschen Projekt. Weinstadt nahm 1996 am Projekt METASA (Multimedial European Towns With A Social Pull Approach) teil. In diesem Projekt wurden Schwerpunkte für den Internetauftritt und Nutzerbedürfnisse unter Beteiligung Weinstädter Bürger festgelegt.

Das Projekt MIND (Multimedia Initiation of the Digital Towns) beschäftigte sich 1996/97 mit Anforderungen von kommunalen und mittelständigen Unternehmen. Mit IMAGINE (Integrated Multimedia Application Generating Innovative Networks in European Digital Towns) wurde in den Jahren 1998-2001 ein „Content Management“-System entwickelt sowie inhaltliche Module, die kommunale Strukturen abbilden. Dieses System wird in Weinstadt permanent weiterentwickelt und zwischenzeitlich in sechs anderen Kommunen und einem Landkreis eingesetzt.

## Einbettung

Weinstadt hat es sich zum Ziel gesetzt, die Dienstleistungsqualität der Stadt online und offline zu fördern. Diese Zielsetzung bezieht sich nicht nur auf die Arbeit mit dem Internet. Die Stadt hat das Potenzial des World Wide Web in den Bereichen Information und Partizipation entdeckt und nutzt sie als weiteren, gleichberechtigten Weg und als eine sinnvolle Ergänzung zu Offlineangeboten.

Hinter dem Engagement im Bereich Internet steht die Absicht, mit Hilfe dieses Mediums neue Formen bürgerschaftlicher Beteiligung am kommunalen Geschehen zu ermöglichen. Die Kontaktmöglichkeiten zwischen der Bevölkerung und ihren gewählten Vertretern im Gemeinderat sollen verbessert werden.

Die Inhalte der Seite sind im Rahmen des METASA-Projektes 1996 unter Mitwirkung von Arbeitskreisen aus der Bevölkerung festgelegt und danach kontinuierlich weiterentwickelt worden. Es wird nicht angestrebt, alle Angebote der recht kleinen Stadt virtuell bereitzustellen. Vielmehr soll eine Kommunikation mit und unter den Bürgern initiiert werden.

Verwaltungsspitze und Politik stützen die Bemühungen um eine, die Politik vorbereitende Kommunikation mit den Bürgern. Die Verwaltungsmitarbeiter akzeptieren inzwischen weitgehend die Website als Element zur Bürgerbeteiligung.

## Organisation und Strukturierung

Bei der Stadtverwaltung sind die Zuständigkeiten für die Onlineaufgaben eindeutig geregelt. Das Internetangebot ist durch eine langfristige Planung und Finanzierung verankert. Mittelfristig stehen Mittel für den weiteren Ausbau bereit. Weinstadt hat eine unbefristete Stelle im Hauptamt der Verwaltung mit dem Schwerpunkt Internet/E-Government eingerichtet, die die Pflege des Angebotes und eine Schnittstellenfunktion zwischen der Verwaltung und der Bürgerschaft übernimmt. Überschaubare Inhalte, wie ein Kulturveranstaltungskalender, werden darüber hinaus von verschiedenen Verwaltungsmitarbeitern gepflegt.

Die Stadt unterhält die Seiten in Kooperation mit der Weinstadtweb GmbH, welche die Technik bereitstellt und Fortbildungen sowie Schulungen zur Medienkompetenz anbietet. Die Weinstadtweb GmbH ist als Public-Private-Partnership entstanden, um das vorhandene Content Management-System zu vermarkten. In der Gründungsphase war die Stadt mit großen Anteilen beteiligt. Danach wurden städtische Anteile verstärkt auf die weiteren Gesellschafter (Entwicklerfirma, Medienbüro, Zeitungsverlag des Kreises) umgeschichtet.

Das städtische Internetangebot „www.weinstadt.de“ stand lange Zeit parallel neben der von der Weinstadtweb GmbH betriebenen Seite „www.weinstadtweb.de“. Die Seiten waren ursprünglich als sich ergänzende Angebote gedacht, kommerzielle und städtische Angebote liefen getrennt. Zurzeit werden diese Angebote Schritt für Schritt zusammengelegt.

Entscheidungsträger der Stadt nehmen eine zentrale und aktive Rolle ein. Es besteht eine Arbeitsgruppe „Politik und Internet“, in der jeweils ein Vertreter der vier im Gemeinderat vertretenen Parteien und Wählervereinigungen präsent sind. Dort werden Neuerungen des Internets und insbesondere im Bereich der Politikdarstellung und des Forums besprochen. Die Arbeitsgruppe trägt zu neuen Ideen zur Bürgerorientierung vorbereitend in die Parteien, zum anderen kommen Politiker durch sie in Berührung mit dem Neuen Medium.

## Medienangebot

Ursprünglich sollten alle Dienstleistungen im Internet abrufbar sein. Inzwischen vertreten die Beteiligten den Standpunkt, dass in einer kleinen Stadt nicht sämtliche Prozesse online abgebildet werden müssen. Schwerpunkte sind heute mehr die Angabe von Ansprechpartnern und Angebote zur Kommunikation mit und unter Bürgern. Kleinere Serviceleistungen, wie eine einfache Melderegisterauskunft, ein Online-Fundbüro oder ein Newsletter sind verfügbar. Demnächst sollen weitere Servicedienste vom Landesportal Baden-Württemberg ([www.service-bw.de](http://www.service-bw.de)) übernommen werden.

Die Mitarbeiter der Stadtverwaltung und ihre Funktionen sind über unterschiedliche Wege und Listen einfach auffindbar.



Abb. 25: Startseite des Weinstädter Forums

Weinstadt arbeitet mit einem Modul für die Lokalpolitik. Ausschusstermine sowie ein Sitzungskalender mit Tagesordnungen werden standardisiert dargestellt. Außerdem werden frühzeitig alle Beratungsunterlagen eingestellt, kurz nach einer Sitzung wird das Kurzprotokoll ergänzt. Alle in Weinstadt aktiven/gewählten Politiker sind, soweit vorhanden, mit E-Mailadresse sowie Foto und Lebenslauf im Netz abrufbar. Die Fraktionsseiten werden von den Parteien selbst gepflegt.

Seit 1997 wird ein Forum angeboten, das öffentlichkeitswirksam Anregungen und Kritik übermittelt. Das von der Stadt gepflegte Angebot ist im Zugang nicht beschränkt, auch anonym erstellte Beiträge werden direkt freigegeben. Der Link zum Forum ist prominent auf der Startseite platziert. Außerdem sind dort die neuesten und wichtigsten Themen aufgelistet und verlinkt. Bürgerbeteiligungsprojekte wie „Kriminalprävention“ und „Lokale Agenda 21“ sehen in dem Forum eine Möglichkeit zur Meinungsäußerung. Bürger, Politik und Pressevertreter nutzen das Angebot. Das Forum wird zudem für Planungsbeteiligungen genutzt. Im Jahre 2003 wurde beispielsweise eine Beteiligung zum Verkehrsentwicklungsplan (VEP) über das Forum durchgeführt.

### Umsetzungsqualitäten

Das Internetangebot Weinstadts zeichnet sich durch eine Auswahl an E-Government- und Kommunikationsangeboten aus, die

- \_ unter Einbezug von Verwaltung, Politik und Bürgerschaft festgelegt wurden,
- \_ qualitativ hochwertig sind,
- \_ sich an Bürgerwünschen orientieren sowie
- \_ pragmatisch und finanzierbar sind.

Der selbst erstellte Onlineservice ergänzt die Dienstleistungen der Stadtverwaltung. Weitere Service- und Informationsaufbereitungen werden durch eine Verknüpfung mit bereits bestehenden Anbieterplattformen, wie den Angeboten des Landes Baden-Württemberg, bereitgestellt. Die teure Entwicklung von Parallelangeboten wird somit verhindert.

Das offene Forum bietet ein Beschwerdemanagement an. Neben Beschwerden werden auch konkrete Anregungen und bürgerschaftliche Initiativen so weit

wie möglich aufgegriffen. Eine Gruppe Jugendlicher schlug beispielsweise vor, eine BMX-Bahn anzulegen. Das Tiefbau- und das Jugendamt haben sich der Idee angenommen und nach Flächen gesucht. Zwei Monate später wurde die Bahn unter Mithilfe der Jugendlichen aufgebaut.

Positiv ist ebenfalls die Einbindung der Politik in die Gestaltung der Internetseite und in die Kommunikation. Diese Einbeziehung ist unter anderem möglich, da Regeln für das öffentlichkeitswirksame Forum klar formuliert sind. Es wird ersichtlich, dass Anregungen nur im Rahmen der finanziellen und sinnhaften Möglichkeiten umgesetzt werden können. Bestehende Handlungsspielräume werden vermittelt.

Ein Schreiben des Oberbürgermeisters, mit Hinweisen zur administrativen Verfahrensweise mit dem Bürgerforum, hat veranlasst, dass Mitarbeiter der Stadtverwaltung das Forum in ihre täglichen Arbeitsroutinen integrieren. Es gibt Regeln zum Umgang mit Anfragen und Vorschlägen: Amtsleiter sollen zum Beispiel auf sie betreffende Anfragen innerhalb desselben oder des folgenden Werktags reagieren. Anonyme Äußerungen werden berücksichtigt, wenn sie konstruktiv formuliert werden.

Motivation ziehen die Mitarbeiter der Verwaltung aus lobenden Rückmeldungen über das Forum, die sonst kaum bis zu den Mitarbeitern durchdringen. Ein Beschwerdemanagement über ein offenes Forum zeugt von einem hohen Maß an Vertrauen gegenüber den Bürgern und deren Einhaltung der Nettiquette des Internets. Als Gefahr wird gesehen, dass einige Mitbürger aus Spaß durch beleidigende Beiträge den Arbeitsaufwand der Verwaltungsmitarbeiter für das Forum so weit steigern, dass das Angebot letztlich aus Ressourcen Gründen geschlossen werden muss. Solange beide Seiten verantwortlich mit dem Medienangebot umgehen, profitieren aber alle davon.

Im Rahmen von Beteiligungsverfahren, wie dem Verkehrsentwicklungsplan, werden Informationsmaterialien, Erklärungen zu Verfahren und Hintergrund sowie diesbezügliche Entscheidungen zur Verfügung gestellt. Die Onlineangebote sind auf die Offlineangebote abgestimmt. Handlungsspielräume werden dargestellt. Die Ergebnisse werden entsprechend der Planungsziele in



Abb. 26: Weinstädter Bürger online

Anfragen öffentlich gegeben und verständlich begründet werden müssen. So können auch Zeitabläufe transparenter gemacht werden.

Die uneingeschränkte Themenvielfalt und die Möglichkeit der Anonymität kommen den Nutzern entgegen.

den weiteren Planungsfluss eingebunden. Eine Schwierigkeit stellt nach Abschluss der Beteiligung die Darstellung der Ergebnisse dar. Die Vorschläge sind eingeflossen, aber eine einzelne Idee ist für den Laien kaum wieder zu erkennen. Dies führt zu Enttäuschungen.

Die Ergebnisse der Bürgerbeteiligung zum Verkehrsentwicklungsplan waren nicht so zahlreich, wie erhofft. Nach Ansicht des verantwortlichen Amtes hat die Komplexität des Themas unter Umständen eine öffentliche Diskussion erschwert. Informationen wurden hingegen häufig abgerufen, Veranstaltungen waren ebenfalls stark besucht. Die eingegangenen Vorschläge waren insgesamt konstruktiv. Das Forum soll zukünftig für ähnliche Projekte genutzt werden, sobald sich ein Thema für eine Onlinediskussion eignet.

### Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Die Nutzer wurden bei der Erstellung des Gesamtangebotes einbezogen. Verschiedene Arbeitsgruppen konzipierten das Angebot nach ihren Interessenslagen. Derzeit steht eine Erneuerung des 1998 entworfenen Designs und der Navigation an. Bürger werden aufgefordert, ein Feedback via E-Voting und Forum abzugeben.

Insgesamt bietet die Verwaltung Weinstadts einen „MultiChannel“-Zugang (persönlich, telefonisch oder online) zu den städtischen Angeboten an. Politische Entscheidungsprozesse und Verwaltungsabläufe werden durch das Ratsinformationssystem ggf. transparenter. Ferner leistet insbesondere das Forum einen großen Beitrag zur Transparenz, da Antworten der Verwaltung auf

Das bisher einfach gestaltete Forum wird seit April 2004 mit einer neuen Open Source-Software betrieben, die zum einen ein zeitgemäßes Layout besitzt und zum anderen den registrierten Nutzern spaßige oder nützliche Features bietet. Auf individuelle Beiträge folgt zum Beispiel eine Mailbenachrichtigung. Beiträge zu Themen, die den einzelnen Nutzer besonders interessieren, können abonniert werden. Zudem können private Nachrichten versendet und eigene Signaturen angehängt werden. Die Nutzer können zu dem neuen Layout ein Feedback geben und via E-Voting über Einstellungen entscheiden.

Für Menschen ohne bzw. mit wenigen Kenntnissen im Bereich Internet bietet die Weinstadtweb GmbH ein breit gefächertes Schulungsprogramm an.

Für das Internetangebot werden insgesamt keine Werbemaßnahmen durchgeführt. Das Forum ist über die Presse bekannt gemacht worden, da diese die Diskussthematen im Forum verfolgt und einige Inhalte in der Lokalzeitung aufbereitet.

### Weiterentwicklung

In diesem Jahr stehen Finanzmittel für eine Weiterentwicklung des Internetangebots zur Verfügung. Diese werden für den Umbau des internen Netzes benutzt, um Daten dezentral vom Intranet ins Internet einspeisen zu können. Außerdem wird zurzeit an einem neuen Layout gearbeitet. Mehr Grafiken, weniger Fließtext und eine neue Struktur sollen die Nutzerfreundlichkeit verbessern. Das Internetportal soll entsprechend der drei Zielgruppen Bürger, Tourismus und Unternehmen ausgerichtet werden.

Diese Ziele zur Weiterentwicklung wurden unter anderem aus einer Evaluation entnommen. „Kommune 21“ hat Inhalte kommunaler Seiten getestet. Derartige Evaluationen werden punktuell und im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten des Hauptamtes durchgeführt.

Im Forum sind ebenfalls Weiterentwicklungen geplant. Das Hauptamt ist bestrebt, neue Themen und damit neue Nutzergruppen ins Forum zu integrieren. Zum einen sollen Stimmungen und Rückmeldungen aus der Bürgerschaft zu allen Angeboten Weinstadts über das Forum kommuniziert werden, zum anderen sollen sich die Bürger untereinander vermehrt austauschen. Neue Inhalte sollen durch bestimmte Gruppen eingebunden werden. Vor diesem Hintergrund werden Verantwortliche in der Verwaltung angesprochen, einzelne Gruppen (zum Beispiel das offline agierende Jugendforum) gezielt mit einem Onlinediskussionsbereich ins Forum zu holen. Darüber hinaus sollen Bürgerbeteiligungsverfahren stärker über das Forum ablaufen. Die Verwaltung will zukünftig „nicht nur reagieren, sondern agieren“.



## 3.6

## see-you.de – Der Jugendserver Schwerin

### Kurzfassung

Das Internetangebot des Schweriner Jugendservers aktiviert junge Menschen, indem verschiedenste Themen – von der Freizeit in Mecklenburg-Vorpommern bis hin zu Bundespolitik – aufgegriffen und zielgruppenspezifisch aufbereitet werden. Die Jugendlichen haben die Möglichkeit, das Portal inhaltlich mitzugestalten und sollen so

#### ZENTRALE ASPEKTE

- \_ Informations- und Beteiligungsangebot für Jugendliche
- \_ Offenes Netzwerk
- \_ Beteiligung der Jugendlichen bei Aufbau und Weiterentwicklung des Servers

#### KRITERIEN

- EINBETTUNG
- ORGANISATION
- MEDIENANGEBOT
- UMSETZUNG
- ZIELGRUPPE**
- WEITERENTWICKLUNG

#### MEDIEN

- VISUALISIERUNG
- HILFE
- MAILDIENSTE
- CHAT**
- FORUM**
- E-VOTING**
- DATENBANKEN

letztendlich zu politischer Teilhabe in ihrer Stadt angeregt werden. Die Stadt Schwerin ist Initiatorin des Angebots und möchte die Ergebnisse des Jugendservers langfristig auf weitergehende Projekte zur Onlinebeteiligung übertragen.

### Projektbeschreibung

Das Jugendportal „www.see-you.de“ richtet sich an Jugendliche zwischen 15 und 25 Jahren in Schwerin und Umland. Das Onlineangebot existiert seit Mitte März 2004 und soll sich langfristig zu einer Plattform entwickeln, die neben Informationen zu Freizeitgestaltung, Veranstaltungshinweisen und Beratungsangeboten für Jugendliche auch Ansätze direktdemokratischer Teilhabe in Schwerin erprobt.



Abb. 27: Startseite von see-you.de

Initiatorin des Projektes ist die Stadt Schwerin in enger Zusammenarbeit mit dem Schweriner Jugendring und der lokalen Medienfirma „MANDARIN medienpool“. Das offene Netzwerk stellt einen Baustein innerhalb einer Gesamtstrategie zu mehr Bürgerorientierung in der Landeshauptstadt Mecklenburg-Vorpommerns dar. Das Konzept sieht vor, dass „Module“ zur Verfügung gestellt werden, die es jungen Menschen ermöglichen, sich redaktionell zu engagieren und sich somit an Aufbau und Weiterentwicklung der Seite zu beteiligen. Von Anfang an haben Jugendliche die Seiten mit gestaltet und Inhalte ausgewählt. Über die aktive Mitarbeit am Internetangebot werden Jugendliche zum einen an die Website gebunden, zum anderen kann das Angebot optimal auf die Bedürfnisse der Zielgruppe abgestimmt werden. Ziel ist es, mit fortschreitendem Aufbau einer Community (kommunal)politische Themen mehr und mehr in den Mittelpunkt zu rücken und so vor allem politisch nicht aktive Jugendliche anzusprechen und zu aktivieren.



### INFORMATIONEN

→ <http://www.see-you.de>

**Ansprechpartnerin:**

Marieke Sobiech  
*MANDARIN medienpool*  
Lübecker Str. 126  
19059 Schwerin  
☎ [ms@mandarin-medien.de](mailto:ms@mandarin-medien.de)

**Ansprechpartnerin:**

Regina Villwock  
*Schweriner Jugendring e.V.*  
Dr.-Külz-Str. 3  
19053 Schwerin  
☎ [un@schwerin-aktiv.de](mailto:un@schwerin-aktiv.de)

**Ansprechpartner:**

Andreas Ruhl  
Büro des Oberbürgermeisters der Stadt Schwerin  
*E-Government, Europa-Angelegenheiten*  
Landeshauptstadt Schwerin  
Am Packhof 2-6  
19053 Schwerin  
☎ [ARuhl@schwerin.de](mailto:ARuhl@schwerin.de)

## Kontext

Die Bürgerbeteiligung in Schwerin orientiert sich an Ansätzen wie der „Bürgerkommune“ oder dem „Aktivierenden Staat“. Die Implementierung eines umfassenden E-Government-Konzeptes ist eng mit dieser Strategie verknüpft. In diesem Zusammenhang kooperierte die Stadt unter anderem mit der Multimedia-Initiative Mecklenburg-Vorpommern, die Tools für Online-Bürgerservicedienste erarbeitet. Seit März 2004 ist Schwerin zusammen mit dem Landkreis Ludwigslust eine von bundesweit 20 MEDIA@Komm-Transferkommunen: Vorhandenes Best-practice-Wissen (insbesondere aus MEDIA@Komm und BundOnline2005) und entsprechende Werkzeuge werden durch dieses länderübergreifende E-Government-Netzwerk an den Landkreis weitergegeben, der selbstorganisiert das vermittelte Know-how und eigene E-Government-Expertisen in den Städten des Landkreises weiterverbreitet. So können flächendeckend elektronische Dienstleistungen öffentlicher Verwaltungen angeboten werden.

Das, dem Jugendserver Schwerin zugrunde liegende, Konzept wurde im bundesweiten „eCommunity“-Wettbewerb des Bundesinnenministeriums mit dem dritten Preis ausgezeichnet.

## Einbettung

Bisher beschränkte sich die Nutzung des World Wide Web durch die Stadt Schwerin in erster Linie auf Informationsangebote. Das Portal [www.schwerin.de](http://www.schwerin.de) liefert Informationen zu allen städtischen Bereichen sowie konkrete Dienste, die klassische Verwaltungsprodukte im Netz anbieten.

Das Konzept zu mehr Bürgerbeteiligung zielt darüber hinaus auf die Einführung direktdemokratischer Elemente im Sinne einer „echten“ politischen Teilhabe. Die Stadt strebt an, die Rahmenbedingungen für partizipative Prozesse im kommunalen Entscheidungsraum zu verbessern. Das Internet wird hierfür als geeignetes Medium angesehen, da es Informationen kostengünstig, schnell und zielgruppenspezifisch weitergeben kann. Es bietet außerdem vielfältige Interaktionsmöglichkeiten für Bürger.

Die Stadt Schwerin fokussiert beim Ausbau des Interneteinsatzes zur Bürgerorientierung vorläufig insbesondere eine Zielgruppe: In einem ersten Schritt sollen die Partizipationsmöglichkeiten junger Menschen zwischen 15 und 25 Jahren gestärkt werden.

Das Schweriner Konzept geht dabei schrittweise vor. Am Anfang steht der Ausbau politikspezifischer Informationsangebote für Jugendliche. Darauf aufbauend ist ein niederschwelliger Einstieg auf der Kommunikationsebene geplant. Zu diesem Zweck sollen über das Internet verstärkt Zugänge zu Verwaltung und Politik geschaffen werden. Darüber hinaus sollen in Zukunft Einzelprojekte initiiert werden, die direktdemokratische Prozesse beinhalten und auf Jugendliche zugeschnitten sind. Die Jugendlichen selbst sollen Projekte vorschlagen und auswählen. Die Stadt Schwerin, beziehungsweise der Jugendring, werden nur als Moderator auftreten. Derartige Projekte müssen über Sponsoren finanziert werden. Die Stadt sieht sich dabei als Werte- und Informationsvermittlerin, als Kommunikationspartnerin und letztendlich als Initiatorin eines sich selbst tragenden Interaktionsprozesses.

Der Jugendserver Schwerin ist als Modell für eine weitergehende Onlinebeteiligung geplant. Technische Module, die in diesem Zusammenhang entwickelt werden, sind Teil des offenen Konzeptes zur Bürgerorientierung über Neue Medien und sollen langfristig vor allem im Bereich der Information und Kommunikation auch auf andere Zielgruppen übertragen werden.

### Organisation und Strukturierung

Auslöser für die Initiierung des Schweriner Jugendservers war der Bundeswettbewerb „eCommunity“ im Jahr 2003. Das Preisgeld ermöglichte es den Drittplatzierten, das Konzept umzusetzen. Die enge und erfolgreiche Zusammenarbeit der Beteiligten – Stadt, Stadtjugendring und Medienfirmen – blieb auch in der Realisierungsphase bestehen. Das Handeln der Stadt ist vom Interesse an Partizipationsförderung über das Medium Internet bestimmt. Die Medienfirma garantiert für ein

tragfähiges graphisches und technisches Konzept und die Mitarbeiter des Stadtjugendrings steuern pädagogisches und organisatorisches Fachwissen bei.

Die Stadt unterstützt das Vorhaben inhaltlich und organisatorisch. Sie stellt materielle Anschubleistungen und übernimmt Koordinationsfunktionen sowie eine beratende Begleitung. Eingebunden sind insbesondere das Büro des Oberbürgermeisters, bei dem auch der Bereich E-Government angesiedelt ist, und das Jugendamt. Das Projekt wurde bei Politik und Verwaltung bekannt gemacht. Vor allem bei jüngeren Verwaltungsmitarbeitern findet „see-you“ Anklang. Die Stadt plant, ab 2005 für redaktionelle Leistungen Honorarverträge abzuschließen oder eine allgemeine Zuwendung zu geben.

Der Schweriner Jugendring ist der offizielle Herausgeber des Internetportals. Er begleitet das Projekt pädagogisch. Gleichzeitig ist der Jugendring in der Lage, Drittmittel zu akquirieren. Das Konzept sieht vor, dass das Projekt langfristig durch öffentliche Förderung und privatwirtschaftliches Sponsoring unterstützt wird. Kostenaufwendig sind dabei weniger die Server- oder die allgemeinen Technikaufwendungen, als vielmehr die notwendige redaktionelle Begleitung des Jugendportals. Der Stadtjugendring kooperiert sowohl mit der Stadtverwaltung als auch mit anderen übergeordneten Institutionen, wie dem Landesjugendring.



Die Projektleitung obliegt der externen Medienfirma. Diese beschäftigt eine verantwortliche Redakteurin und betreibt ein externes Content-Management. Gleichzeitig ist sie für die gesamte graphische Gestaltung und technische Umsetzung der Website verantwortlich.

Die saubere Trennung der einzelnen Zuständigkeitsbereiche hat sich bisher bewährt und ist im laufenden Betrieb zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Das Team arbeitet mit erheblichem Idealismus und die Beteiligten bringen sich zum Teil weit über das vertraglich Vereinbarte in das Projekt ein.

### Medienangebot

Das Medienangebot von „see-you“ informiert über politische, kulturelle und jugendspezifische Themen. Neben der Startseite mit aktuellen News, gliedert sich das Portal im Wesentlichen in die Rubriken „See me!“, „Leben“, „Überleben“ und „Microsites“.

Die Rubrik „See me!“ richtet sich direkt an die Community. Über einen Benutzernamen eingeloggt, erhalten die Jugendlichen Zugang zu verschiedenen Foren, einem Chat und einer Singlebörse. Darüber hinaus bekommen sie ein eigenes internes Postfach und können ihr Profil mit persönlichen Angaben komplettieren.

Die Rubrik „Leben“ beinhaltet allgemeine Nachrichten und informiert über lokale Veranstaltungen, Reisen und Zwischenmenschliches.

Die Rubrik „Überleben“ beschäftigt sich mit den Themen Schule, Karriere, Wohnen und Politik. Inhalte zur Politik konzentrieren sich auf die Vermittlung von kommunalpolitischem Basiswissen und Ansprechpartnern. An vielen Stellen innerhalb des Portals führen Links zu themenbezogenen externen Seiten.

Die „Microsites“ bieten lokalen Vereinen, Verbänden, Initiativen, Clubs und Treffs die Möglichkeit, innerhalb des Portals eine eigene kleine Website anzulegen.

Die „News“ werden täglich aktualisiert und liefern einen Grundstock an Information, der zum Mitdenken, Mitschreiben und Mitmachen anregt.

Letztendlich soll „see-you“ maßgeblich von seinen Usern und Partnern umgesetzt werden. Zu diesem Zweck besteht an vielen Stellen die Möglichkeit, mit der verantwortlichen Redakteurin in E-Mail-Kontakt zu treten. Das gesamte Portal arbeitet mit einer starken Personalisierung, die das Angebot persönlicher und damit sympathischer machen soll. Die Initiatoren gehen davon aus, dass Jugendliche sich dann engagieren, wenn sie sich mit einem Onlineangebot identifizieren. Mittelfristig sind terminlich koordinierte Chats mit Politikern oder prominenten Schwerinerinnen geplant, in denen junge Menschen – ähnlich der klassischen Bürgerfragestunde – ihre Fragen und Anliegen online vorbringen können. Ziel ist es, auf die Anforderungen und



Abb. 28: News auf see-you.de

Interessen der Jugendlichen stellvertretend für die Belange vieler anderer Schweriner Bürger aufmerksam zu machen. Der Aufwand und vor allem die Hemmschwelle für die Jugendlichen sind vergleichsweise gering, es kann eine unmittelbare Annäherung von Politik und Bürgern stattfinden.

In den verschiedenen Foren besteht die Möglichkeit, Themen einzustellen oder auf Stellungnahmen zu reagieren. Die Themen sind breit gestreut, um das Angebot für junge Menschen attraktiv zu machen. Das Forum greift aber auch gezielt aktuelle lokalpolitische und bundesweit relevante Themen auf. Jugendliche sollen animiert werden, über politische Themen verstärkt nachzudenken und zu diskutieren. Langfristig soll in der Rubrik „See me!“ eine funktionierende Community aufgebaut werden, damit Angebote wie Foren als „Selbstläufer“ funktionieren können.

Die Schweriner Erfahrung zeigt, dass es bei einem Onlineangebot für Jugendliche trotz Sperrfilter schwierig ist, nicht jugendgerechte Inhalte aus Forum und Chat zu verbannen. Die entsprechende Kontrolle wird mit einem sehr hohen personellen und zeitlichen Aufwand realisiert.

Als zusätzliches Feature sind E-Votings geplant, die ebenfalls aktuelle Themen aufgreifen. Mittelfristig sollen die Ergebnisse solcher Umfragen die Meinung der Jugendlichen wiedergeben und zu den entsprechenden Stellen im Rathaus weitergeleitet werden. Langfristig sollen Jugendliche per E-Voting über bestimmte, sie betreffende Angelegenheiten abstimmen können. Dies setzt jedoch die Akzeptanz der zuständigen Stellen in der Stadtverwaltung voraus.

### Umsetzungsqualitäten

Der Schweriner Jugendserver ist ein regional begrenztes Onlineangebot. Die Aktivierung Jugendlicher ist ein erklärtes Ziel des Portals. Die Website weist eine enge Verknüpfung zum realen Leben auf und ist dementsprechend auf vielfältige Weise mit Offlineaktionen verknüpft. In den meisten Fällen bezieht sich diese Verknüpfung auf zielgruppenspezifische Beteiligungsanreize, die einen mehrfachen Zweck erfüllen: So können Jugendliche zum Beispiel Freikarten für ein Schweriner

Filmfestival gewinnen und berichten gleichzeitig von dort als see-you-Reporter. Auf diesem Weg werden Jugendliche aktiviert, finden Identifikationspunkte in der Stadt und produzieren gleichzeitig Artikel für die Website. Es wird zusammen mit interessierten Jugendlichen ein Kinowerbespot für den Jugendserver gedreht. Für junge Menschen, die sich kontinuierlich an Gestaltung und Aufbau der Seite beteiligen wollen, wird ein Workshop für Onlineredakteure angeboten.

Die Initiatoren wollen in dem Portal nicht nur Technik bereithalten, sondern vor allem den Umgang mit dem World Wide Web lehren, ohne kommerzielle Interessen zu verfolgen. Entsprechend klar und übersichtlich ist die Seite aufgebaut. Auch ungeübte User finden sich schnell zurecht. Es gibt eine Suchfunktion innerhalb der Seite und die Aufforderung, sich bei Fragen oder Problemen an die verantwortliche Redakteurin zu wenden.

Inhaltlich wird beachtet, dass kein Parallelangebot zu bereits bestehenden Angeboten im Netz, zum Beispiel zum Landesjugendring, aufgebaut wird. Als permanente lokale Plattform für junge Menschen soll „see-you“ andere Angebote ergänzen.

### Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Das Portal wurde bewusst auf Jugendliche eingegrenzt. Weiterreichende Angebote würden den personellen und materiellen Rahmen der Stadt sprengen. Gleichzeitig soll vermieden werden, die Seiten inhaltlich zu überfrachten. Bei der Gruppe der Jugendlichen wird davon ausgegangen, dass sie zum einen den technischen Zugang und zum anderen eine hinreichende Akzeptanz für das Medium hat. Darüber hinaus besteht in Schwerin die Möglichkeit, im Bereich der Jugendarbeit auf bestehende – sowohl institutionalisierte als auch informelle – Organisationsstrukturen zurückzugreifen.

Als besondere Herausforderung ist zu berücksichtigen, dass gerade jüngere Menschen nach wie vor aus Mecklenburg-Vorpommern abwandern. Erschwerend kommt hinzu, dass gerade in diesem Alter der Grad der Politikverdrossenheit besonders hoch ist. Diesen Entwicklungen soll entgegen gewirkt werden.



Abb. 29: Jugendliche gestalten aktiv an der Seite mit

Das Portal ist thematisch, inhaltlich und graphisch eindeutig auf die Zielgruppe zugeschnitten. Die Strategie des see-you-Teams besteht darin, die Jugendlichen in der Startphase nicht mit politischen Themen zu überfordern. Es werden zunächst ganz allgemeine, jugendspezifische Themen aufgegriffen, um die Jugendlichen für das Angebot zu interessieren. Die Zielgruppe soll an die Seite gebunden werden. In einem nächsten Schritt werden politische Inhalte mit einer niedrigen Hemmschwelle eingebracht.

Dem gesamten Jugendserver liegt ein Layout im Comic-Stil zugrunde. Die Seiten sind verhältnismäßig bunt, der allgemeine Sprachgebrauch ist der Zielgruppe angepasst. Die Seh- und Usergewohnheiten von Jugendlichen wurden berücksichtigt.

In Schwerin wurde davon ausgegangen, dass viele junge Menschen über eine gute Netzanbindung verfügen. Daher wurden bisher keine Maßnahmen zur Vermeidung einer digitalen Spaltung ergriffen. Öffentliche Terminals stehen in Schwerin zur Diskussion, bisher werden aber das schulische und private Angebot als ausreichend eingeschätzt. Es ist geplant, einen Medienentwicklungsplan über das Internet zu erstellen, in dem unter anderem auch Internetzugangs- und -lernorte erfasst werden, um auf dieser Basis Defizite erkennen und gezielt Ergänzungen anregen zu können.

### Weiterentwicklung

Das Portal ist noch sehr jung. Bereits in der Konzeptionsphase des Portals konnten Jugendliche auf der Seite der beauftragten Medienfirma durch ein E-Voting über

das Layout der Seiten entscheiden. Weitere Vorschläge aus der Vorlaufphase sind punktuell eingeflossen. Es hat sich gezeigt, dass es wesentlich einfacher und effizienter ist, die Nutzer einzubeziehen, wenn bereits etwas zu „sehen“ ist. Abstrakte Befragungen in der Planungsphase zum Thema „Wie soll die Seite aussehen?“ bevor das Angebot de facto existierte, stießen auf geringes Interesse. Es wird angestrebt, das Angebot in enger Zusammenarbeit mit Jugendlichen weiterzuentwickeln. Somit ist eine ausgeprägte Nutzerbeteiligung bei der Weiterentwicklung des Angebots in Zukunft gewährleistet.

Eine systematische Evaluierung ist aufgrund der begrenzten Ressourcen bislang nicht vorgesehen. ■



Abb. 30: „Interview mit einem Schwein“

3.7

**STEP 21 –****Jugendinitiative für Verantwortung und Toleranz****Kurzfassung**

*STEP 21 ist ein offenes Netzwerk, in dem sich Jugendliche thematisch mit gesellschaftlichen Grundwerten wie „Toleranz“ oder „Respekt“ beschäftigen. Die private Initiative unterstützt mit einem medienpädagogischen Ansatz Jugendliche in ganz Deutschland bei der Durchführung realer Projekte. Ergebnisse werden im Internet präsentiert. Die engagierten Jugendlichen vernetzen sich bun-*

**ZENTRALE ASPEKTE**

- \_ Informationsplattform für Jugendliche
- \_ Offenes Netzwerk
- \_ Enge Verzahnung von Online- und Offlineangebot

**KRITERIEN**

- EINBETTUNG
- ORGANISATION
- MEDIENANGEBOT
- UMSETZUNG
- ZIELGRUPPE**
- WEITERENTWICKLUNG

**MEDIEN**

- VISUALISIERUNG
- HILFE
- MAILDIENSTE**
- CHAT**
- FORUM**
- E-VOTING
- DATENBANKEN



Abb. 31: Startseite von www.step21.de

*desweit über den Aufbau der sogenannten „STEPper“-Community.*

**Projektbeschreibung**

STEP 21 ist eine bundesweit agierende, politisch neutrale und unabhängige Plattform für Jugendliche zwischen 12 und 24 Jahren. Das clubartige Netzwerk regt zum Dialog mit und unter Jugendlichen an, um demokratische Grundwerte zu fördern. Eine innovative mediale Auseinandersetzung mit abstrakten gesellschaftlichen Themen wie zum Beispiel „Toleranz“, „Respekt“, „Zivilcourage“ oder „Verantwortung“ wird unter anderem über das Medium Internet gefördert. Ziel ist es, junge Menschen dabei zu unterstützen, ihre Position in der Gesellschaft zu finden, ihre

Meinung zu vertreten und sie als Multiplikatoren auszubilden.

Der konkrete Anlass – Aktionen gegen Rechtsextremismus – stellt ein thematisches Standbein der STEP 21-Arbeit dar. Dieses setzt an der Schnittstelle zwischen politischer Bildung und Medienpädagogik an. Das Angebot richtet sich in erster Linie an Jugendliche; gleichzeitig gibt es Begleitmaterial für Pädagogen und Jugendarbeiter. Sozial- und Medienkompetenzen sollen inhaltsbezogen über unterschiedliche mediale Ansätze vermittelt werden. Dabei stützt sich das Angebot auf zwei Säulen:

Zum einen wird ein „Aktionsnetzwerk“ aufgebaut: Im Rahmen von STEP 21 werden Themen angeregt und Aktionen initiiert, die lokal durch konkrete Projekte von und mit engagierten Jugendlichen realisiert werden. Zum anderen wurde eine so genannte „Medienbox“ mit Arbeitsmaterialien zum Einsatz in Schulen und Jugendzentren entwickelt.

Die Initiative definiert sich nicht alleine über das Netz, doch ohne das Onlineangebot wäre STEP 21 nicht möglich. Die Arbeit des gesamten Netzwerkes wird durch das Internet unterstützt. Hier erhalten alle Beteiligten ein bundesweites Forum:

- \_ Interessierte Jugendliche versorgen sich mit aktuellen Informationen und kommunizieren im Community-Bereich miteinander
- \_ Aktionen und Projekte werden präsentiert
- \_ Verschiedenste Medienprodukte der Jugendlichen, wie zum Beispiel Filme oder Musik, sind auf der Seite abrufbar



### INFORMATIONEN

→ <http://www.step21.de>

#### **Ansprechpartner:**

Klaus Markus, Henning Fietze  
*STEP 21 – Jugendinitiative für  
Toleranz und Verantwortung*  
Stubbenhuk 3  
20459 Hamburg  
☉ [team@step21.de](mailto:team@step21.de)

## Kontext

STEP 21 startete 1998 als private Jugendinitiative unter dem Namen „Jugend fordert!“. Inzwischen hat sich aus der Initiative eine gemeinnützige GmbH mit Sitz in Hamburg entwickelt. Initiatorin ist die heute geschäftsführende Gesellschafterin Frau Sonja Lahnstein-Kandel, die nach den ausländerfeindlichen Übergriffen von Mölln und Solingen gemeinsam mit Jugendlichen aktiv wurde, um gesellschaftliche Werte für ein friedliches Zusammenleben in Deutschland zu vermitteln.



## Einbettung

STEP 21 arbeitet überregional und unabhängig. Der Internetauftritt ist Bestandteil eines real existierenden Netzwerkes nach dem Motto: „Aktion im Netz – Netz von Aktionen“. Bemerkenswert ist das breite Netzwerk unterstützender Kräfte der STEP 21-Arbeit:

- \_ Bundespräsident Johannes Rau ist der Schirmherr;
- \_ es gibt ein prominent besetztes sieben köpfiges Kuratorium;
- \_ die Liste der Partner und Förderer reicht von „Roland Berger Strategy Consultants“ über die Wochenzeitschrift „DIE ZEIT“ bis zu AOL Deutschland.

Die STEP 21 Aktionen lassen sich ferner nur realisieren, weil eine große Zahl ehrenamtlicher Helfer viel Zeit und Arbeitskraft in die einzelnen Projekte stecken.

## Organisation und Strukturierung

STEP 21 ist kein Dachverband und es gibt keine Mitglieder im eigentlichen Sinn. Die Jugendlichen werden als „Stepper“ bezeichnet, die sich in einem Netzwerk engagieren. Trägerin von STEP 21 ist die GmbH „Jugend fordert!“. Vier Mitarbeiter gestalten das gesamte Angebot des STEP 21-Netzwerkes. Je ein Projektleiter





ist für den Bereich „Medien und Marketing“ sowie „Pädagogik“ zuständig. Hinzu kommen eine Teamassistenz zur Unterstützung der Geschäftsführung und Projektkoordination. Dieses vergleichsweise kleine Team wird zudem durch bis zu sieben Schüler- und Studentenpraktikanten unterstützt. Projektbezogen werden zusätzlich freie Mitarbeiter beschäftigt. Viele ehemalige Mitarbeiter arbeiten weiterhin als externe Berater des Teams. Die gesamte technische Ausführung des Onlineangebotes wird von einer beauftragten Medienfirma abgewickelt.

Die Jugendinitiative wird durch die Wirtschaft gestützt. Das Grundbudget für die Arbeit des STEP 21-Teams ist durch Grundeinlagen der Gesellschafter BBDO Germany, Bertelsmann AG und Siemens AG gesichert. Dadurch kann die Basisarbeit der Initiative weitgehend unabhängig von Förderungen und Institutionen gewährleistet werden. Projektbezogen beantragt STEP 21 weitere Mittel, zum Beispiel aus dem Aktionsprogramm der Bundesregierung „Jugend für Toleranz und Demokratie – gegen Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus“. Die Aktivitäten sind eng an die Vergabe derartiger Fördermittel gebunden.

## Medienangebot

Das Onlineangebot vermittelt in erster Linie Informationen über die Aktivitäten und Möglichkeiten von und mit STEP 21. Darüber hinaus bietet es sich als Präsentationsmedium an, um Aktivitäten Jugendlicher eine große Öffentlichkeit zu verschaffen. Somit wird das

World Wide Web bei STEP 21 auch als „Bühne und Megaphon“ bezeichnet. Auf der Seite finden sich sehr viele Informationen; in der Rubrik „News“ in erster Linie über allgemeine Inhalte und Nachrichten zu dem großen Themenbereich des STEP 21-Netzwerkes.

In der Rubrik „Aktionen“ sind alle realisierten Projekte der „Stepper“ dargestellt. Eine Projektbörse erfasst eigene Vorschläge von Jugendlichen für neue Projekte. Die Rubrik „Leitfäden“ bietet konkrete Hilfestellung zu Fragen wie „Wie mache ich eine Unterschriftenaktion?“ oder „Wie finde ich Sponsoren für mein Projekt?“. Eine Linkliste verweist auf weitere interessante Jugendprojekte, Informationsseiten und staatliche Initiativen.

In der Rubrik „Media“ sind verschiedene Medienangebote zum Download bereitgestellt. Es gibt von Jugendlichen aufgenommene Musik, Hörspiele, Videos, Comics, ein Onlinequiz sowie weitere Webseiten oder Texte von Jugendlichen. Alle Medienprodukte beschäftigen sich im engeren und weiteren Sinne mit den Leitthemen des STEP 21-Netzwerks.

Die Rubrik „Community“ dient in erster Linie dem Austausch. Hier werden moderierte Foren zu verschiedenen, von Jugendlichen selbst zu bestimmenden Themen angeboten. Es können auch geschlossene Foren als „Arbeits- und Besprechungsraum“ für kleinere „Stepper“-Projektgruppen eingerichtet werden.

Der „Eventchat“ ist nur im Anschluss an besondere Veranstaltungen online geschaltet. Solche Gelegenheiten ergeben sich circa dreimal im Jahr, zum Beispiel nach größeren Treffen von „Steppern“ aus ganz Deutschland, die den Chat als Arbeits- und Besprechungsraum nutzen.

Weiterhin ist jeweils ein E-Voting zu gesellschaftspolitischen Fragen geschaltet.

Einen interaktiven „Eventkalender“, die so genannte „Langzeitquelle“, können Jugendliche mit bundesweiten, thematisch zum Angebot der Plattform passenden Veranstaltungstipps selbst aktualisieren.

E-Cards zu Themen wie „Toleranz“ oder „Respekt“ können verschickt, aber auch selbst gestaltet und online gestellt werden.

Da die Mehrzahl der im Netz präsentierten Aktionen real vor Ort zusammen mit Jugendlichen entstehen, ist die Internetplattform eng verwoben mit einem umfassenden STEP 21-Offlineangebot:

An erster Stelle stehen hier die beiden STEP 21-Boxen [clique] und [Zukunft: Identität]. Diese interaktiven Medienpakete enthalten verschiedene Materialien: Comics, Filme, Musik und Software sowie pädagogisches Begleitmaterial, Unterrichtskonzepte, Arbeitsblätter und Software für Lehrer. Die Boxen können zum Beispiel in Schulen oder zur Computer- und Internetarbeit in Jugendzentren eingesetzt werden. Sie funktionieren auch ohne ein begleitendes Onlineangebot, schöpfen aber erst durch die Anbindung an das Internet ihr gesamtes Potenzial aus: Projektergebnisse werden veröffentlicht und die Jugendlichen tauschen sich bundesweit darüber aus.

Das Internet dient als Informations- und Kommunikationsmedium zur bundesweiten Vernetzung der Aktivitäten von STEP 21. Dies sind auch Sonderveranstaltungen wie zum Beispiel Workshops, Meetings, Partys, Toleranzwettbewerbe, Anti-Gewalt-Training, Ausstellungen, STEP 21-Bustouren, Radiosendungen oder Jugendkongresse. STEP 21 initiiert und hilft abhängig von den lokalen Gegebenheiten bei der Durchführung und Präsentation der Projekte der Jugendlichen. Die Inhalte der Plattform leben auf allen Ebenen von den realen Aktionen und Projekten. Gleichzeitig ist das Internetangebot Inspiration, Motivation und Anleitung.

Den größten Aufwand bringen Aktionen und Projekte mit sich. Demgegenüber werden nur rund zehn Prozent des Arbeitsaufwandes dem Web-Auftritt gewidmet; weitere fünf Prozent gelten der Veröffentlichung von Ergebnissen und der Weiterentwicklung der Medienboxen.

### Umsetzungsqualitäten

Das Internet ist im Angebot von STEP 21 ein Medium neben anderen. Es wird zur Information, Kommunikation, Organisation und Präsentation genutzt. Die Webseite ist sehr übersichtlich gestaltet. In Abgrenzung zu anderen Jugendangeboten im Netz zeichnet sie sich durch eine seriöse, aber dennoch nicht „trockene“



Abb .32: Online-Quiz

Aufmachung aus. STEP 21 möchte sich damit bewusst von kommerziellen Angeboten unterscheiden.

Auf der Internetseite befindet sich eine umfassende Präsentation und Dokumentation der Aktionen und Projekte. News werden wöchentlich durch die beauftragte Medienfirma aktualisiert. Ein internes Content-Management-System ist vorhanden.

Technisch ist das Internetangebot gut aufbereitet. Es gibt eine Sitemap zur Orientierung und FAQs zur schnellen Information. Die Navigation durch die Website ist gut strukturiert. Sinn und Zweck der Medienangebote werden jeweils in einem einleitenden Text erklärt. Alle Angebote können durch die Jugendlichen im Netz genutzt werden; die meisten werden darüber hinaus durch eigene Beiträge und Vorschläge der Nutzer selbst gestaltet und inhaltlich fortgeschrieben. Es entstehen verschiedene Kommunikationsebenen zwischen aktiven Jugendlichen, Pädagogen und Eltern, Politik und Wirtschaft.

Der Pädagogenbereich unterscheidet sich von der allgemeinen (Jugend-)Seite durch eine andere Farbgebung. Eine wünschenswerte Mehrsprachigkeit des Internetangebots ist ressourcenbedingt nicht leistbar.

### Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Die Nutzer von STEP 21 sind Jugendliche zwischen 12 und 24 Jahren. Die Themen und Inhalte sind auf junge Menschen abgestimmt, ohne die „Kumpelschiene“ zu fahren. Intern waren 12 Jugendliche an der Gestaltung der Seite beteiligt, die im April 2000 komplett neu gestaltet wurde.

Es wird angestrebt, Jugendliche den Umgang mit dem Medium zu lehren, ohne kommerzielle Interessen zu verfolgen. Der umfassende mediale Ansatz hat sich als adäquat erwiesen. Die Wahl der Medien (Comics, Musik etc.) orientiert sich eng an der Lebenswelt junger Menschen.

Der Pädagogenbereich ist deutlich abgesetzt und ermöglicht eine zielgruppenspezifische Führung durch das Netzangebot.



Abb. 33: Die STEP 21 Box

Für Jugendliche gibt es sehr viele kleine und große Anreize zum Mitmachen: Wettbewerbe werden zum Teil mit großen Kooperationspartnern durchgeführt – so zum Beispiel der „DIE ZEIT Reportage-Wettbewerb“, an dem sich mehr als 200 Jugendliche aus ganz Deutschland beteiligten. Lobende Erwähnungen wie der „Stepper des Monats“ dienen der internen Anerkennungskultur für besonders Engagierte. Bei Wettbewerben und Auszeichnung legt das STEP 21-Team großen Wert darauf, externe Juries zu berufen, um einen höheren Ansporn für die Jugendlichen zu schaffen.

Auf der Website wird informiert, wie sich Interessierte anmelden und mitmachen können. Wichtige Informationen sind auch als Druckausgabe bestellbar. Auf den Seiten wird vielfach aufgefordert, direkten Telefonkontakt mit dem Team aufzunehmen. Für die Projektarbeit ist STEP 21 nicht darauf angewiesen, dass die Jugendlichen über einen eigenen Computer verfügen. Es besteht auch die Möglichkeit, Beiträge zum Beispiel per Brief oder Fax zu schicken, die dann durch das STEP 21-Team online gestellt werden. Persönliche Erfahrungswerte und die Ergebnisse externer Untersuchungen liefern Informationen über die technische Ausstattung der User. Das STEP 21-Onlineangebot geht nicht von einem minimalen Standard aus. Musik- oder Videodownloads erfordern eine gewisse Rechnerkapazität. Die bereitgestellten Funktionen werden an den realen Zugriffszahlen orientiert.

STEP 21 konnte, nicht zuletzt aufgrund des Gesellschafters BBDO, in der Vergangenheit eine offensive Werbekampagne starten. Größere Kampagnen sind von den vorhandenen Mitteln abhängig. Öffentlichkeitsarbeit wird kontinuierlich und professionell betrieben.

### Weiterentwicklung

Aufgrund fehlender Ressourcen kann STEP 21 keine professionelle, wissenschaftliche Evaluierung leisten. Punktuell werden Fragebögen verteilt und E-Votings durchgeführt. Dies geschah vor allem in der Entwicklungsphase der zweiten Medienbox. Zum Thema „Box“ wird eine Magisterarbeit verfasst, die sowohl das Medienangebot als auch den pädagogischen Ansatz analysiert. Der „page use“, d.h. die Anzahl der Klicks, wird ausgewertet und fließt bei Umstrukturierungen der Seite ein. Eine professionelle Auswertung der Foren im Hinblick auf die Weiterentwicklung der Angebote ist ebenfalls nicht leistbar. ■

## 3.8

## Futurum – Die Zukunft der Europäischen Union

### Kurzfassung

*Futurum ist eine, von der Europäischen Kommission verwaltete, interinstitutionelle Website. Auf der Website wird über die Zukunft der Europäischen Union im Allgemeinen und über den Prozess zur Entstehung der Europäischen Verfassung im Besonderen diskutiert. Zur*

#### ZENTRALE ASPEKTE

- \_ Zusammenführung von europaweiten politischen Diskussionen
- \_ Informationsplattform zur Europapolitik
- \_ Vernetzung mit Offlineveranstaltungen

#### KRITERIEN

- EINBETTUNG
- ORGANISATION**
- MEDIENANGEBOT
- UMSETZUNG
- ZIELGRUPPE
- WEITERENTWICKLUNG

#### MEDIEN

- VISUALISIERUNG
- HILFE
- MAILDIENSTE
- CHAT
- FORUM**
- E-VOTING
- DATENBANKEN**



Abb. 34: Startseite von Futurum

*Information der Nutzer werden umfangreiche Inhalte übersichtlich aufbereitet und bereitgestellt. Das Internetangebot ist Ausgangspunkt, um Aktivitäten und Diskussionen in Europa zu vernetzen.*

### Projektbeschreibung

Futurum ist ein Internetangebot der Europäischen Kommission. Die Debatte über die Zukunft der Europäischen Union (EU) und speziell zur Europäischen Verfassung soll durch Futurum gefördert werden. Vor diesem Hintergrund ist das Internetangebot der zentrale „gemeinsame europäische Raum“<sup>1</sup>.

Ein Konvent wurde beauftragt, eine europäische Verfassung zu entwickeln. Darüber hinaus sind politische

<sup>1</sup> siehe: Die Initiativen der Kommission im Rahmen der öffentlichen Debatte über die Zukunft Europas, Brüssel 2001

Entscheidungsträger, Institutionen, NGOs (Nicht-Regierungs-Organisationen) und die Bürger Europas aufgerufen, die offizielle Debatte des Konvents zu begleiten und zu befruchten.

Seit dem 7. März 2001 bietet die Internetseite Futurum:

- \_ Dokumente und Hintergrundinformationen in allen elf Sprachen der bisherigen EU-Mitgliedsländer sowie
- \_ ein Diskussionsforum zu wichtigen aktuellen Themen und Meilensteinen der Entwicklung der Verfassung.

Futurum führt außerdem Ergebnisse diverser Diskussionsveranstaltungen aus den einzelnen EU-Mitgliedsstaaten zusammen.

Das Angebot wird durch das europäische Programm „PRINCE“ (Programme d’information des citoyens européens) finanziert, das zur Information europäischer Bürger eingesetzt wird. Das Internetangebot wird weitergeführt, bis die Verfassung der Europäischen Union verabschiedet wird.



### INFORMATIONEN

→ [http://europa.eu.int/futurum/index\\_de.htm](http://europa.eu.int/futurum/index_de.htm)

#### Ansprechpartner:

Gérard Legris, Ariane Moret  
*Task Force, Future of the Union  
and Institutional Questions  
Public Debate and Forum Future of Europe  
Europäische Kommission – Generalsekretariat  
Bureau BREY 8/38  
B-1049 Brüssel*  
☎ Gerard.legris@cec.eu.int  
☎ Ariane.Moret@cec.eu.int

## Kontext

Im Dezember 2000 haben die Staats- und Regierungschefs der Europäischen Union in Nizza die „Debatte über die Zukunft der Europäischen Union“ angestoßen. Ziel ist es, eine Regierungskonferenz für die Verabschiedung eines Verfassungsvertrags für die Europäische Union vorzubereiten.

Eine „Task Force“ der Europäischen Kommission wurde beauftragt, die Debatte über die Zukunft der EU in die Mitgliedsstaaten und Beitrittsländer zu tragen. Bei der Onlineumsetzung der Debatte im Futurum wurden Erfahrungen eingebracht, die seit Februar 2000 mit dem Onlineangebot „Dialog über Europa“ gesammelt wurden. Der „Dialog über Europa“ sollte den Kontakt zwischen Verantwortlichen auf europäischer Ebene und den Bürgern der Länder erleichtern. „Dialog über Europa“ ging im Onlineangebot des Futurum auf<sup>2</sup>.

## Einbettung

Der schwedische und belgische Ratsvorsitz, die Europäische Kommission und das Europäische Parlament haben zur Eröffnung der Internetseite im März 2001 ihre Verpflichtung bekräftigt, eine Debatte über die Europäische Verfassung und die Zukunft Europas durchzuführen. Die Diskussion soll auch außerhalb des offiziellen Prozesses in den repräsentativen demokratischen Strukturen der Einzelstaaten geführt werden.

Grundlegende Strukturen und Schlüsselkriterien des Angebotes wurden auf einer Sitzung des Europäischen Rates im Jahre 2001 festgelegt. Schlüsselkriterien waren zum Beispiel:

- \_ ein von den Bürgern ausgehender „bottom-up“-Ansatz,
- \_ die kontinuierliche Anregung der Debatte durch Beiträge von Politikern und weiteren öffentlichen Akteuren sowie
- \_ die Weiterleitung der Beiträge der Bürger und anderer Teilnehmer an die politische Ebene zur Information und Reaktion<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> siehe: Mitteilung der Kommission über bestimmte Modalitäten der Debatte über die Zukunft der Europäischen Union, Brüssel 2001, Seite 2

<sup>3</sup> siehe: Mitteilung der Kommission, Brüssel 2001, Seite 9



Abb. 35: Dokumente auf Futurum

Ziel der Europäischen Kommission ist es beim Projekt Futurum, eine Plattform für Fragen zur Zukunft der EU und der europäischen Verfassung aufzubauen. Bei der Eröffnung der Internetseite haben die Präsidenten der EU-Institutionen den Wunsch geäußert, dass die Webseite eine Anlaufstelle werde, „an die alle ihre Beiträge zur Debatte richten können und wo diese Beiträge für alle – Medien und vor allem die Bürger Europas – leicht abrufbar sind“<sup>44</sup>.

Futurum vernetzt Offlinediskussionen in den einzelnen Mitgliedsstaaten und bietet interessierten Bürgern umfassende Hintergrundinformationen sowie den aktuellen Stand der Diskussion. Dies gilt übrigens auch für die neuen Beitrittsländer, die frühzeitig in das Programm eingebunden wurden.

### Organisation und Strukturierung

Es gibt innerhalb der Europäischen Kommission eine so genannte „Task Force“ zur Zukunft der Union, die sich in die Bereiche Administration, Technik und Inhalte aufteilt. Diese Task Force kann einen Übersetzungsservice und technische Dienstleister in Anspruch nehmen.

Das Know-how aus verschiedenen Bereichen wird im Rahmen einer kontinuierlichen Zusammenarbeit miteinander verknüpft. Der Informationsfluss ist durch die räumliche Nähe der Mitarbeiter der Task Force einfach, transparent und effizient organisiert. Die Kommission erfüllt diese Funktionen im Auftrag anderer europäischer Institutionen (Europäisches Parlament, Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss und Europäischer Ausschuss der Regionen) und ist zur Neutralität verpflichtet. Die Task Force fordert im Rahmen einer kontinuierlichen Öffentlichkeitsarbeit Regierungen, europäische und nationale Parlamentsabgeordnete sowie Vertreter von Gesellschaft, Wirtschaft, Wissenschaft und Medien auf, sich an öffentlichen Debatten über Europa und der Europäischen Verfassung zu beteiligen oder diese selbst zu initiieren.



Abb. 36: Forumsseite zum Thema „Diskussion mit der Jugend – braucht Europa eine Verfassung?“

4 siehe: Die Initiativen der Kommission im Rahmen der öffentlichen Debatte über die Zukunft Europas, Brüssel 2001

Sitzungsberichte, Ergebnisse und weitere Beiträge können via E-Mail an [futurum@cec.eu.int](mailto:futurum@cec.eu.int) geschickt werden, um auf der Seite veröffentlicht zu werden. Auf diesem Weg wird das Internet zur Plattform für Ergebnisse aus Offlineaktivitäten.

Finanziert wird das Angebot im Rahmen des europäischen Programms PRINCE (s.o.). Das Budget wird vom Europarat und dem EU-Parlament festgelegt. Die vorhandenen technischen Rahmenbedingungen ermöglichen ein qualitätsvolles Angebot.

### Medienangebot

Vor-Ort-Debatten und Futurum werden verknüpft, um europäische Bürger zu erreichen und dem multinationalen politischen System der EU, mit der großen Zahl von Bürgern und der Mehrsprachigkeit, Rechnung zu tragen.

Auf der Seite sind offizielle, grundlegende Dokumente zur Thematik in großem Umfang abrufbar. Diese Informationsgrundlage wird von der Kommission bereitgestellt und in die offiziellen Amtssprachen übersetzt. Des Weiteren stehen die Dokumente zu wichtigen Aspekten der offiziellen Verfassungsk Diskussion in allen Sprachen zur Verfügung. Auf der Startseite sind außerdem Links zu öffentlichen Initiativen zu finden, die in den Mitgliedsstaaten und Beitrittsländern zur Debatte beitragen.

Die Internetseite ermöglicht Bürgern und Gruppen der Zivilgesellschaft, auch ohne Teilnahme an konkreten nationalen Terminen, ihre Beiträge zur Diskussion über eine europäische Verfassung online zu stellen und sich mit anderen auszutauschen. Zum einen steht ein Forum zu diesem Zweck bereit. Zum anderen können zusammengefasste Darstellungen von bereits stattgefundenen Veranstaltungen oder Veranstaltungshinweise veröffentlicht werden. Ein Newsletter informiert über neueste Beiträge und Dokumente.

Das Forum selbst bietet zu einzelnen Themenbereichen direkte Hintergrundinformationen. Die jeweiligen Diskussionen werden über Statements von Politikern oder über Meilensteine der Verfassungsentstehung geführt. Außerdem gibt es Diskussionsforen speziell für Jugendliche. Eine Registrierung ist nicht nötig. Nutzer müssen jedoch Namen, Mailadresse, Land, Sprache und Thema angeben. Das Forum wird nicht moderiert. Die Task Force ist jedoch bemüht, keine beleidigenden Beiträge online zu schalten.

Politiker werden eingeladen, sich jeweils drei Wochen der Diskussion im Forum zu stellen. Nach einem einführenden Statement des Politikers können die europäischen Bürger zu diesen Standpunkten Stellung nehmen. In regelmäßigen Abständen antworten die eingeladenen Politiker in einem zusammenfassenden Beitrag, der auf die Fragen und Meinungen der Bürger direkt und namentlich Bezug nimmt. Real-Time-Chats wurden wegen des Problems der Mehrsprachigkeit nur selten durchgeführt.



## Umsetzungsqualitäten

Futurum ist Ausgangspunkt für eine Vielzahl von Vor-Ort-Debatten und Gesprächsinitiativen. Die aktuelle und regelmäßig ergänzte Sammlung von Dokumenten und Ergebnissen aus ganz Europa ermöglicht eine umfassende Information über den europaweiten Diskussionsprozess. Zugleich bildet Futurum die institutionelle Entwicklung der Europäischen Verfassung ab. Europaweite Ergebnisse werden dargestellt und geben neue Impulse und Themen in die zivilgesellschaftliche Debatte. Politiker informieren sich auf der Plattform über gesellschaftliche Meinungsbilder zu Europa. Die Ergebnisse der Diskussionen können aus Meinungsumfragen der Eurobarometer<sup>5</sup> (Umfrage in regelmäßigen Abständen) ergänzt werden.

Das Informationsangebot ist sehr detailliert, da Futurum zu einem frühen Zeitpunkt der Gesamtdebatte über die Verfassung erstellt wurde. Der Verlauf der Debatte und die Meilensteine auf dem Weg zur Verfassung sind gut nachvollziehbar. Die Übersetzung der überwiegenden Anzahl der Texte in die Gemeinschaftssprachen geht mit einem erheblichen finanziellen Aufwand einher. Diese Dienstleistung wird dennoch in diesem Umfang für notwendig erachtet, da die Informationen für eine transparente Debatte in den einzelnen Ländern unverzichtbar sind.

Eine Zusammenfassung der Beiträge im Forum ist aus Gründen der Neutralität und begrenzter Ressourcen nicht möglich. Demzufolge ist es von besonderer Bedeutung, Politiker auf das Angebot aufmerksam zu machen. Vorhandene Eingaben müssen nicht verbindlich verarbeitet oder weitergegeben werden. Dennoch ist es gelungen, viele Politiker zu einer Teilnahme an der Futurum-Diskussion zu motivieren.

Da das Internet innerhalb von Europa unterschiedlich stark verbreitet ist und den Prozess der repräsentativen Demokratie nicht ersetzen soll und kann, wird das World Wide Web vor allem als Ergänzung zu umfangreichen Offlineaktionen verstanden. Beide Wege sind eng miteinander verzahnt und bauen aufeinander auf. Im Futurum entstehen für den Nutzer ein Marktplatz an Meinungen und Fakten sowie ein Ausgangspunkt für die Vernetzung von Offlineveranstaltungen.

## Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Mit dem Internetangebot Futurum werden europaweit alle interessierten Bürger angesprochen. Die bereit gestellten Informationen tragen zur Transparenz des Verfahrens auf dem Weg zu einer Europäischen Verfassung bei.

Zusammenfassungen von nationalen Veranstaltungen werden in der Landessprache veröffentlicht. Sie können auf Wunsch als Kurzfassung (bis zu 2.500

<sup>5</sup> siehe: Die Initiativen der Kommission im Rahmen der öffentlichen Debatte über die Zukunft Europas, Brüssel 2001

Zeichen) auf Kosten von Futurum in andere Sprachen übersetzt werden. Diesbezüglich steht ein Budget zur Verfügung, das die Übersetzung von insgesamt 3.000 Texten ermöglicht. Die Dokumente sind in Bereiche für Mitgliedsstaaten sowie für politische und wissenschaftliche Akteure strukturiert.

Das Onlineangebot bedient, basierend auf umfangreichen Informationen, insbesondere Zielgruppen wie Schüler, Journalisten und Landes- und Kommunalpolitiker. Daneben fungiert Futurum als Grundlage für zielgruppenspezifische Einzelaktionen und Initiativen. Ein Beispiel ist das Projekt „Printemps de l'Europe“. Mit Hilfe dieses Portals kommen Schüler in ganz Europa mit Politikern ins Gespräch.

Darüber hinaus gibt es beispielsweise Offlineseminare für Journalisten und Bürgerkolloquien.

### Weiterentwicklung

Futurum wird lediglich quantitativ evaluiert. Das Angebot wird aktiv weitergeführt, bis die Europäische Verfassung verabschiedet wird. Nachfolgend soll es zur weiteren Einsicht, aber nicht mehr aktualisiert, zur Verfügung stehen. Das Futurum wird anschließend durch ein neues Vorhaben abgelöst. Darin sollen die Erfahrungen aus Futurum dazu beitragen, ein Internetportal zu entwickeln, welches die Inhalte der Verfassung vermittelt und eine Diskussion mit Bürgern ermöglicht.



Abb. 37: Diskussionen mit Politikern finden zeitversetzt im Forum statt

3.9

# politikforum.de – Forum für politische Diskussion und Information

## Kurzfassung

Das politikforum ist eine privat initiierte, Partei unabhängige Internetplattform zur politischen Diskussion und Information, die sich innerhalb von fünf Jahren zu einer großen „Community“ entwickelt hat. 10.000 registrierte Mitglieder nutzen Foren und E-Votings zur Meinungsäußerung und zum Meinungsaustausch über aktuelle, politisch relevante Themen. Das große und viel-

ZENTRALE ASPEKTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Förderung einer „alternativen“ Öffentlichkeit</li> <li>_ Private, unabhängige Initiative</li> <li>_ Effizienter Ressourceneinsatz</li> <li>_ Selbstorganisierte „Community“</li> </ul>

KRITERIEN
EINBETTUNG
<b>ORGANISATION</b>
MEDIENANGEBOT
UMSETZUNG
ZIELGRUPPE
WEITERENTWICKLUNG

MEDIEN
VISUALISIERUNG
HILFE
<b>MAILDIENSTE</b>
CHAT
<b>FORUM</b>
<b>E-VOTING</b>
DATENBANKEN



Abb. 38: Startseite des politikforum

fältige Spektrum der Nutzer, die das Forum als Möglichkeit einer „alternativen“ Öffentlichkeit begreifen, hält das politikforum in Bewegung.

## Projektbeschreibung

Das politikforum ist eine hoch frequentierte Internetplattform für politische Diskussion und Information. Zahlreiche Foren dienen als Plattform zur Meinungsäußerung – „wie in einer guten Talkshow“.

Die Plattform wurde privat initiiert und ist Partei unabhängig. Das Angebot ist darauf ausgerichtet, eine „alternative“ Öffentlichkeit herzustellen. Interessierte können Nachrichten einstellen, individuelle Sichtweisen einer Nachricht formulieren und sich zu allen

Themen artikulieren – „damit nichts durch die Maschinen geht“. Die Foren ermöglichen einen Meinungsaustausch. Zwei Privatpersonen organisieren und finanzieren das politikforum. Sie stellen neben einer Vielzahl von Foren Themen aktuelle Nachrichten und Abstimmungen zusammen, die auf der Internetseite direkt mit Diskussionsforen verknüpft sind.

Das Projekt ist seit 1999 online und hat inzwischen eine Mitgliederzahl von ca. 10.000 registrierten Personen sowie durchschnittlich 4000 Beiträge täglich zu verzeichnen. Im Durchschnitt sind zwischen 100 und 500 Personen zeitgleich auf der Plattform eingeloggt. Es werden durchschnittlich vier Millionen Seitenaufrufe pro Monat gezählt. Insgesamt sind seit der Erstellung des Angebotes ca. eine Million Nachrichtenbeiträge eingegangen.



### INFORMATIONEN

→ <http://www.politikforum.de>

**Ansprechpartner:**

Sebastian Hermann, Sven Wiebold

☎ [presse@politikforum.de](mailto:presse@politikforum.de)

### Kontext

Die Initiatoren haben das politikforum mit dem Anspruch auf den Weg gebracht, demokratische Prozesse neu zu gestalten. Zu Beginn haben die Anbieter eine erste Software selbst geschrieben, um den Austausch über politische Themen zu ermöglichen. Nach einiger Zeit stiegen sie auf eine Open-Source-Software um, die an die Bedürfnisse des politikforums angepasst wurde.

### Einbettung

Die Initiatoren des politikforums handeln entsprechend der Überzeugung, dass „Demokratie ohne Bürger nicht funktionieren kann“. Vor diesem Hintergrund haben sie eine Plattform für zeit- und ortsunabhängige Diskussionen über politische Themen geschaffen, die online eine gewisse Öffentlichkeit erreicht. Das Vorhaben stellt aus Sicht der Initiatoren einen ersten wichtigen Schritt dar, um politische Prozesse insgesamt zu fördern.

Das Konzept ist einfach und klar. Auf der Internetseite stehen Foren bereit. Die Themen werden durch Nachrichten eingebracht, durch Abstimmungen angestoßen oder von Nutzern eröffnet. Jeder ist zur Diskussion willkommen. Allerdings werden keine verfassungswidrigen oder beleidigenden Beiträge akzeptiert.

### Organisation und Strukturierung

Die Betreiber des politikforums stammen aus den Bereichen Wirtschaftsinformatik und Politik. Ihr Know-how aus diesen Bereichen verknüpfen sie im Rahmen der kontinuierlichen redaktionellen Zusammenarbeit. Die Zuständigkeiten sind eindeutig verteilt. Strategie- und Weiterentwicklungen inhaltlicher und technischer Art werden personell von den redaktionellen Tätigkeiten getrennt. Beide Akteure achten auf die Einhaltung der „Netiquette“ (political correctness) im politikforum und kümmern sich um die Registrierung neuer Mitglieder. Neben der Redaktion sind es vor allem die User, die das Forum tragen. Nachrichten oder Artikel mit Hintergrundinformationen und weiterführenden Links werden vom Redaktionsteam beigesteuert, für die Inhalte der einzelnen Diskussionsforen sind die



Abb. 39: E-Voting in Verbindung mit Nachrichten

Teilnehmer verantwortlich. In Zukunft werden die User ebenfalls als Moderatoren herangezogen.

Diskussionsteilnehmer des politikforums müssen sich zu Beginn registrieren lassen. Dieser Vorgang dauert rund fünf Tage. Diese Zeitspanne wird durch die eingeschränkte Arbeitskraft bedingt. Dieser Zeitraum dient auch einer gewissen Vorauswahl an Nutzern. Wer bereit ist, eine Wartezeit bis zur Freischaltung in Kauf zu nehmen, beweist ein ernsthaftes Interesse. Die Redakteure kontrollieren die einzelnen Anmeldungen, um bereits gesperrte Nutzer direkt aussortieren zu können. Kostenlose Mailadressen großer Anbieter werden nicht zugelassen. Die Sicherheit der Seite kann durch diese Maßnahme erhöht werden, da es gesperrten Usern erschwert wird, ein neues Log-in zu beantragen.

Das Angebot kann aufgrund der begrenzten finanziellen Mittel nur langsam ausgebaut werden. Aktionen wie Chat-Termine mit Politikern sind schwierig zu organisieren. Ein Praktikant unterstützt die beiden Hauptverantwortlichen. Eine Webdesignfirma finanziert das Praktikum und stellt zudem den notwendigen Serverplatz zur Verfügung. Die technische Ausstattung des politikforums ist des Weiteren vergleichsweise bescheiden – das Team arbeitet mit einer Open-Source-Software.

## Medienangebot

Hauptmedienangebot sind – dem Namen der Seite entsprechend – die Foren. Foren gibt es inzwischen zu verschiedenen Kategorien, von allgemeinen Themen wie „Staat/Demokratie“ über „Wirtschaft/Finanzen/Steuern/Arbeit“ bis hin zu „Bildung/Gesundheit/Sport“, um nur einige Beispiele zu nennen. Außerdem gibt es ein offenes Forum für weitere Themen der Teilnehmer und ein internes Forum, in dem Nutzer Feedback zur Seite geben können und Entwicklungen des Angebotes diskutiert werden.

Die Foren werden von Kurznachrichten und Artikeln unterstützt. Die Artikel geben zu bestimmten Kernthemen ausführliche Hintergrundinformationen. Ihnen angeschlossen finden sich Links zu „Fakten“, „Meinungen“ (Zeitungskommentare) und „Hintergrund“. Anders als die Artikel sind Nachrichten direkt an das



Abb. 40: „My Forum“

jeweilige Diskussionsforum angebunden. Sie bilden den ersten Beitrag zur Forumdiskussion. Zum Teil werden Nachrichten auch direkt mit E-Voting-Angeboten verknüpft. Unterschiedliche „Feature“ zur Informations-, Kommunikation und Partizipation werden konsequent miteinander verbunden und abgestimmt. Das Medienangebot ist vollständig auf das Ziel der Kommunikation und Diskussion über politische Themen abgestimmt.

Politikforum.de bietet nur ein kleines Chatangebot an, da nach den Erfahrungen der Redaktion Foren zum Austausch von Argumenten besser geeignet sind. Die Onlinegespräche mit Politikern werden zu jeweils festgelegten Zeitpunkten in der regulären Forumsumgebung durchgeführt.

Darüber hinaus hält das politikforum viele unterhaltsame Zusatzfunktionen bereit, die das Angebot attraktiver machen sollen. In einem Quizbereich können Fragen aus unterschiedlichen Kategorien beantwortet werden. Mit einer internen Mailfunktion können private Nachrichten unter den Mitgliedern verschickt werden. Forumsbeiträgen können Avatare (Kunstmenschen) und Signaturen beigelegt werden. Der Bereich „MyForum“ ermöglicht es, Themen als Favoriten zu speichern, die beim Start der Seite direkt erscheinen. Registrierte Teilnehmer können einerseits als „Buddys“ („Freunde“/„Kumpel“) in eine Liste eingetragen werden. Deren Beiträge werden dann ebenfalls auf der Startseite angezeigt. Andererseits gibt es auch eine „Ignorierliste“ für besonders „nervige User“, die aus den Foren ausgeblendet werden.

Die Erschließungsmöglichkeiten des Angebots sind vielfältig. Die Suchfunktion bietet umfangreiche Ansatzpunkte, ein FAQ ist als Hilfe vorhanden. Weitere Fragen können via Mail an die Redaktion gestellt oder im internen Forum besprochen werden.



Abb. 41: Anzeige der aktiven Benutzer

### Umsetzungsqualitäten

Das politikforum ist tagesaktuell. Die hohe Nutzerzahl garantiert ein buntes Meinungs- und politisches Gesinnungsbild im Forum. Die Menge und Vielfalt der Nutzer wirkt der Gefahr entgegen, dass das Forum insgesamt in eine politische Richtung tendiert,

Darüber hinaus sehen die Betreiber des politikforums das Potenzial des großen Nutzerkreises in der Möglichkeit, mit Menschen einer anderen politischen Denkart in einen Dialog zu treten. Beispielsweise auch mit Personen, die rechtes Gedankengut vertreten: „Man kann gucken, was die umtreibt. (...) Man kann sich mit ihnen unterhalten, ohne dass sie sich direkt zurückgedrängt fühlen.“

Rund 4000 Beiträge am Tag verlangen nach einem Mindestmaß an Moderation, um beleidigende und verfassungsfeindliche Äußerungen zu unterbinden. Die Arbeitskraft des zweiköpfigen Teams reicht dafür kaum aus, daher werden die Nutzer selbst einbezogen. Hinweise auf solche Äußerungen erreichen die Redaktion per E-Mail, User übernehmen vermehrt freiwillig Moderationsaufgaben. Dieses Engagement kann als Hinweis betrachtet werden, dass sich die Teilnehmer mit dem politikforum identifizieren.

Zusammenfassungen und Auswertungen von Diskussionen sind aufgrund fehlender Finanzen und Arbeitskraft nicht möglich, auch wenn darin eine Möglichkeit gesehen wird, Diskussionen zielgerichteter zu führen.

### Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Das Angebot wird von unterschiedlichen Nutzergruppen in Anspruch genommen, darunter sind viele Schüler und Studenten. In bestimmten Bevölkerungsgruppen, zum Beispiel bei ehemaligen Flüchtlingen aus dem Balkan, hat sich das Angebot herumgesprochen. Diese haben inzwischen ein eigenes Forum, in dem sowohl über die derzeitige Politik kontrovers diskutiert wird, als auch Erinnerungen aus der Heimat ausgetauscht werden. Interessierte Gruppen können eigene Foren eröffnen oder die Foren, die für sie besonders interessant sind – in Absprache mit der Redaktion – moderieren.

Das breite Angebot zieht viele unterschiedliche Menschen an, die mit Themen in Berührung kommen, die ursprünglich vielleicht nicht ihr Hauptanliegen waren.

Die Nutzung des Onlineangebots ist bei einer durchschnittlichen Rechnerausstattung in guter Qualität möglich. Da die Benutzeroberfläche und das „posten“ der Beiträge für Neulinge recht komplex ist, werden in erster Linie Personen angesprochen, die entsprechende Internetkompetenzen mitbringen.

Das Forum wird konzeptionell durch umfangreiche Anreize abgerundet, die Aufbau und Pflege der Community unterstützen. Beispielsweise werden ein Quiz oder das Anhängen von Avataren, die zielgruppenspezifisch zur Teilnahme motivieren, angeboten.

Das „Community-Erlebnis“ ist nach Auffassung einer Diplomandin der Universität Wien der Hauptantrieb zur Beteiligung, neben der Lebendigkeit des Forums und der Möglichkeit, eigene Meinungen darzustellen und mit anderen auszutauschen.

Für das Angebot wurde kaum geworben. Die Seite ist über Suchmaschinen leicht über verschiedene Stichworte auffindbar. Außerdem ist das politikforum mit ähnlichen, Politik thematisierenden Seiten verlinkt.

### Weiterentwicklung

Das politikforum wird durch die Nutzer evaluiert. Im internen Forum werden Vorschläge für eine technische oder eine organisatorische Weiterentwicklung vorgebracht. Unter anderem werden so genannte „Trolle“, das heißt User, die durch wiederholte beleidigende Beiträge auffallen, gemeldet. Aspekte einer möglichen Weiterentwicklung des Forums werden auch gezielt von der Moderation ins Forum eingestellt, so zum Beispiel die Idee, User in die Moderation einzubinden.

In regelmäßigen Abständen werden Pilotversuche mit einzelnen Partnern durchgeführt, um eine zielgerichtete Diskussionsführung zu ermöglichen. Dahinter steht der Wunsch, Entscheidungswege abzubilden, um nicht nur diskutieren, sondern auch Entscheidungskriterien ableiten zu können. In Anbetracht der hohen Anzahl von Beiträgen ist eine Auswertung durch Personen finanziell und zeitlich nicht leistbar. Daher wird in diesem Kontext unterschiedliche Software als Hilfestellung getestet.

Die Diskussionsforen bieten nach Auffassung der Anbieter die Möglichkeit, zukünftig mit Verfahren zur Frage „Wie entsteht eine gemeinsame Meinung?“ zu experimentieren. Neuerungen des Konzeptes können allerdings aufgrund begrenzter finanzieller Ressourcen nur langsam vorangetrieben werden. ■

# Auswertung

## Erkenntnisse aus der Zusammenschau der Untersuchungsergebnisse

Die Untersuchung der neun Beispiele liefert einen Eindruck über unterschiedliche Ansätze, Neue Medien Gewinn bringend für eine Bürgerorientierung einsetzen. Die ausgewählten Beispiele stehen stellvertretend für eine Fülle weiterer Bemühungen auf staatlicher und nichtstaatlicher Ebene. Da der Fokus der Studie begrenzt ist und sich lediglich auf neun Beispiele bezieht, erhebt die Darstellung nicht den Anspruch der Vollständigkeit.

Die vorliegenden Beispiele weisen jeweils eigene Stärken und Schwächen auf. Keines der Projekte ist umfassend und in all seinen Facetten beispielhaft. Jedes Projekt bietet aber – bezogen auf einzelne Fragestellungen und Projektstrukturen – Bausteine für einen beispielhaften Medieneinsatz für die Bürgerorientierung.

In der Zusammenschau der Vorhaben werden zentrale Elemente und Lösungsansätze hervorgehoben, die über den Einzelfall hinaus von Bedeutung sind und Anregungen für die Praxis geben. Unter den jeweiligen Untersuchungsaspekten werden insbesondere Erfolgsfaktoren und Hemmnisse beleuchtet, um praxisnahe Hinweise für eine Übertragung auf andere Fälle zu geben.

Entsprechend der Schwerpunktsetzung der Studie wurde besonders der Medieneinsatz für Beteiligungen betrachtet.

Die Auswertung verfolgt zwei zentrale Ziele:

- 1 Darstellung möglicher Ansätze bürgerorientierten Handels und
- 2 Überprüfung und Schärfung der bisherigen Aussagen im Kontext des Themenschwerpunktes „Neue Medien für die Bürgerorientierung“ des CIVITAS-Projektes und des Projektes „Balanced E-Government“.

Die Beispiele sind sehr unterschiedlich. Während kommunale Projekte wie Esslingen, Gütersloh und Königs-Lutter exemplarisch zeigen, mit welchem inhaltlichen bzw. sektoralen Fokus Neue Medien durch Kommunen in (zeitlich begrenzten) Projekten eingesetzt werden können, wird mit Blick auf Weinstadt und Münster deutlich, wie kommunale Gesamtansätze durch entsprechenden Medieneinsatz aufbereitet und transportiert werden können.

Darüber hinaus veranschaulichen „STEP 21“ und das Schweriner Projekt „see-you.de“, auf welchen Wegen einzelne Zielgruppen, hier Jugendliche, angesprochen werden können. Die Projekte politikforum und Futurum verfolgen hingegen einen breiteren Ansatz und bieten ein räumlich bzw. thematisch übergreifendes Angebot für einen bürgerorientierten und politikbezogenen Austausch.

Vor dem Hintergrund dieser Bandbreite an Ansätzen ist es nicht sinnvoll, die einzelnen Fälle direkt miteinander zu vergleichen. Zudem wird eine Vielzahl an Untersuchungsaspekten betrachtet. Die zusammenfassende Auswertung wurde daher an den Untersuchungskriterien ausgerichtet und stellt – auf diese bezogen – wesentliche Ergebnisse dar.

### Untersuchungskriterien

- \_ Einbettung
- \_ Organisation und Strukturierung
- \_ Medienangebot
- \_ Umsetzungsqualitäten
- \_ Zielgruppen- und Nutzerorientierung
- \_ Weiterentwicklung



Als Lesehilfe sind an zentralen Stellen der Auswertung Querbezüge zu den Beispielen eingefügt. Mit der Nennung der Orts- beziehungsweise Projektnamen wird für die Leser die Rückbindung zu den einzelnen Beispielen erleichtert. Dabei stehen exemplarisch besondere Aspekte der Fallbeispiele im Vordergrund; die Aufzählungen erheben nicht den Anspruch der Vollständigkeit.

## Einbettung

Die Untersuchung geht der Frage nach, inwieweit die jeweiligen Angebote in eine Gesamtstrategie des bürgerorientierten Handelns eingebunden sind. In allen Beispielen wird – abgesehen vom politikforum – eine Einordnung in einen übergeordneten Kontext umgesetzt oder zumindest angestrebt. Die jeweilige Ausprägung bleibt allerdings recht unterschiedlich.

In einigen Beispielen stand im Vordergrund, konkrete Ideen umzusetzen (Königslutter, politikforum, ansatzweise Schwerin/see-you.de). Die Rückbindung zu einer Strategie der Bürgerorientierung erfolgt hier parallel oder nachgeordnet. Von Nachteil ist, dass eine Gesamtstrategie zur Orientierung fehlt und teilweise auch Synergieeffekte durch die Abstimmung mit anderen Vorhaben entfallen. Die Onlinepartizipation läuft in diesem Fall Gefahr, ohne eine politisch vereinbarte und praktizierte Übertragung als isoliertes Element keine Wirkung entfalten zu können. Gleichzeitig ist zu beobachten, dass Onlinepartizipationen die Diskussionen um eine notwendige „allgemeine“ Beteiligungskultur auch befördern können. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn an einem konkreten Projekt Inhalte, Zielgruppen und Ziele definiert und daraus resultierend ein abgestimmtes Set von miteinander verzahnten Offline- und Onlineangeboten entwickelt wird. Die eintretenden sichtbaren und für die Akteure erlebbaren Resultate können den Gesamtprozess bürgerschaftlichen Handelns befördern (Königslutter, Schwerin).

Eine Gesamtstrategie beansprucht Zeit, politischen Willen und Geld. Eine „Kultur“ hinsichtlich Beteiligung und/oder des Einsatzes Neuer Medien kann sich nur langsam vor dem Hintergrund des jeweiligen spezifischen Kontextes entwickeln (Münster, Weinstadt). In diesem Kontext ist zu beachten, dass eine

Gesamtstrategie auch konkrete Ziele des Angebotes beinhaltet. Die Beispiele verdeutlichen, dass Aktivierung und Beteiligung von Akteuren positiv beeinflusst werden, wenn klar formulierte und artikulierte Ziele existieren (Münster, Gütersloh, Weinstadt, Esslingen). Zudem sind die Kommunikationsangebote den Zielen entsprechend einzusetzen und zu gestalten.

Die Ziele einer Bürgerorientierung sind bei Politik und Verwaltung zu verankern (Weinstadt). Praxiserfahrungen zeigen, dass mit der Einbettung in die Politik eine wichtige Antriebskraft einhergeht. In anderen Beispielen wird dagegen deutlich, dass das Fehlen einer politischen Unterstützung von Vorteil sein kann, wenn mit dem Beteiligungsangebot explizit keine politisch legitimierte Entscheidungen herbeigeführt werden sollen. Im Beispiel vom publikum Münster erwächst daraus eine große inhaltliche Gestaltungsfreiheit im Sinne einer „Alternativen“ Öffentlichkeit.

Die Untersuchung der Beispiele zeigt, dass die Medienangebote an das formale Verfahren hinreichend angebunden sein müssen. Je besser dieser Zusammenhang erläutert und nachvollziehbar ist, desto sinnvoller fügen sich Onlineangebote in den Gesamtkontext des Beteiligungsverfahrens ein. Für privat initiierte Angebote entstehen ggf. Schwierigkeiten, da die Anbindung an die Verwaltung nur auf freiwilliger Basis geschieht und somit keine Verantwortung oder Verbindlichkeit hinsichtlich der Ergebnisverwertung besteht.

Klassische Beteiligungsstandards, wie eine frühst mögliche Beteiligung zur konkreten Klärung der Inhalte und Ziele, gelten uneingeschränkt auch für die Onlineangebote. Die Praxisbeispiele zeigen darüber hinaus, dass bereits erste Inhalte als Diskussionsgrundlage vorhanden sein sollten, um das Beteiligungsangebot hinreichend konkret formulieren zu können (Königslutter, Gütersloh, Esslingen). Bei formellen Verfahren zur frühzeitigen Beteiligung dient der Onlineauftritt vor allem der gründlichen Vorinformation zu dem Anliegen, mit dem Effekt, dass Bürger gut informiert zu Veranstaltungen kommen (Königslutter, Gütersloh).

Forschungsgestützte Projekte (Königslutter, Esslingen) erfahren durch die externe Mitwirkung eine starke Förderung bei der Entwicklung und Umsetzung. Parallel dazu bedarf es weiterhin der Anstrengung der

zuständigen Verwaltungsstellen, um die Ansätze der mediengestützten Bürgerorientierung in eine kommunale Gesamtstrategie zu integrieren.

Externe Unterstützung geht jedoch mit zusätzlichen Interessen einher. Bestimmte Forschungsanliegen können die kommunalen Anliegen mit weiteren Zielen überlagern (zum Beispiel: technische Innovation). Die wissenschaftliche Begleitung ermöglicht Vorteile wie Wissen, Ideen, Innovation, technische Ausstattung. Nachteile entstehen, wenn sich zum Beispiel das technische Interesse verselbstständigt oder das eigene Fachpersonal nicht optimal eingebunden und somit der Zugewinn an Know-how nicht in die eigenen Strukturen rückgekoppelt wird – eine Gefahr, insbesondere hinsichtlich der Weiterführung des Angebotes.

### HEMMNISSE

- \_ Unklare oder nicht vorhandene Gesamtstrategie zum Kommunikationsangebot
- \_ Unklare Zieldefinitionen
- \_ Fehlende politische Einbindung des Beteiligungsangebotes
- \_ Fehlende Unterstützung der Verwaltung
- \_ Akteure (Bürger, Verwaltung, Politik) nicht gleichberechtigt einbezogen

### ERFOLGSFAKTOREN

- \_ Ausrichtung von Politik und Verwaltung an der Bürgerorientierung
- \_ Verankerung des Onlineangebotes in einer bestehenden Beteiligungskultur
- \_ Politisch-administrative Unterstützung durch Entscheidungsträger
- \_ Klare Definition von Inhalten, Zielen und Zielgruppen
- \_ Verständigung über Mehrwert und Mehraufwand einer Gesamtstrategie vor Projektbeginn
- \_ Prioritätensetzung hinsichtlich des Angebotes
- \_ Langer Atem und langfristiges Denken

## Organisation und Strukturierung

Bei der organisatorischen Umsetzung spiegeln die Beispiele eine breite Palette unterschiedlicher Ansätze wider. Das bestätigt die These, dass es weder allgemeingültige Regeln noch Patentlösungen zur Einführung von Onlinepartizipation gibt. Vielmehr sind die Kommunikationsangebote an die jeweiligen Ziele, den Kontext, die organisatorischen und strukturellen Voraussetzungen und die zur Verfügung stehenden Ressourcen anzupassen.

Entsprechend der Verzahnung mit Politik und Verwaltung im Rahmen einer Gesamtstrategie, spiegeln sich diese Anforderungen auch bei organisatorischen Aspekten wider. Politische Entscheidungsträger und die Verwaltungsspitze sind gefragt, sich einzubringen. Neben der ideellen Unterstützung, ist die Möglichkeit der aktiven Teilnahme auch von Politikern im Sinne einer „Entscheiderbeteiligung“ zu betonen (Weinstadt).

Insbesondere bei kommunalen Projekten ist es von Bedeutung, dass Politik und Verwaltung sich organisatorisch und inhaltlich abstimmen. Der Stellenwert eines Vorhabens gewinnt (nach innen und außen), wenn die Bürgerorientierung und der diesbezügliche Medieneinsatz durch die Verwaltungsspitze konsequent unterstützt wird. Bei den untersuchten kommunalen Beispielen ist auffällig, dass charismatische Personen in einer Gemeinde, wie zum Beispiel der Bürgermeister, durch die Erklärung der Internetaktivität zur „Chefsache“, den Erfolg maßgeblich positiv beeinflussen (Weinstadt, Gütersloh, Esslingen, Schwerin). Klare und verbindliche Anweisungen von oben bezüglich der Handhabung des Medienangebotes haben sich als durchaus förderlich erwiesen, um das Internet in den alltäglichen Arbeitsablauf der Verwaltung zu integrieren und die Betreuung als selbstverständliche Aufgabe zu etablieren (Weinstadt).

Wird der Umbau von Verwaltungsabläufen (wie Zuständigkeiten oder ämterübergreifende Zusammenarbeit) angestrebt, so wird aus vielen Städten berichtet, dass es hierfür eines „langen Atems“ bedarf.

In der Verwaltung bestehen häufig Vorbehalte gegenüber dem Einsatz Neuer Medien und in einigen Fällen auch die Angst vor Mehrarbeit. Soll die Verwaltung in

der Breite eingebunden werden, bietet es sich an, frühzeitig und schrittweise vorzugehen, so dass Verwaltungsmitarbeiter Zeit haben, sich an das Verfahren zu gewöhnen und die Vorteile kennen zu lernen. Sie lassen sich besser einbinden – ähnlich wie die Bürgerschaft –, wenn Anerkennung und Beachtung aus ihrem Onlineengagement folgen (Esslingen, Weinstadt).

Auch die Beispiele, die nicht kommunal organisiert sind, zeigen, dass sowohl mentale Hemmnisse (Vorbehalte gegenüber Neuen Medien oder Innovationen) als auch technische Restriktionen (fehlende Hardware oder mangelnder Onlinezugang) als Hemmnisse für Akteure bzw. die einzubindenden Bürger auszumachen sind. Diese Barrieren liegen somit in der Breite vor.

Die Grenzen für den professionellen Einsatz Neuer Medien können demnach in mentalen Vorbehalten, Technikskepsis, fehlender Qualifizierung oder Zugangsmöglichkeiten liegen. Auf organisatorischer Ebene kann eine unzureichende Medienkompetenz der Verwaltungsmitarbeiter die Umsetzung und Sicherstellung des Medienangebotes erschweren. In der empirischen Untersuchung sind beispielsweise Engpässe bei der Umprogrammierung von Foren-Software deutlich geworden. Eine Fortbildung oder die Neueinstellung von Mitarbeitern sollte jeweils von dem vorhandenen (technischen) Know-how abhängig gemacht werden. Über die kontinuierliche Abstimmung zwischen Fachressorts wird bei den kommunalen Beispielen erfolgreich Wissen aus verschiedenen Bereichen miteinander verknüpft. So können Synergieeffekte genutzt werden. Auch die Verzahnung von Online- und Offlineelementen erweist sich als hilfreich und notwendig.

Um ein Medienangebot langfristig aufrecht zu erhalten, ist zum einen die Kontinuität der Mitarbeiter und zum anderen ein gutes Arbeitsklima gefragt. Treibende Faktoren sind das persönliche Engagement einzelner Mitarbeiter: „ein Team sein“ sowie „Spaß und Herzblut in der Sache“. Darüber hinaus gehendes ehrenamtliches Engagement befördert und unterstützt zusätzlich die Projekte (Schwerin, politikforum, Münster). Ein reibungsloser und professioneller Umgang mit den Medien und dem Input der User (insbesondere bei Beteiligungsangeboten) erfordert klare Zuständigkeiten und Spielregeln. Hier zeigt sich, dass kleinere

Kommunen beziehungsweise private NGO-Ansätze (wie das politikforum) durch die Überschaubarkeit der inneradministrativen Vorgänge und des Rücklaufs Vorteile in der organisatorischen Handhabung haben. Allerdings ist es gerade in kleineren Kommunen notwendig, den Arbeitsaufwand sowie die vorhandenen Ressourcen realistisch abzuschätzen und ein gutes Zeit- und Personalmanagement anzuwenden.

Unter Umständen bietet es sich an, externen Sachverständigen heranzuziehen und den Einsatz Neuer Medien beispielsweise im Rahmen einer PPP (public-private-partnership) zu realisieren. In einigen Beispielen wird die technische Betreuung komplett ausgelagert (Gütersloh), in anderen Fällen zeichnet sich ab, dass es sinnvoll sein kann, die Kompetenzen mittel- bis langfristig in den eigenen Strukturen zu verankern, um nicht dauerhaft auf Externe angewiesen zu sein (Esslingen, Münster, Weinstadt).

Letztendlich ist ein gelungener Einsatz Neuer Medien auch von den finanziellen Rahmenbedingungen abhängig. Während einzelne Beispiele über umfangreiche finanzielle Ressourcen verfügen (STEP 21, Futurum), zeigen andere Vorhaben, dass auch mit geringem Mittelaufwand ein ansprechendes Angebot realisiert werden kann (politikforum). Das politikforum zeigt, dass unzureichende finanzielle Ressourcen durch gute Organisationsstrukturen und einen effizienten Mitteleinsatz kompensiert werden können. Reichen die eigenen Mittel nicht aus, so kommen neben öffentlicher Förderung auch Open-Source-Software und Sponsoring als Finanzierungsalternativen in Frage.

Vorhaben, die an Forschungsprojekte geknüpft sind, haben oftmals eine eigene Struktur und Organisationslogik. Aufgrund des Forschungskontextes sind weitere Akteure einzubinden und andere Zeitfenster zu berücksichtigen, so dass der Aufwand steigen kann. Wird nicht rechtzeitig die personelle und finanzielle Weiterführung nach Ende des Förderzeitraumes geklärt, so ist ein qualitativer und/oder quantitativer Bruch nach der Forschungsphase absehbar.

### HEMNMISSE

- \_ Fehlende oder erschwerte Abstimmung durch Ressortdenken
- \_ Finanzknappheit erschwert Optimierung des Angebotes
- \_ Neue Medien als zusätzliche Arbeitsbelastung
- \_ Kosten durch Medieneinsatz
- \_ Skepsis und fehlende Akzeptanz bei den Akteuren, insbesondere bei Entscheidungsträgern
- \_ Mangelhafte Qualifikation und eingeschränkter Medienzugang

### ERFOLGSFAKTOREN

- \_ Klare Verfahrensstrukturen und Transparenz in den Abläufen
- \_ Umsetzung neuer Organisationsformen bzw. Optimierung vorhandener Strukturen
- \_ Eindeutige (und konsequent verfolgte) Zuständigkeiten
- \_ Synergien organisatorisch nutzen, Rückkopplungen herstellen
- \_ Externe Kompetenz nutzen, ggf. temporär oder punktuell
- \_ Transparenz des Projektes (auch der Vor- und Nachteile sowie der Handlungsspielräume)
- \_ Gesicherte und ausreichende Finanzierung
- \_ Anerkennungskultur (ggf. motiviert durch Anreize)
- \_ Gewährleistung technischen Know-hows
- \_ Gutes Zeit- und Personalmanagement
- \_ Persönliches Engagement der Beteiligten, ggf. Ehrenamt
- \_ Charismatische Person, die das Vorhaben protegert

### Medienangebot

In den untersuchten Fällen werden verschiedene Medien eingesetzt. Die Palette reicht von einfachen, textbasierten html-Seiten zur Information, über Newsletter und Visualisierungstools bis zu Foren-Angeboten. Informationsangebote bedienen sich beispielsweise Mailediensten, Info-Briefen, Newsgroups, Downloads, Fachlexika, FAQs und Links zu weiteren (externen) Dokumenten. Bei einer Fülle von Informationen ist für

den Erfolg des Angebotes ausschlaggebend, die Inhalte gut zu strukturieren und übersichtlich zu gestalten. Ein Angebot ist für die Nutzer brauchbar, wenn diese durch das Internet geleitet werden. Gegebenenfalls bietet es sich an, einzelne Angebotssparten nach Zielgruppen zu sortieren. Hilfe-, Such- und Glossarfunktionen erleichtern es, einzelne Angebote zu handhaben. Teilweise werden die Informationen in den untersuchten Beispielen durch Abbildungen, Fotos, Simulationen oder Karten visualisiert oder mit anderen Medienangeboten wie E-Voting oder Diskussionsforen verknüpft. Lernmodule können ein Angebot ergänzen und ggf. Dritten zur Verfügung gestellt werden (zum Beispiel für den Einsatz im Schulunterricht).

In Vorhaben, die ihren Nutzern Artikulationsmöglichkeiten eröffnen, werden Foren, Chats, E-Voting oder Online-Fragebogen eingesetzt. Foren dienen darüber hinaus dem Meinungs Austausch und Beschwerdemanagement. Sie eignen sich gut für eine zielgruppenspezifische Ansprache.

In den vorliegenden Untersuchungsbeispielen werden unterschiedliche Foren angewendet. Sie sind entweder themenoffen oder themenspezifisch gestaltet. In den Beispielen werden die Foren von Moderatoren entweder betreut, mit dem Ziel einen fairen und sachgerechten Umgang zu gewährleisten, oder aktiv von den Moderatoren gestaltet und strukturiert.

Festzustellen ist, dass das Forum ein internetgerechtes und in vielfacher Weise verwendetes Medienangebot ist. Es wird entsprechend der jeweiligen Projektstruktur unterschiedlich eingesetzt. Wird beispielsweise das Ziel verfolgt, die Kommunikation zwischen Politik und/oder Verwaltung mit den Bürgern zu verbessern, so ermöglicht die direkte Unterstützung durch politische Entscheidungsträger einen fruchtbaren Austausch zwischen Bürger und Verwaltung (Weinstadt). Foren lassen sich als Dauerangebot eher etablieren, wenn sie in eine Gesamtstrategie der Bürgerbeteiligung eingebettet und entsprechend der Projektziele ausgerichtet werden.

Registrierung und Passwortgestützte Anmeldung schützen vor Missbrauch, stellen aber auch eine Zugangsbarriere dar. Foren, die einer Registrierung bedürfen, werden nach den vorliegenden Projekterfahrungen weniger

frequentiert (Königslutter). Vor diesem Hintergrund sind Registrierungen eher hinderlich, wenn Foren zeitlich begrenzt sind. Bei langfristigen Angeboten haben sie sich durchaus als sinnvoll erwiesen (politikforum). Foren für Jugendliche sind der Gefahr ausgesetzt, dass nicht jugendfreie und „rechte“ Inhalte von außen in das Angebot eindringen.

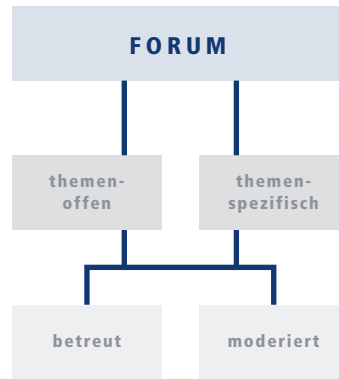


Abb. 42: Gestaltungsmöglichkeiten von Foren

Der Chat<sup>1</sup> hat sich, zumindest in den vorliegenden Beispielen, nur eingeschränkt bewährt. Ein Hemmnis besteht in dem großen Betreuungs- und Zeitaufwand. Einige Chats sind unstrukturiert und damit nicht nachvollziehbar. Für einzelne Events können Chats jedoch eine zielführende Plattform darstellen (STEP 21, Münster, Esslingen). Allerdings muss ihr Einsatz beworben werden. Auch wenn Erfahrungen zeigen, dass der „Aufmerksamkeits-Effekt schnell verpufft“, so ist der Chat eine attraktive Möglichkeit, auf ein Gesamtangebot aufmerksam zu machen. In jedem Fall ist zu prüfen, ob Aufwand und Nutzen in einem angemessenen Verhältnis stehen.

Bei der Auswahl der Themen ist zu beachten, dass diese den Interessen und dem Diskussionsbedarf der Nutzer entsprechen. Erfahrungen zeigen, dass es zielführend ist, Themen nicht zu offen, sondern konkret zu formulieren. (Weinstadt, Esslingen, Münster).

Vor diesem Hintergrund sollten bei der Auswahl der Themen – je nach Projektkontext – verschiedene Akteure einbezogen werden, wie Politiker, Verwaltung, private Nutzer, Interessengemeinschaften, Forscher etc. (Königslutter).

Zudem ist im Vorfeld zu überlegen, welche Angebote und

Themen welche Reaktionen und Erwartungen bei den Teilnehmern auslösen können.

Die kommunalen Untersuchungsbeispiele zeigen, dass Neue Medien eingesetzt werden, um andere Informations- und Beteiligungsangebote zu ergänzen. Partizipationsangebote (beispielsweise in der räumlichen Planung) können durch graphisch-visuelle Elemente attraktiver und lesbarer werden (zum Beispiel: interaktive Karten, Simulationen).

Sachverhalte oder Entwicklungsmöglichkeiten können mit Hilfe digitaler Möglichkeiten verständlich und anschaulich visualisiert werden. Königslutter nutzt diese Chance, um räumliche Aspekte der Landschaftsplanung visuell darzustellen und dem Betrachter Interaktion anzubieten. Um administrative und politische Vorgänge und Entscheidungen für ein breiteres Publikum nachvollziehbar zu machen, bietet es sich an, Sitzungsunterlagen aus Gremien und Räten in einem Informationssystem online bereit zu stellen (Weinstadt, Futurum).

Die Beispiele, die durch Forschungsprojekte unterstützt werden, verwenden zahlreiche multimediale und interaktive Elemente. Die anwendungsorientierte

	Visualisierung	Hilfefunktionen	Maildienste/Newsletter	Chat	Forum	E-Voting	Datenbanken
<b>Esslingen</b>				X	X		
<b>Gütersloh</b>							X
<b>Königslutter</b>	X	X	X				
<b>Münster</b>		X	X		X		X
<b>Weinstadt</b>					X	X	
<b>Schwerin</b>				X	X	X	
<b>STEP 21</b>			X	X	X		
<b>Futurum</b>					X		X
<b>politikforum</b>			X		X	X	

Abb. 43: Übersicht über Medienangebote der Untersuchungsbeispiele

<sup>1</sup> Chat wird in den Beispielen im Chatroom angeboten oder über die Forensoftware als „online-Gespräch“ zu einem bestimmten Zeitpunkt realisiert

Forschung greift auf die Praxis zurück, um technische Tools zu erproben und weiter zu entwickeln. Allerdings besteht die Gefahr, dass das Angebot in seiner Funktion als Service-Instrument an Bedeutung verliert und vielmehr die Möglichkeiten des neuen Mediums ausgereizt werden, d.h. statt der benutzerfreundlichen eher die technisch elegantesten Lösungen realisiert werden (Königslutter).

### HEMNMISSE

- \_ Fehlende Abstimmung der eingesetzten Medienangebote auf die eigentliche Zielsetzung
- \_ Komplizierte, aufwändige Technik (v.a. bei Visualisierungen)
- \_ Unspezifische technische Angebote wie offene Chats oder unmoderierte Foren
- \_ Unübersichtlichkeit der einzelnen Funktionen
- \_ Fehlende Bezüge zwischen den Angeboten
- \_ Großer Betreuungsaufwand des Angebotes

### ERFOLGSFAKTOREN

- \_ Anpassung des Medienangebots an Ziele und Zielgruppen
- \_ Angemessenheit des Mediums
- \_ Betreuung des Angebotes, zum Beispiel: Moderation der Foren, kurze Reaktionszeit auf Anfragen

### Umsetzungsqualitäten

Die Beispiele zeichnen sich durch hohe Umsetzungsqualitäten aus, sowohl bezogen auf das Onlineangebot als auch hinsichtlich der Verzahnung von Offline- und Onlineangeboten. Neue Medien werden komplementär zu bestehenden Angeboten eingesetzt (Königslutter, Weinstadt) oder unterstützen reale Projekte (STEP 21, Futurum).

Die Onlineangebote der Beispiele sind an die jeweiligen Zielsetzungen angepasst. Abgestimmt auf das Kommunikationsanliegen, wird der Schwerpunkt auf das Informationsmanagement, die Strukturierung von Diskussionsforen oder die Visualisierung von

Sachverhalten gelegt. Die unterschiedlichen Ansätze verdeutlichen einen aktuell sinnvollen und qualitativ hochwertigen Medieneinsatz. Dabei stehen bei allen Projekten die jeweiligen Inhalte und Informationen im Vordergrund. Die Aktualität ist unabhängig vom Medium sichergestellt. Technische Spielereien sind nur Zusatzangebote, die zumeist der Aktivierung von neuen Nutzern oder als „Spaßfaktor“ dienen (Schwerin, politikforum).

Die Umsetzungsqualität wird stark davon geprägt, wie mit Feedback- und Beitragsbeiträgen umgegangen wird. Nutzer werden ggf. irritiert bzw. enttäuscht, wenn ihnen nicht transparent vermittelt wird, wie ihre Vorschläge oder Beteiligungsergebnisse verwertet werden. Ein verantwortungsvoller Umgang, beispielsweise mit Foren, zeichnet sich durch die schnelle, kompetente Beantwortung von Anfragen aus (Weinstadt, Esslingen).

Einzelne Beispiele zeigen jedoch, dass es teilweise schwierig ist, die Beitragsbeiträge der Bürger zu verwerten. Auch wenn eine große Offenheit besteht, alle eingehenden Kommentare zu berücksichtigen, so gibt es fachliche und qualitative Grenzen. Es gibt bestimmte Sachverhalte, die nicht diskutierbar sind bzw. Gründe (Schutz der Privatsphäre, Datenschutz), die einer öffentlichen Diskussion im Wege stehen. Diese Grenzen der Beteiligung und die Abgrenzung der Bereiche, die den Experten vorbehalten sind, müssen – gleichermaßen wie bei der Offlinepartizipation – herausgestellt und vermittelt werden.

Werden die eingesetzten Medien ansprechend gestaltet, so steigt auch deren Qualität. Eine strukturierte, übersichtliche Internetseite, die sich auch graphischer Elemente bedient, ermöglicht den Nutzern, Inhalte und Ziele nachzuvollziehen. Texte sollten sowohl im Umfang als auch im Stil den Medien entsprechend aufbereitet werden (Königslutter, Esslingen). Praxiserfahrungen zeigen, dass sich Qualität und damit auch Nutzerfreundlichkeit insbesondere durch den einfachen Zugang zu Informationen bzw. unkomplizierte Beteiligungsmöglichkeiten ausdrücken (Gütersloh, Esslingen, STEP 21).

Bei den untersuchten deutschsprachigen Angeboten wurden die Internetseiten nicht mehrsprachig gestaltet. Bei einigen Angeboten wird es von den Projektträgern angesichts der deutschsprachigen Zielgruppe (politikforum) nicht angeboten; die kommunalen Beispiele verzichten zumeist auf das Angebot mit dem Hinweis des Mehraufwandes. Die europäische Plattform Futurum gestaltet ihre Medien, wie sämtliche Angebote der Europäischen Gemeinschaft, mehrsprachig.

Zahlreiche Beispiele verdeutlichen den hohen Stellenwert von Öffentlichkeitsarbeit. Eine angemessene Außendarstellung fordert entsprechende Zeit- und Finanzressourcen (Gütersloh, Königslutter, Schwerin, Esslingen, Münster, STEP 21).

Es gilt, bestehende Onlineaktivitäten sowie Angebote, die einer digitalen Spaltung entgegenwirken (dezentrale, bewachte Angebote in öffentlichen Einrichtungen) auf vielfältigem Weg (Cross-Media) zu bewerben und öffentlichkeitswirksam zu präsentieren. Verschiedene Beispiele greifen auf einen Mix an Medien zur Öffentlichkeitsarbeit zurück:

- \_ Einsatz von Print-Medien wie Broschüren, Info-Briefe, Pressemitteilungen, Visitenkarten etc.
- \_ Werbung auf Veranstaltungen, zum Beispiel bei Bürgerversammlungen, Stadtfesten, Tagungen etc.
- \_ Platzierung strategisch wichtiger Links in anderen Internetangeboten

Es hat sich zudem als förderlich erwiesen, bei kommunalen Angeboten die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit der Kommune zu integrieren. Die lokale Presse spielt eine wichtige Rolle. Die Zusammenarbeit mit der lokalen Presse kann unter Umständen beeinträchtigt werden, wenn beispielsweise Zeitungen die Onlineseiten der Stadt als Konkurrenz zum eigenen Angebot wahrnehmen. Hier sind frühzeitige Kooperationen gefragt.

Erfolgreich hat sich auch erwiesen, zentrale Akteure (Politik, Verwaltung) und Multiplikatoren (Schulen, Verbände, Interessengruppen) in die Öffentlichkeitsarbeit einzubinden, um die Bekanntheit, Verbreitung und Akzeptanz zu steigern (Futurum, Schwerin).

Onlinebeteiligungsmodule können in ihrer Qualität gefördert werden, wenn netzbasierte Technologien und notwendige Transferraten zur Verfügung stehen. Die

Vereinheitlichung von Softwarestandards, die weitgehend internetbasierten Dienste und die Verwendung von Austauschformaten (wie das PDF-Format) erleichtern den bidirektionalen Datenaustausch zwischen den Akteuren erheblich. Die untersuchten Beispiele passen den notwendigen technischen Aufwand (Datentransferrate, Plug-Ins) den jeweiligen Bedürfnissen und Standards an.

## HEMMNISSE

- \_ Zu allgemeines und abstraktes Beteiligungs-/Diskussionsthema
- \_ Aufwändige Pflege des Angebotes
- \_ Komplizierte technische Handhabung für die Nutzer
- \_ Schwerfälligkeit des Angebotes durch große Datenmengen
- \_ Textlastigkeit
- \_ Verwendung von Fachsprachen
- \_ Fehlende Mehrsprachigkeit zur Beteiligung ausländischer Mitbürger
- \_ Unklarer bzw. nicht definierter Umgang mit Kommunikationsbeiträgen
- \_ Keine Einbindung des Beteiligungsangebotes in das formale Verfahren

## ERFOLGSFAKTOREN

- \_ Klare Formulierung von Themen, Zielen und Handlungsspielräumen
- \_ Verknüpfungen von Medien (Multi-Channel-Strategie)
- \_ Innerhalb der Onlineangebote: Inhalte und Funktionen abstimmen (Hinweise, Texte, Links)
- \_ Ansprechender und ergonomischer Aufbau des Angebotes
- \_ Aktualität (Inhalte, Verfahrensstand, Termine)
- \_ Transparenter Umgang mit Beiträgen
- \_ Umfassende und kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit

## Zielgruppen- und Nutzerorientierung

Die Einbindung der Nutzer und die Abstimmung der Kommunikationsangebote auf die Zielgruppen erfolgen bei den Beispielen mit verschiedenen Schwerpunkten.

Bei den einzelnen Plattformen sind – analog zu den jeweiligen Ausrichtungen und Verankerungen – die Zielgruppen sehr heterogen (politikforum, Futurum). In einigen Beispielen werden innerhalb des Projektverlaufes unterschiedliche Gruppen angesprochen, je nach Thema und aktuellem Anlass (Königslutter, Futurum). Greifen verschiedene Personengruppen auf dieselbe Plattform zu, so ist es hilfreich die verschiedenen Nutzerströme frühzeitig und gezielt zu „ihrem“ Bereich zu führen und so die Orientierung zu erleichtern (STEP 21, Gütersloh, Münster).

Insbesondere die untersuchten Jugendprojekte orientieren sich klar an den Nutzerinteressen. Die Ausprägungen der Angebote spiegeln verschiedene Konzeptionsmöglichkeiten wider. Der eher nüchtern und seriös wirkende Auftritt von STEP 21 ist mit seiner Kombination zielgruppenspezifischer Angebote ebenso nutzergerecht, wie die Seiten des Jugendservers Schwerin, die abwechslungsreicher und bunter wirken – getreu dem Motto: „die Zielgruppe dort abholen, wo sie steht“.

Nicht nur für Jugendprojekte eignen sich Anreizstrukturen, wie Events, Preise, Quiz, Veröffentlichung von Bildern von Akteuren im Internet etc., um die Seiten zielgruppengerecht zu gestalten (Schwerin, politikforum, Münster).

Die Zielgruppenorientierung muss sich nicht zwangsläufig online widerspiegeln, sondern kann beispielsweise auch dadurch umgesetzt werden, dass in Veranstaltungen das Onlineangebot zielgruppengerecht beworben wird (Futurum).

Werden potenzielle Nutzer frühzeitig in die Entwicklung und Gestaltung einbezogen, können einerseits (anwendungsbezogene) Anregungen aufgegriffen werden und andererseits identifizierte Zielgruppen auf das Angebot aufmerksam gemacht werden (Schwerin, Weinstadt).

Schulungsangebote und Maßnahmen gegen Digitale Spaltung sind unterschiedlich ausgeprägt. Insbesondere auf kommunaler Ebene werden öffentliche Terminals oder Internetzugänge geschaffen. Angebote zur Förderung der Medienkompetenz (Schulungen, Workshops) werden auch und gerade in Kombination mit Schulen, VHS oder freien Bildungsträgern angeboten (Münster).

Nutzerorientierung manifestiert sich auch indem die technische Ausstattung der Anwender berücksichtigt wird. Diesem Anspruch wird in den vorliegenden Beispielen nicht durchgängig nachgekommen (STEP 21, Königslutter). Das Internetangebot sollte ohne technischen Aufwand für den Großteil der Nutzer mit normaler Computerausstattung in guter Qualität nutzbar sein (politikforum).

Werden Karten- und Bildmaterialien eingebunden, die auf größeren Datenmengen basieren, sollte parallel eine abgespeckte Variante, für weniger gut ausgestattete Nutzer, bereitgestellt werden.

### HEMMNISSE

- \_ Fehlende Onlinezugangsmöglichkeiten (Stichwort: Digitale Spaltung)
- \_ Mangelnde Kenntnis über die Wünsche und Interessen der Bürger
- \_ Fehlende Berücksichtigung von Kommunikationsgewohnheiten

### ERFOLGSFAKTOREN

- \_ Nutzer- und bedienungsfreundliches Angebot
- \_ Usability von Software und Downloadmöglichkeiten
- \_ Abstimmung der Angebote mit den Bedürfnissen aller Akteure
- \_ Anreize und Anerkennungen
- \_ Förderung der Medienkompetenz
- \_ Nachvollziehbare Darstellung des Angebotes und des Beteiligungsverfahrens

### Weiterentwicklung

Die Untersuchungsbeispiele zeigen, dass alle Angebote ständig weiter entwickelt und verbessert werden müssen. Digitale Medien und ihr jeweiliger Gebrauch verlangen, kontinuierlich gepflegt und angepasst zu werden. Damit dies strukturiert und – entsprechend den Zielsetzungen zur Bürgerorientierung – gewinnbringend verläuft, müssen Angebote permanent evaluiert



werden. Demnach sind auch Wünsche und Änderungsbedürfnisse der Nutzer regelmäßig abzufragen.

Bei den vorliegenden Projekten sind diese Bestrebungen erkennbar. Es unterscheiden sich jedoch die Methoden zur Weiterentwicklung und Evaluation sowie deren Umfang und Tiefe. Die Umsetzung hängt stark von den jeweils zur Verfügung stehenden Ressourcen ab. Eine strukturierte und teilweise prozessbegleitende Evaluierung findet nur bei den Beispielen mit externen Partnern aus Wissenschaft und Forschung statt (Königslutter, Esslingen). Zumeist erfolgt eine weitgehend unstrukturierte, interne Überprüfung des Angebotes (STEP 21), oftmals auch nur quantitativ (Futurum, Gütersloh). Werden Nutzer- bzw. Besucherzahlen der Internetseite rein quantitativ erfasst, so werden keine Erkenntnisse zu der tatsächlichen Nutzung und Verwertbarkeit des Angebotes gewonnen.

Erkenntnisse und Optimierungspotenziale, die aus der Evaluierung hervorgehen, sollten an die Nutzer rückgekoppelt werden. Auf diese Weise kann den Usern vermittelt werden, dass ein Interesse besteht, das Angebot zu verbessern (Weinstadt). Dementsprechend sollten insbesondere kleinere Mängel umgehend behoben werden.

Zentrale Erkenntnisse sollten auch anderen, ähnlichen Projekten vermittelt werden. Im Rahmen von Evaluierungsbemühungen können Erfahrungsaustausch und Lernprozesse initiiert werden.

Beteiligungsverfahren über das Internet müssen erst erlernt werden. Vor diesem Hintergrund sind auch Lernprozesse und die Bereitschaft, aus Fehlern zu lernen, innerhalb einer Kommune gefragt. ■

## HEMMNISSE

- \_ Fehlende personelle und finanzielle Ressourcen
- \_ Indifferente Zielführung in der Evaluation
- \_ Fehlende Umsetzung der Ergebnisse
- \_ Geringer Bekanntheitsgrad des Angebotes

## ERFOLGSFAKTOREN

- \_ Forschung und Wissenschaft zur externen Evaluation einsetzbar
- \_ Forum zur (Selbst-)Evaluation einsetzbar
- \_ Erfahrungsaustausch mit vergleichbaren Projekten

# Fazit

Die Beispiele geben in ihrer Unterschiedlichkeit ein Bild der heutigen Situation wieder: Onlinebeteiligung ist einerseits seit Jahren im Gespräch und in Erprobung, andererseits ist die praktische Umsetzung in der Breite noch nicht vorhanden. Onlinebeteiligung ist im E-Government-Zeitalter längst kein Selbstläufer geworden, doch es gibt viele Beispiele, die in sehr unterschiedlicher Weise und mit unterschiedlichem Erfolg die Neuen Medien für die Bürgerorientierung einsetzen. Die exemplarisch untersuchten Angebote stehen für die Vielfalt der Möglichkeiten, wie digitale Medien gewinnbringend auf dem Weg zur Bürgergesellschaft eingesetzt werden können.

### Mehr Beteiligung durch Onlinepartizipation?

Bürgerorientiertes Handeln ist vielfach nicht eingeübt oder stößt auf unterschiedliche Widerstände. Grundlegend werden die Möglichkeiten der Neuen Medien an dieser Tatsache nichts ändern. Die für die konventionellen, analogen Beteiligungsverfahren geltenden Erfahrungen hinsichtlich der Vorbehalte und Grenzen sind durch die digitalen Medien nicht aufgehoben. Voraussetzung eines jeden Beteiligungsverfahrens bleibt somit die sorgfältige Planung und Durchführung des Kommunikationsangebotes.

Gleichzeitig zeigen die untersuchten Beispielen, dass Beteiligungsverfahren durch den Einsatz digitaler Medien neue interessante Impulse erfahren. Verschiedene Akteure – privat oder öffentlich – aus Politik, Verwaltung oder Forschung nehmen sich des Themas an, engagieren sich und tragen stückweise zu einem Mehr an demokratischer Kultur bei.

### Aktivierung neuer Bevölkerungsgruppen

Abhängig von der Konzeption gelingt es, neue Bevölkerungsschichten anzusprechen und auf unterschiedliche Weise einzubinden. Allerdings fehlt bei den

Beispielen eine systematische Auswertung der Nutzer, die von den Angeboten Gebrauch machen.

Insbesondere zielgruppenspezifischen Angeboten und konkreten Projekten mit präzisen Fragestellungen gelingt es, Menschen anzusprechen und zu aktivieren. Ein sprunghafter Anstieg der Beteiligung oder die soziale Repräsentanz durch neu hinzukommende Bevölkerungsgruppen ist nicht auszumachen. Vor allem ist die Aktivierung kein Selbstläufer, sondern bedarf der genauen Planung eines nutzergerechten Angebotes und eines entsprechenden Marketings. Anerkennung und Anreize sind ebenso wichtig, wie die Transparenz des Verfahrens. So können die Beteiligten individuell beurteilen und entscheiden, wie sie sich beteiligen und nachvollziehen, was mit ihren Beiträgen geschieht. Erst so gelingt es, interessierte Bürger über die neuen Kommunikationsmittel anzusprechen und einzubinden.

### Informieren, Beteiligen, Kooperieren

Unbestritten wird die Bedeutung der Neuen Medien im gesellschaftlichen Handeln weiter zunehmen. Allein schon deshalb, weil nicht mehr auf die Technologie verzichtet werden kann, der Alltag und die Kommunikation sich daran anpassen und zukünftige Generationen immer unbefangener damit umgehen werden. Für die Onlineangebote stellt sich die Frage, ob sich hinsichtlich der Funktionen Informieren, Beteiligen und Kooperieren zukünftig klare Prioritäten abzeichnen werden. Die Interviewpartner betonen in diesem Zusammenhang, dass die Neuen Medien zunehmend für Informationszwecke eingesetzt werden und dass die Entwicklung von Interaktivität und Beteiligungsangeboten noch nicht absehbar ist.

Der Schwerpunkt heutiger partizipativer Angebote liegt bereits in den Bereichen Informationsbereitstellung und -management. Politische Entscheidungen werden transparenter und besser nachvollziehbar. Akteure können sich – vorausgesetzt sie haben die Möglichkeit eines Internetzugangs – zeit- und raumunabhängig individuell informieren. Die Kommunikationsangebote über E-Mail, Newsletter und vor allem über Foren bieten verschiedene Möglichkeiten, eine digitale Kommunikation mit dem Ziel der Onlinebeteiligung

aufzubauen. Die Ausgestaltung ist vielfältig und die Technik stellt dazu mittlerweile hinreichend Angebote zur Verfügung. Interaktive Visualisierungen oder moderierte Foren können sinnvoll in einem Beteiligungsverfahren eingesetzt werden. Tatsächliche Kooperationen über internetbasierte Dienste bleiben aber nach wie vor die Ausnahme. Internetgestützte Beteiligungsangebote in den politischen Entscheidungsprozess einzubinden wird – wie oftmals auch bei traditionellen Beteiligungsverfahren – noch unzureichend umgesetzt.

### Neue Organisationsstrukturen

So vielfältig die unterschiedlichen Handlungsebenen und Zielsetzungen der Beispiele sind, so unterschiedlich sind auch die dahinter stehenden Organisationsstrukturen. Sie erwachsen jeweils aus dem projektspezifischen Kontext. Bei den Projekten werden bestehende Strukturen sowie daraus resultierende Synergien genutzt. Soweit es sinnvoll ist, werden die digitalen Dienste effizient in den Gesamtprozess integriert. Voraussetzung dafür ist die enge Verzahnung von technischem Know-how mit der inhaltlichen Verantwortlichkeit. Gleichzeitig werden neue Organisationsstrukturen und neue Allianzen benötigt, um angestrebte Ziele zu erreichen. Dabei sind überzeugte Führungspersonen beziehungsweise charismatische Persönlichkeiten als treibende Kraft ebenso wichtig, wie der lange Atem und die Motivation der Beteiligten. Kleine, schlanke Organisationseinheiten haben – aufgrund ihrer flacheren Hierarchie – gewisse Vorzüge bei der Umsetzung neuer Angebote. Darüber hinaus sind Kooperationen mit unterschiedlichen Institutionen und Trägern sinnvoll. PPP-Modelle können für den Wissenstransfer und die notwendigen technischen, personellen und finanziellen Ressourcen sorgen. Unabhängig von der Organisationsform sind die notwendige Qualifikation und der Onlinezugang für die unterschiedlichen Beteiligten sicherzustellen.

### Effizienz

Die Studie macht deutlich, dass ein quantitativ umfassendes und qualitativ hochwertiges Medienangebot mit einem entsprechenden Aufwand an Zeit, Personal, Technik und Kosten einhergeht.

Allerdings entstehen neben den primären Projektwirkungen zum Teil weitere „Mehrwerte“. So können Kommunen beispielsweise ihr Image durch einen attraktiven Internetauftritt verbessern. Über die Nutzung digitaler Medien wird die Archivierung von Dokumenten erleichtert und eine unmittelbare digitale Weiterverarbeitung von Informationen und Daten möglich. Ein ökonomischer Vorteil wird von den Projektträgern bei Partizipationsangeboten im Gegensatz zu anderen E-Government-Leistungen nicht genannt, denn der monetäre Nutzen lässt sich bei E-Democracy-Elementen schwer quantifizieren. Unter Umständen lassen sich durch Internetplattformen mit Informationen und Downloadmöglichkeiten an anderer Stelle Gelder einsparen, zum Beispiel durch die Reduzierung von Druck- und Versandkosten.

Eindeutig erkennbar ist, dass Wettbewerbe und Förderprogramme als Impulsgeber für Onlineangebote unverzichtbar sind. Wesentliche Aspekte resultieren auch bei den untersuchten Beispielen aus der externen Unterstützung und Beratung. Beteiligte Forschungsinstitutionen geben wichtige Impulse für die Praxis wie auch für die Weiterentwicklung der Forschung selbst.

### Technische Möglichkeiten

Die neun Beispiele verdeutlichen die technischen Möglichkeiten heutiger Internetangebote. Der derzeitige Entwicklungsstand ist bereits für die Anwendungsbereiche in der Bürgerorientierung ausreichend. Engstelle ist nach wie vor die Datentransfer-Rate, die je nach Zugang die Nutzung einschränkt.

Die festgestellten Umsetzungsqualitäten der Webangebote zeugen von einer gewachsenen Erfahrung im Umgang mit dem Internet auf Basis solider technischer Voraussetzungen. Die Realisierung von Beteiligungsangeboten ist somit weit weniger eine Frage der technischen Möglichkeiten, als vielmehr eine Frage der vorhandenen Qualifikationen der Nutzer und ihrer Zugangsmöglichkeiten. Auch ist die vorhandene Skepsis gegenüber der digitalen Technologie nicht grundsätzlich ausgeräumt. Eine Technologie, die im Übrigen als „Neue Medien“ firmiert, aber längst aufgrund ihrer Omnipräsenz im beruflichen und privaten Alltag nicht mehr wirklich neu ist. ■

# Empfehlungen | Ausblick

Die digitale Bürgergesellschaft ist Zukunft und Gegenwart zugleich. Die Studie zeigt vielschichtige Ansätze aus der Praxis auf. Diese weisen darauf hin, welche Möglichkeiten es heute gibt und wie sie – je nach Kontext – unterschiedlich eingesetzt werden können. Computergestützte Medien werden zukünftig für die meisten Menschen noch alltäglicher werden. Die technische Entwicklung wird vorhandene Engstellen, wie unzureichende Kompatibilität und Transferraten, minimieren. Inwiefern in Zukunft die Erwartungen an eine transparente und lebendige Demokratie durch Online-medien eingelöst werden können, bleibt abzuwarten. Die Gegenwart zeigt bereits Möglichkeiten und kreative Anwendungen auf, um den neuen Kommunikationsgewohnheiten gerecht zu werden. Patentrezepte sind nicht zu erwarten. Es gibt jedoch eine Fülle an beispielhaften Teillösungen, die übertragenswert sind und auf den jeweiligen Einzelfall angepasst werden können. Die in dieser Veröffentlichung dargestellten Beispiele sollen anregen und Mut machen, neben den bewährten Kommunikationsstrategien bewusst Elemente der Onlinebeteiligung zu erproben und zu etablieren. Denn:

- \_ Vieles ist schon erdacht und erprobt und wartet auf den weiteren Praxiseinsatz;
- \_ oftmals sind es nicht die großen, aufwändigen Projekte, sondern die kleinen Bausteine, die Bürgerorientierung auch im Netz beflügeln können und
- \_ Onlinebeteiligung ist nicht vordringlich eine Frage des Geldes, sondern des Willens und der Ausdauer.

Abschließend seien, ergänzend zu den im vorhergehenden Kapitel aufgezeigten Hemmnissen und Erfolgsfaktoren, einige zentrale Umsetzungsaspekte hervorgehoben:

## Gesamtstrategie und Leitbild

Leitbild und Gesamtstrategie sind, wie es im Kontext der E-Government Studien immer wieder betont wird<sup>1</sup>, unverzichtbar. Auf diesem Weg kann ein Standard der Bürgerorientierung gesichert werden, der alle Beteiligungs- und Kooperationsansätze – ob offline oder online – sinnvoll zu einem tragfähigen Ganzen macht.

## Zentrale Anforderungen an das Kommunikationsangebot

Bei der Ausgestaltung solcher Angebote gelten die beiden Prinzipien „Transparenz herstellen“ und „Beteiligung ermöglichen“<sup>2</sup>. Insbesondere für kommunal angesiedelte Projekte liefern die, in der CIVITAS-Netzwerkarbeit entstandenen, 10 Anforderungen zum Einsatz neuer Medien für die Bürgerorientierung wichtige Hinweise zum Aufbau und zur Durchführung von Onlineangeboten.

## Austausch und Kooperation

Das Lernen aus anderen Projekten und/oder die Kooperation mit anderen Kommunen sind hinsichtlich einer Weiterentwicklung und Qualitätssicherung sinnvoll. Auch wenn Vorhaben nicht 1:1 übertragen werden können, sondern einer kontextspezifischen Ausformung bedürfen, sind der Erfahrungsaustausch und die Kooperation mit anderen Projektträgern zu suchen und zu

<sup>1</sup> siehe z.B. in: Friedrichs, Stefan; Hart, Thomas; Schmidt, Oliver (Hrsg.) (2002): E-Government, Effizient verwalten – demokratisch regieren, Gütersloh; Grabow et al. (2002): Erfolgsfaktoren – was bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten ist. Berlin; CIVITAS-Netzwerk (2003): 10 Anforderungen zum Einsatz neuer Medien für die Bürgerorientierung, Gütersloh. In: Pflüger, Frank; Selle, Klaus; Sinning, Heidi (Hrsg.) (2003): Neue Medien und Bürgerorientierung. Gütersloh

<sup>2</sup> siehe auch Fazit der Studie „Balanced E-Government“. In: Friedrichs, Stefan; Hart, Thomas; Schmidt, Oliver (Hrsg.) (2002): E-Government, Effizient verwalten – demokratisch regieren, S. 145 ff., Gütersloh

pflegen. Das Projekt „CIVITAS – Netzwerk bürgerorientierter Kommunen in Deutschland“ stellt mit seinen unterschiedlichen Themenschwerpunkten eine tragfähige Plattform dar. Die kontinuierliche Dokumentation von „good practices“ und der Aufbau projektbezogener Datenbanken können den notwendigen Wissenstransfer unterstützen.

### **Synergien nutzen**

In der Regel sind die zur Verfügung stehenden Mittel der jeweiligen Projektträger begrenzt.

Vor diesem Hintergrund ist der Aufwand realistisch abzuschätzen und von Fall zu Fall mit den vorhandenen Ressourcen abzugleichen. Soweit es möglich ist, sind beim Einsatz von Personal und Technik Synergieeffekte zu nutzen, sowohl innerhalb als auch außerhalb der eigenen Organisation (zum Beispiel Bündelung vorhandener Kompetenzen, Verzahnung weiterer digitaler Angebote, Nutzung vorhandener Infrastrukturen). Fördermöglichkeiten, Sponsoring und die Nutzung „anderer“ sektoraler Fördertöpfe haben sich bei den untersuchten Beispielen bewährt, um den Einsatz Neuer Medien in Kommunen zur Bürgerorientierung zu fördern.

### **Beratung und Forschung für die Praxis**

Werden Onlineangebote aufgebaut, so gilt es, neben der Netzwerkbildung das dezentral vorhandene Know-how zu erschließen. Externe Beratung kann helfen, interne Prozesse zu optimieren und zu effektiveren. Dies ist insbesondere von Interesse, wenn durch ein gegenseitiges Geben und Nehmen für alle Beteiligten Vorteile entstehen. Die Kooperation mit Forschungsinstitutionen ist – dies zeigt die Praxis – in vielerlei Hinsicht lohnend. Zum einen werden zusätzliche Ressourcen gesichert und der Wissenstransfer beschleunigt, zum anderen können „theoretische“ Überlegungen und Modelle in der Praxis erprobt und überprüft werden. Gelingt eine enge Verzahnung zwischen Forschungsanliegen und Praxisrealität, kann ein erheblicher Mehrwert realisiert werden.

### **Spezifische Stärken erkennen und nutzen**

Nicht das „entweder – oder“ darf zukünftig gelten, sondern das „sowohl – als auch“. Die enge Verzahnung von Onlineangeboten mit bewährten „realen“ Angeboten ist Schlüssel für die lebendige Ausgestaltung bürgerorientierter Politik. Es zeichnet sich ab, dass die Zukunft im Medienmix liegt. Dabei gilt es, verschiedene Medien zu kombinieren und die jeweiligen Vorteile auszunutzen. Bei der Konzeption der Angebote sind die spezifischen Chancen und Qualitäten der Neuen Medien herauszuarbeiten und sinnvoll umzusetzen. Bei der Auswahl und Gestaltung der Medien sollten die Beteiligungsziele nicht aus dem Blick geraten. Genannt seien an dieser Stelle die Möglichkeiten des datenbankgestützten Informationsmanagements und die interaktive Visualisierung von Themen und Inhalten. Verschiedene Grade der Interaktivität sollten, dem Gegenstand und der Zielgruppe entsprechend, abgewogen werden. Diese spezifischen Chancen gilt es in der Praxis zu erproben. Dabei sollte jeweils der Inhalt im Vordergrund stehen und die Technik dienend und nutzerfreundlich eingesetzt werden.

Die Chancen und Grenzen der Neuen Medien für die Bürgerorientierung sind in der täglichen Praxis zu erproben. Unter Beachtung der bereits gemachten Erfahrungen kann ein „learning by doing“ ein hilfreicher Weg sein, sich zukünftigen Herausforderungen zu stellen.

# Literatur

## Allgemein

Balanced E-Government. Eine Best-practices-Studie der Bertelsmann-Stiftung in Kooperation mit Booz/Allen/Hamilton. In: Friedrichs, Stefan; Hart, Thomas; Schmidt, Oliver (Hrsg.): E-Government, Effizient verwalten – demokratisch regieren. Gütersloh

Coleman, Stephen (2002): Demokratie neu denken: Was das Internet verspricht und was es halten kann. In: Friedrichs, Stefan; Hart, Thomas; Schmidt, Oliver (Hrsg.): E-Government, Effizient verwalten – demokratisch regieren. Gütersloh

Drüke, Helmut (k.A.): Kommunales E-Government im internationalen Vergleich, in: [http://www.mediakomm.net/index.phtml?text\\_id=152](http://www.mediakomm.net/index.phtml?text_id=152)

Grabow, Busso, et al., (2002): Erfolgsfaktoren – Was bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten ist. Berlin

Holtkamp, Lars (2002): E-Democracy in deutschen Kommunen – Eine kritische Bestandsaufnahme. In: Technikfolgenabschätzung – Theorie und Praxis Nr. 3/4

Pflüger, Frank; Selle, Klaus; Sinning, Heidi (Hrsg.) (2003): Neue Medien und Bürgerorientierung. Anforderungen, Strategien und Praxisbeispiele. Gütersloh

## Zu den Fallbeispielen

### ESSLINGEN

#### Literatur

Fraunhofer Institut für Autonome Intelligente Systeme (AIS) (2003): Der Esslinger Haushalt im Dialog online. PowerPoint-Präsentation

Stadt Esslingen am Neckar (2003): Esslinger Haushalt im Dialog (Faltblatt)

Stüdemann, Dirk-Christof (2003): E-Participation im Lokalen – Bürgernetze als Partizipationsplattformen in Deutschland. Magisterarbeit, S. 69 ff

Trénel, Matthias; Märker, Oliver; Hagedorn, Hans (2001): Bürgerbeteiligung im Internet – Das Esslinger Fallbeispiel. Discussion Paper FS II 01 – 308, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung

Wegbereiter für Bürgerdienste. In: MediaKomm aktuell. Informationen der Stadt Esslingen am Neckar, Februar 2004

#### Internet

Esslingen nutzt das Wissen seiner BürgerInnen und Bürger. In: <http://www.demo-online.de/article.php/ArtID/2627>  
Zugriff 27.03.2004

Scholz, Anja; Schneider, Franz:

Esslingen – eine Bürgerkommune im Netz. In:

[http://www.kommunale-info.de/index.html?/nav/grund\\_sgb.asp?BereichId=1000000&SachgebietId=1004100](http://www.kommunale-info.de/index.html?/nav/grund_sgb.asp?BereichId=1000000&SachgebietId=1004100)

Zugriff 27.03.2004

BürgerPC. In:

<http://www.buerger-gehen-online.de/index.html>

Zugriff 27.03.2004

Der Esslinger Haushalt im Dialog. In:

<http://www.esslingen.de/esslingen/item.php?id=21088&SID=4592b3ee688f7847930e7d1a95d95e37>

Zugriff 27.03.2004

Dito – Textuelle Diskussion. In:

<http://zeno8.ais.fraunhofer.de/zeno/web?action=content&journal=14045&rootid=14005>

Zugriff 27.03.2004

Ergebnisse des „Esslinger Haushalts im Dialog“. In:

<http://www.esslingen.de/esslingen/item.php?id=21683&SID=4592b3ee688f7847930e7d1a95d95e37>

Zugriff 27.03.2004

Forum. In:

<http://alex.ais.fraunhofer.de/zeno/forum?action=editJournal&id=1465>

Online-Gespräch mit Oberbürgermeister Zieger und Finanzbürgermeister Schiebel. In:

<http://alex.ais.fraunhofer.de/zeno/forum?action=editJournal&id=3603&view=>

Zugriff 27.03.2004

## GÜTERSLOH

### Literatur

PowerPoint-Präsentation Gemeinschaftsprojekt e-Government. Städte- und Gemeindebund NRW 2003

### Internet

Kurzvorstellung des Planungsinformations- und Beteiligungsservers in der Version 4 (PB4) und des Moduls zur Online-Beteiligung der Träger öffentlicher Belange (TöB-Modul). In:

[http://www.tetraeder.com/pb4/Kurzvorstellung\\_PB4\\_tetraeder-com-gmbh\\_mit\\_Logo.pdf](http://www.tetraeder.com/pb4/Kurzvorstellung_PB4_tetraeder-com-gmbh_mit_Logo.pdf)

Zugriff 13.05.2004

Pilotprojekte e-Government NRW. Städte und Gemeinden auf dem Weg zum Virtuellen Rathaus. Teilprojekt Bauleitpläne/Bauplanung. In:

<http://www.pc-ware.de/de/pc-ware/ssl/volumenlizenzen/files/e-gov-projekt-bauleitplaene.pdf>

Zugriff 13.05.2004

Pressemitteilung der Stadt Gütersloh, 05.06.2003: Bauleitplanung online. In:

<http://www.presse-service.de/static/54/547297F.html>

Zugriff 13.05.2004

Planungsinformations- und Beteiligungsserver. In:

<http://www.tetraeder.com/pb4/>

Zugriff 13.05.2004

Internetauftritt Stadtplanung Gütersloh. In:

<http://www.Stadtplanung.Guetersloh.de>

Zugriff 13.05.2004

## KÖNIGSLUTTER

### Literatur

Universität Hannover (Hrsg.) (2003): Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm. Faltblatt

Kunze, Kerstin; Haaren, Christina von; Knickrehm, Barbara; Redslob, Manfred (2002): Interaktiver Landschaftsplan. Verbesserungsmöglichkeiten für die Akzeptanz und Umsetzung von Landschaftsplänen. In: Bundsam für Naturschutz (Hrsg.), Angewandte Landschaftsökologie, Heft 43. Bonn

Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm 01/2003. Info-Brief

Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm 02/2003. Info-Brief

Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm 03/2003. Info-Brief

Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm 04/2003. Info-Brief

Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm 05/2003. Info-Brief

Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm 01/2004. Info-Brief

### Internet

Forschung. In:  
<http://www.uni-hannover.de/forschen/tdf2004/freiraumentwicklung.htm>  
Zugriff 06.04.2004

Internetauftritt der Stadt Königslutter. In:  
<http://www.koenigslutter.de/>  
Zugriff 06.04.2004

Landschaftsplan. In:  
<http://www.koenigslutter.de/landschaftsplan.php>

## MÜNSTER

### Literatur

Stadt Münster (2000): das publikom. Faltblatt

Stüdemann, Dirk-Christof (2003): E-Participation im Lokalen – Bürgernetze als Partizipationsplattformen in Deutschland. Magisterarbeit, S. 76 ff

Verein Bürgernetz: büne – für das digitale Bürgernetz. Faltblatt

Verein Bürgernetz (2004): Vorträge und Workshops. Faltblatt

Wettbewerb eCommunity: Pioniere der e-Demokratie. In: Kommune21-4/2003, S. 52-53

### Internet

Initiative D21 (2002): E-Town 2002. Deutschlands digitale Hauptstädte. In:  
<http://www.initiativesd21.de/broschure/etown2002.pdf>,  
S. 30 f  
Zugriff 08.01.2004

Kunze, Martin (2000): Bürgernetz Münster. In:  
<http://www.politik-digital.de/archiv/staedte/muenster.shtml>  
Zugriff 01.12.2003

Lemke, Jürgen (2002): Kommunalpolitik im Internet: Modell Münster vor dem Ausverkauf? Lokale digitale Stadtnetze. In:  
<http://www.kommunale-info.de/Infothek/553.asp>  
Zugriff 02.03.2004

Neymanns, Harald (2003): E-Town – Deutschlands digitale Hauptstädte. In:  
<http://www.politik-digital.de/3.0-egov/studien/etown1.shtml>  
Zugriff 01.03.2004



## WEINSTADT

Obermeier, Hari (2003): Schily vergibt eCommunity Award. In:

<http://www.politik-digital 3.0 - /egovernment/partizipation/ecomaward.shtml>

Zugriff 01.03.2004

Personal- und Organisationsamt Stadt Münster (2002): Zielkonzept zum eGovernment. In:

<http://www.publikom.de/stadt/index.html>, *Politik und Verwaltung*

Zugriff 01.03.2004

Bürgernetz. In:

<http://publikom.muenster.de/buergernetz/index.html>

Zugriff 01.03.2004

Bürgernetz e.V.. In:

<http://www.buene.org>

Zugriff 01.03.2004

Forum Soziales Netz Münster. Berichte und Hintergründe zum Projekt. In:

<http://www.muenster.de/soziales-netz/projekt.html>

Zugriff 16.04.2004

Mekomnet. In:

<http://www.mekomnet.de>

Zugriff 12.04.2004

Stadtgespräch. Münsters Bürger reden mit. In:

<http://www.pub.muenster.de/artikel/politik.cfm>

Zugriff 01.03.2004

Was soll ein Stadtinformationssystem? In:

<http://www.publikom.de/info/79-5.html>

Zugriff 12.04.2004

## Literatur

Gronbach, Rolf; Müller, Kai-Uwe (2002): Gemeinderat im Internet. Praxisbeispiel aus Weinstadt. Power-Point-Präsentation

Konrad Adenauer Stiftung (2001): eGovernment, eDemocracy, eAdministration. Ausgewählte Materialhinweise, Beispiele und Links mit Bezügen zur Kommunalpolitik. Wesseling, S. 13

Nelius, Martin (2000): Elektronische Demokratie – Was können deutsche Kommunen aus amerikanischen Erfahrungen lernen? Diplomarbeit an der Fachhochschule Kehl, Hochschule für Öffentliche Verwaltung

Stadt Weinstadt: Hinweise für die Nutzung des Bürgerforums durch die Stadtverwaltung vom 25.03.2004

Stadt Weinstadt: Jahresübersicht WEBstatistik 2003/2004

## Internet

Imagine und der Plausch am Gartenzaun. In:

<http://www.zvw.de/aktuell/1998/03/11/news03.htm>

Zugriff 05.04.2004

Internetauftritt der Stadt Weinstadt. In:

<http://www.weinstadt.de/>

Zugriff 05.04.2004

Archiv Altes Forum. In:

<http://weinstadt.dynaprog.biz/phpbb2/>

Zugriff 10.04.2004

Forum. In:

[http://62.96.48.206/weinstadt/index\\_.afp](http://62.96.48.206/weinstadt/index_.afp)

Zugriff 10.04.2004

## SCHWERIN

### Literatur

Landeshauptstadt Schwerin, Der Oberbürgermeister, Büro des Oberbürgermeisters: Konzept „Jugendserver Schwerin“. Beitrag der Landeshauptstadt Schwerin für den Wettbewerb „E-Community“ des Bundesministeriums des Inneren, 30.10.2002. S. 3-14

### Internet

15.03.04. Schweriner Jugendportal SEE-YOU.DE gestartet. In:  
<http://www.jmmv.de/anzeigen.php?rubrik=pm&id=52>  
Zugriff 15.05.2004

06.10.03 Jugendserver Schwerin Beteiligungs-Website. In:  
<http://www.mandarin-medien.de/site/86252,86210.html>  
Zugriff 15.05.2004

Jugendserver Schwerin. In:  
[http://www.bmi.bund.de/downloads/03\\_schwerin.pdf](http://www.bmi.bund.de/downloads/03_schwerin.pdf)  
Zugriff 15.05.2004

Kommforum: Wettbewerb E-Community – Preisträger Stadt Schwerin. In:  
[http://www.kommforum.de/doc.phtml?id=54&rubrik=best\\_practices&js=](http://www.kommforum.de/doc.phtml?id=54&rubrik=best_practices&js=)  
Zugriff 15.05.2004

Obermeier, Harie: Schily vergibt eCommunity Award. In:  
<http://www.politik-digital.de/egovernment/bund/ecomaward.shtml>  
Zugriff 15.05.2004

Schwerins neues Jugendportal see-you.de ist online! In:  
[http://www.mvregio.de/modules.php?op=modload&name=PagEd&file=index&page\\_id=16220](http://www.mvregio.de/modules.php?op=modload&name=PagEd&file=index&page_id=16220)  
Zugriff 15.05.2004

## STEP 21

### Literatur

Herzmann, Petra; Kirner, Florian; Lahnstein, Sonja; Markus, Klaus: STEP 21 die Jugendinitiative für Toleranz und Verantwortung. Tätigkeitsbericht 1998 – 2003. Hamburg

### Internet

STEP 21-Box [clique] Schülerheft: Einführung, S. 1-36. In:  
[http://www.step21.de/home2002/download/paeda/STEP\\_UB.pdf](http://www.step21.de/home2002/download/paeda/STEP_UB.pdf)  
Zugriff 15.05.2004

STEP 21-Box [clique] Pädagogenbuch: Einführung Internet, S. 54-71. In:  
<http://www.step21.de/home2002/download/paeda/paedagogenbuch.pdf>  
Zugriff 15.05.2004

STEP 21-Box [clique] Schülerheft: Internet, S. 1-14. In:  
<http://www.step21.de/home2002/download/paeda/Internet.pdf>  
Zugriff 15.05.2004

Forum Bildung: Gute Beispiele. In:  
[http://www.forum-bildung.de/templates/gutebsp\\_detail\\_s.php?det=1&evid=7&start=0&str1=step%2021&str2=&str3=&lib=&art=&details=](http://www.forum-bildung.de/templates/gutebsp_detail_s.php?det=1&evid=7&start=0&str1=step%2021&str2=&str3=&lib=&art=&details=)  
Zugriff 15.05.2004

Gegen Gewalt: STEP 21 stettet 1000 Jugendzentren mit Medienboxen aus. In:  
<http://www.digitale-chancen.de/service/stories/index.cfm/key.1511/secid.105/secid2.23/aus.2>  
Zugriff 15.05.2004

Lahnstein, Sonja: Eröffnungsrede STEP 21-Aktion für Toleranz und Fairplay im Internet [fairlink.de]. In:  
[http://www.step21.de/home2002/php/load\\_media.php?load=4&id=106](http://www.step21.de/home2002/php/load_media.php?load=4&id=106)  
Zugriff 15.05.2004

Lahnstein, Sonja (2002) Eröffnungsrede Pressekonferenz STEP 21, Berlin. In:

[http://www.step21.de/home2002/php/load\\_media.php?load=4&id=63](http://www.step21.de/home2002/php/load_media.php?load=4&id=63)

Zugriff 15.05.2004

Rollmann, Annette: Jugendliche begeistern Politiker. STEP 21: Fair Play im Internet. In:

<http://www.das-parlament.de/2003/47/JugendimDialog/003.html>

Zugriff 15.05.2004

STEP 21 startet Toleranzoffensive für Jugendliche. Pressemitteilung (Sperrfrist 7.2.2002/11 Uhr), Langfassung. In:

[http://www.step21.de/home2002/php/load\\_media.php?load=4&id=32](http://www.step21.de/home2002/php/load_media.php?load=4&id=32)

Zugriff 15.05.2004

Über STEP 21. In:

<http://www.step21.de/home2002/index.php?main=1&nav=13>

Zugriff 15.05.2004

Über STEP 21. Pressebereich. In:

[http://www.step21.de/home2002/php/load\\_media.php?load=4&id=30](http://www.step21.de/home2002/php/load_media.php?load=4&id=30)

Zugriff 15.05.2004

## FUTURUM

### Internet

Die Initiativen der Kommission im Rahmen der öffentlichen Debatte über die Zukunft Europas. In:

[http://europa.eu.int/futurum/documents/offtext/noteinfo051201\\_de.pdf](http://europa.eu.int/futurum/documents/offtext/noteinfo051201_de.pdf)

Zugriff 10.05.2004

Mitteilung der Kommission über bestimmte Modalitäten der Debatte über die Zukunft der Europäischen Union – Brüssel, 25/04/2001. In:

[http://europa.eu.int/futurum/documents/offtext/com25042001\\_de.pdf](http://europa.eu.int/futurum/documents/offtext/com25042001_de.pdf)

Zugriff 10.05.2004

Pressemitteilung 7.03.2001: Vorstellung der Website Futurum. In:

[http://europa.eu.int/futurum/documents/press/pr070301\\_de.htm](http://europa.eu.int/futurum/documents/press/pr070301_de.htm)

Zugriff 10.05.2004

Pressemitteilung 5.12.2001: Kommission möchte umfassendes Mandat für den Konvent über die Zukunft Europas. In:

<http://europa.eu.int/rapid/start/cgi/guesten.ksh?action.gettxt=gt&doc=IP/01/1742%7C0%7CRAPID&lg=DE&display=>

Zugriff am 10.05.2004

Internetangebot Futurum:

[http://europa.eu.int/comm/coreservices/forum/index.cfm?forum=Futurum&fuseaction=contribution.addform&Debate\\_ID=-38&Select\\_ID=1964](http://europa.eu.int/comm/coreservices/forum/index.cfm?forum=Futurum&fuseaction=contribution.addform&Debate_ID=-38&Select_ID=1964)

Zugriff 10.05.2004

## POLITIKFORUM.DE

### Literatur

Wundrig, Sabine (2003): Meinungsbildungsprozesse im WWW am Beispiel virtueller Communities und ihren Diskussionsforen. Diplomarbeit am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien

### Internet

Ziele/Team des politikforums. In:

[http://www.politikforum.de/html/02\\_static.php?kind=about](http://www.politikforum.de/html/02_static.php?kind=about)

Zugriff 01.03.2004

Foren. In:

<http://www.politikforum.de>

Zugriff 01.03.2004

Alle Abbildungen mit freundlicher

Genehmigung der Städte oder Projektträger.

## Publikationsempfehlungen der Bertelsmann Stiftung

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.)

### **Auf Worte folgen Taten**

Gesellschaftliche Initiative zur

Integration von Zuwanderern

2003, ca. 630 Seiten, inkl. CD-ROM

EUR 29,- / sFR. 50,70

Verlag Bertelsmann Stiftung

CD-ROM auch einzeln zu bestellen:

EUR 10,- / sFR. 18,30

Marga Pröhl, Hauke Hartmann (Hrsg.)

### **Strategien der Integration**

Verlag Bertelsmann Stiftung

Handlungsempfehlungen für eine interkulturelle

Stadtpolitik

Dokumentation des Netzwerkes Cities of Tomorrow

EUR 16,- / sFR. 28,60

Viola Georgi, Hauke Hartmann, Britta Schellenberg,

Michael Seberich (Hrsg.)

### **Strategien gegen Rechtsextremismus**

Band 1: Ergebnisse der Recherche

erscheint im Sommer 2004, ca. 250 Seiten, Broschur

ca. EUR 30,- / sFr. 52,40

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.)

### **Politische Partizipation in Deutschland**

Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage

ca. EUR 12,- / sFr. 21,90

Bertelsmann Stiftung, Bertelsmann Forschungs-

gruppe Politik (Hrsg.)

### **Strategien gegen Rechtsextremismus**

Band 2: Handlungsempfehlungen

Erscheint im Sommer 2004, ca. 60 Seiten, Broschur

ca. EUR 12,- / sFr. 21,90

Andrea Fischer, Günter Kail, Andreas Popp,

Klaus-Peter Prey, Henrik Riedel (Hrsg.)

### **Leistungsvergleiche zwischen Finanzämtern**

Philosophie, Methodik, Organisation, Ergebnisse

2., vollständig überarbeitete Aufl. 2001, 200 Seiten

Als Download unter:

[www.bertelsmann-stiftung.de/verlag](http://www.bertelsmann-stiftung.de/verlag)

Elke Bruckner, Sigrid Meinhold-Henschel

### **Sozialen Problemlagen von Kindern**

#### **und Jugendlichen begegnen**

Daten und Fakten aus dem Projekt

„Kompass-Modellkommunen“

Kerstin Schmidt

### **Den demographischen Wandel gestalten –**

#### **Weichen für die Zukunft stellen**

Daten und Fakten aus dem Projekt

„Kompass-Modellkommunen“

Elke Bruckner, Claudia Walther

### **Sozialen Zusammenhalt in der Kommune sichern**

Daten und Fakten aus dem Projekt

„Kompass-Modellkommunen“

Sigrid Meinhold-Henschel

### **Förderung von Kindern und Jugendlichen**

Durch Prävention sozialer Benachteiligung begegnen.

Herausforderungen und Handlungsoptionen

Projekt „Kompass-Modellkommunen“. Gütersloh 2002.

Claudia Walther

### **Sozialer Zusammenhalt**

Handlungsansätze in Kommunen.

Projekt „Kompass-Modellkommunen“. Gütersloh 2003.

Publikationen aus dem Kompass-Projekt sind

erhältlich bei: [vanessa.meise@bertelsmann.de](mailto:vanessa.meise@bertelsmann.de)

**Strategisches Management –****Für die Verbesserung kommunaler Lebensqualität**

Video erhältlich bei: [vanessa.meise@bertelsmann.de](mailto:vanessa.meise@bertelsmann.de)

Warnfried Dettling

**Die Stadt und ihre Bürger**

Neue Wege in der kommunalen Sozialpolitik

Grundlagen, Perspektiven, Beispiele

Verlag Bertelsmann Stiftung

2001, 440 Seiten, Broschur

EUR 20,- / sFR. 35,10

Marga Pröhl, Andreas Osner (Hrsg.)

**Ratsarbeit besser machen**

Ein Handbuch für kommunale Mandatsträger,  
sachkundige Bürger und Verwaltungschefs

Verlag Bertelsmann Stiftung

3. überarbeitete Auflage 2004

168 Seiten, Broschur

EUR 15,- / sFR. 26,90

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.)

**Ratsarbeit besser machen 2**

Rechtliche Aspekte

Ländervergleich der Kommunalverfassungen

von Walter Unger

Verlag Bertelsmann Stiftung

2004, 112 Seiten, Broschur

EUR 10,- / sFR. 18,30

Bertelsmann Stiftung, Städte- und Gemeindebund  
NRW (Hrsg.)

**Ratsinformationssysteme erfolgreich einführen**

Ein Leitfaden für Politik und Verwaltung

Verlag Bertelsmann Stiftung

2004, 136 Seiten, Broschur

EUR 10,- / sFR. 18,30

Marga Pröhl, Andreas Osner (Hrsg.)

**Personalarbeit in der Politik**

Mandatsträger qualifizieren – Nachwuchs fördern

Verlag Bertelsmann Stiftung

2003, ca. 200 Seiten, Broschur

ca. EUR 30,- / sFr. 52,40

Stefan Friedrichs, Thomas Hart, Oliver Schmidt (Hrsg.)

**E-Government**

Effizient verwalten – demokratisch regieren

Verlag Bertelsmann Stiftung

2002, 296 Seiten, Broschur

Verlag Bertelsmann Stiftung

EUR 18,- / sFR. 31,90

Marga Pröhl (Hrsg.)

**Good Governance für Lebensqualität vor Ort**

Internationale Praxisbeispiele für Kommunen

Verlag Bertelsmann Stiftung

2003, 134 Seiten, Broschur

EUR 11,- / sFR. 19,80

Herrmann Hill

**Indikator Lebensqualität**

Internationale Recherche zur kommunalen Steuerung

Verlag Bertelsmann Stiftung

2002, 112 Seiten, Broschur

EUR 11,- / sFR. 19,80

Thomas Hart, Carolin Welzel, Hansjürgen Garstka (Hrsg.)

**Informationsfreiheit**

Die „gläserne Bürokratie“ als Bürgerrecht

Verlag Bertelsmann Stiftung

2003, ca. 300 Seiten, Broschur

ca. EUR 15,- / sFR. 26,90

Bernd Adamaschek, Marga Pröhl (Hrsg.)  
**Regionen erfolgreich steuern**  
Regional Governance – von der kommunalen  
zur regionalen Strategie  
Verlag Bertelsmann Stiftung  
2003, 214 Seiten, Broschur  
EUR 13,- / sFr. 23,60

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.)  
**Reform Know-how für Kommunen**  
Kompakte Lösungen für kommunale Entscheider  
2003  
erhältlich bei: [alexandra.dordevic@bertelsmann.de](mailto:alexandra.dordevic@bertelsmann.de)

Heidi Sinnig, Klaus Stelle, Frank Pflüger (Hrsg.)  
**Neue Medien und Bürgerorientierung**  
Anforderungen, Strategien, und Praxisbeispiele  
Dokumentation des Netzwerkes CIVITAS  
2003, 116 Seiten  
EUR 8,- (plus Versand)

Lokale Demokratiebilanz  
**Kommunale Zukunft gemeinsam gestalten**  
Dokumentation des Netzwerkes CIVITAS  
Als Download unter:  
[www.buergerorientierte-kommune.de](http://www.buergerorientierte-kommune.de)

Bertelsmann Stiftung (Hrsg.)  
**Bürgerbeteiligung stärken**  
In: Forum – Das Magazin der Bertelsmann Stiftung  
Ausgabe 2/2003  
Als Download unter: [www.bertelsmann-stiftung.de/  
Publikationen/Infomaterial](http://www.bertelsmann-stiftung.de/Publikationen/Infomaterial)

Marga Pröhl, Heidi Sinnig, Stefan Nährlich (Hrsg.)  
**Bürgerorientierte Kommune in Deutschland –  
Anforderungen und Qualitätsbausteine**  
Band 3: Ergebnisse und Perspektive des Netzwerkes  
CIVITAS  
2. Aufl. 2003, 396 Seiten, Broschur  
EUR 15,- / sFr. 26,90

Bertelsmann Stiftung, The World Bank (Hrsg.)  
**Strategic Management and Good Local Governance:  
Common Responsibility for Democracy and the  
Quality of Life**  
Cities of Change Knowledge Product Series Vol. 1  
City of Change-Ordner 1  
erhältlich bei: [gabriele.schoeler@bertelsmann.de](mailto:gabriele.schoeler@bertelsmann.de)

Sigrid Meinhold-Henschel, Anja Beisenkamp,  
Annett Menge (Hrsg.)  
**Entwicklungsperspektiven für die  
kommunale Schullandschaft**  
Wie zufrieden sind Schüler, Eltern, Lehrer  
und Schulleiter?  
2003, 80 Seiten, Broschur  
EUR 10,- / sFr. 18,30

Marga Pröhl, Sigrid Meinhold-Henschel  
**Stadt macht Schule**  
Entwicklungsperspektiven für die  
kommunale Schullandschaft  
Broschüre,  
erhältlich bei: [nicole.henrichfreise@bertelsmann.de](mailto:nicole.henrichfreise@bertelsmann.de)

Oliver Haubner, Walter Stach  
**Der Bürgerhaushalt**  
Den Bürgern den Haushalt transparent machen  
In: Handbuch Erfolgreiche Kommunalpolitik, 14.  
Raabe Fachverlag,  
Ergänzungslieferung April 2004

8

# Anhang

**1 | Interviewpartner**

**2 | Vorauswahl von Beispiel-Projekten**

**3 | Deskriptionsliste**

**4 | Interviewleitfaden**

**5 | Kriterienkatalog der Studie**



# 1 | Interviewpartner

## ESSLINGEN

**Anja Scholz und Erika Zavasnik,**  
Büro des Oberbürgermeisters, Stadt Esslingen  
**Oliver Märker,**  
Fraunhofer Institut für Autonome Intelligente Systeme  
(AIS), Sankt Augustin

## GÜTERSLOH

**Michael Zirbel,**  
Fachbereich Stadtplanung, Stadt Gütersloh  
**Stephan Wilforth,**  
tetraeder.com GmbH, Dortmund

## KÖNIGSLUTTER

**Jutta Meiforth,**  
Stadt Königslutter am Elm  
**Prof. Dr. Bettina Oppermann und Simone Tiedtke,**  
Institut für Freiraumplanung und planungsbezogene  
Soziologie, Universität Hannover

## MÜNSTER

**Eva Emskoetter,**  
Presse- und Informationsamt der Stadt Münster  
**Dr. Susanne Goetz,**  
büne e.V.

## WEINSTADT

**Kai-Uwe Müller,**  
Stadtverwaltung Weinstadt

## SCHWERIN

**Andreas Ruhl,**  
Büro des Oberbürgermeisters, Stadt Schwerin  
**Marieke Sobiech,**  
MANDARIN medienpool und  
**Regina Villwock,**  
Schweriner Jugendring

## STEP 21

**Henning Fietze,**  
Projektleitung Pädagogik Team STEP 21, Hamburg

## FUTURUM

**Gérard Legris und Ariane Moret,**  
Task Force, Future of the Union and Institutional  
Questions, Public Debate and Forum Future of  
Europe, Europäische Kommission –  
Generalsekretariat, Brüssel

## POLITIKFORUM.DE

**Sebastian Hermann und Sven Wiebold,**  
Redaktion politikforum.de Berlin

## 2 | Vorauswahl von Beispiel-Projekten

BEISPIEL	INTERESSANTE ASPEKTE	KATEGORIE / BETREIBER / REICHWEITE
01. <b>PUBLIKOM MÜNSTER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Klare Gesamtstrategie/Vision</li> <li>_ Einbindung der Bürger</li> <li>_ Anreize zur Nutzung</li> <li>_ Förderung und Anerkennung von bürgerschaftlichem Engagement</li> <li>_ Maßnahmen gegen digitale Spaltung</li> <li>_ Zusammenarbeit unterschiedlicher kommunaler Akteure</li> <li>_ Organisationsfunktion des Internets</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.publikom.de">http://www.publikom.de</a>		
02. <b>DOL2DAY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Politische Bildung (spielerisch vermittelt)</li> <li>_ Förderung der Medien- und politischen Kompetenz</li> <li>_ Zielgruppenorientierung (für Jugendliche)</li> </ul>	Jugend/ NGO/ bundesweit
<a href="http://www.dol2day.de">http://www.dol2day.de</a>		
03. <b>STUTTART</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Regionalpolitisches Informationsangebot</li> <li>_ Artikulations- und Beteiligungsmöglichkeiten</li> <li>_ Im Forenbereich: Kluge Kooperation zwischen Stadt und lokalen Medien (PPP)</li> <li>_ Ratsinfosystem</li> <li>_ Gute E-Mail-Erreichbarkeit</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.stuttgart.de">http://www.stuttgart.de</a>		
04. <b>JUGENDSERVER SCHWERIN SEE-YOU.DE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Gesamtstrategie / Vision</li> <li>_ Einbindung der Nutzer (Jugendliche) schon bei der Planung</li> <li>_ Anreize zur Beteiligung/Aktivierung von Jugendlichen</li> <li>_ Klare Zielgruppenorientierung eines Angebotes</li> <li>_ Neuer Stil der Politik(mit)gestaltung/politischen Bildung</li> <li>_ Eine Beteiligungsaktion, die ohne die Neuen Medien kaum denkbar wäre</li> </ul>	Jugend/ Kommunal
<a href="http://www.see-you.de">http://www.see-you.de</a>		
05. <b>POLITIKFORUM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Breites und gut genutztes Angebot zur Meinungsäußerung</li> <li>_ Gute Verknüpfung aus Information und Artikulationschancen</li> <li>_ Ein Projekt, das mit geringsten finanziellen Ressourcen und v.a. durch die Nutzer selbst betrieben wird.</li> </ul>	Jugend / privat / bundesweit
<a href="http://www.politikforum.de">http://www.politikforum.de</a>		

BEISPIEL	INTERESSANTE ASPEKTE	KATEGORIE / BETREIBER / REICHWEITE
06. <b>NGO-ONLINE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Eine alternative Form der Öffentlichkeit bzw. der Informationsbereitstellung</li> <li>_ Die zur Verfügung Stellung von Artikulationschancen für Bürger, regionale Gruppen oder Gruppen mit bestimmten Einzelinteressen.</li> </ul>	NGO/ international
<a href="http://www.ngo-online.de">http://www.ngo-online.de</a>		
07. <b>WIESBADEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ (Nahezu) geschlossenes Konzept aus Informations- und Artikulationsangebot</li> <li>_ Durch Zusatzinformationen gut abgestützte Foren (Ermöglichung qualifizierter Teilnahme)</li> <li>_ Klar formuliertes Ziel/Vision bei der Fortentwicklung des Internetauftritts</li> <li>_ Gute E-Mail-Erreichbarkeit</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.wiesbaden.de">http://www.wiesbaden.de</a>		
08. <b>DÜSSELDORF/ STADT- PLANUNGSAMT DÜSSELDORF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Sehr gutes Informationsangebot (politisches System und Inhalte)</li> <li>_ Bürgerbeteiligung in der Bauleitplanung: Durchdachtes Konzept, einfache Navigation bzw. Nutzerfreundlichkeit, hohe Aktualität. Beispiel für eine gesetzlich vorgeschriebene (formelle) Beteiligung</li> <li>_ Verankerung des E-Government-Projekts in die allgemeine Stadtpolitik</li> <li>_ Gute E-Mail-Erreichbarkeit</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.duesseldorf.de">http://www.duesseldorf.de</a>		
09. <b>ESSLINGEN ALLGEMEIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Formelle Beteiligung über das Internet (Jugendgemeinderatswahl 2001)</li> <li>_ Bürgerpartizipation bei der Bauleitplanung</li> <li>_ Maßnahmen gegen digitale Spaltung (Bürger-PCs, Mentorenprogramme)</li> <li>_ Klare langfristige (Online)-Vision</li> <li>_ Gut dokumentiert / erforscht</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.esslingen.de">http://www.esslingen.de</a>		
10. <b>ESSLINGEN: HAUSHALT IM DIALOG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Gelungenes Beispiel der Bürgerbeteiligung zu einem frühen Zeitpunkt</li> <li>_ Doppelt innovatives Projekt: Bürgerdialog zu Haushaltsfragen und über das Internet</li> <li>_ Begleitende Maßnahmen zur Einbindung/Fortbildung der Bürger</li> <li>_ Redaktionelle Aufbereitung der begleitenden Informationen</li> <li>_ Redaktionelle Aufbereitung der Beiträge des Diskurses</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.haushalt.esslingen.de">http://www.haushalt.esslingen.de</a>		

BEISPIEL	INTERESSANTE ASPEKTE	KATEGORIE / BETREIBER / REICHWEITE
11. <b>ONLINE- BETEILIGUNG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Kombination aus kommunaler Praxis mit wissenschaftlicher Begleitung</li> <li>_ Umfassendes Gesamtkonzept</li> <li>_ Gezielte Förderung kleiner Kommunen und Orte</li> <li>_ Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer</li> </ul>	Kommunal / wissenschaftlich
<a href="http://www.online-beteiligung.de">http://www.online-beteiligung.de</a>		
12. <b>AALEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Detaillösung: Transparenz des Handelns und der Agenda des Stadtrates (Ratsinformationssystem)</li> <li>_ Plandarstellung im Internet</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.aalen.de">http://www.aalen.de</a>   <a href="http://aalen.allris.net/allris.net.asp">http://aalen.allris.net/allris.net.asp</a>   <a href="http://www.gisserver.de/aalen/start.htm">http://www.gisserver.de/aalen/start.htm</a>		
13. <b>BERLIN ALEXANDERPLATZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Qualitativ hochwertige und aufwändig moderierte Beteiligungsplattform</li> <li>_ Speziell dafür (weiter)entwickelte Software</li> <li>_ Kombination aus online- und klassischen Verfahren (Integrierte Online/Offlinestrategie)</li> <li>_ Sehr gut dokumentiert</li> <li>_ Gezielte Motivationsversuche zur Beteiligung</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://alex.cityandbits.de">http://alex.cityandbits.de</a>   <a href="http://alex.ais.fraunhofer.de/zeno/forum/?action=editJournal&amp;id=3&amp;view=struct">http://alex.ais.fraunhofer.de/zeno/forum/?action=editJournal&amp;id=3&amp;view=struct</a>		
14. <b>BÜRGER- KONVENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Eine umfassende Gesamtstrategie/Vision</li> <li>_ Ein Angebot das mit „hohem Aufwand“ betrieben wird</li> <li>_ Hohe Resonanz</li> <li>_ Verwendung des Internets zur internen Organisation und zur Kommunikation/Artikulation nach außen</li> </ul>	NGO/ bundesweit
<a href="http://www.buergerkonvent.de">http://www.buergerkonvent.de</a>		
15. <b>STEP 21</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Aktuelle Foren</li> <li>_ Mischung aus „Fun“ und „ernsten“ Elementen</li> <li>_ Förderung/Aktivierung von Jugendlichen</li> <li>_ Integrierte Online/Offlinestrategie</li> <li>_ Versuch, die Ergebnisse der Beteiligung an eine breite Öffentlichkeit zu bringen</li> <li>_ Bewusst gesetzte Anreize zur Beteiligung</li> </ul>	Jugend/ NGO/ bundesweit
<a href="http://www.step21.de">http://www.step21.de</a>		

BEISPIEL	INTERESSANTE ASPEKTE	KATEGORIE / BETREIBER / REICHWEITE
16. <b>DORTMUND</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Einbindung der Bürger über Foren</li> <li>_ Spezielle Beteiligungsangebote für Jugendliche</li> <li>_ Transparenz des Ratshandelns / Ratsunterlagen im Netz</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.dortmund.de">http://www.dortmund.de</a>   <a href="http://www.do4u.de">http://www.do4u.de</a>		
17. <b>QUARTERNET – GEMEINWESEN- ARBEIT IM NETZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Nutzung der Organisationsfunktion des Internets bzw. für Kooperationen</li> <li>_ Maßnahmenpaket gegen digitale Spaltung</li> </ul>	Regional NGO
<a href="http://www.gemeinwesenarbeit.de">http://www.gemeinwesenarbeit.de</a>   <a href="http://www.quarternet.de">http://www.quarternet.de</a>   <a href="http://www.gugg-emol.de">http://www.gugg-emol.de</a>		
18. <b>BREMEN HORN-LEHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Kombination von Information und Diskussion</li> <li>_ „Polling“ in der Bauplanung (Online-Meinungsumfrage zur Verkehrsberuhigung)</li> <li>_ Konstruktive Debatte</li> <li>_ Begleitung der Aktion durch andere Medien</li> <li>_ Wissenschaftliche Begleitung</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.horn-lehe.de">http://www.horn-lehe.de</a>		
19. <b>BREMEN WALLER HEERSTRASSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Kombination von Informationen und Diskussion</li> <li>_ „Polling“ in der Bauplanung (Online-Meinungsumfrage zur Verkehrsberuhigung“)</li> <li>_ Begleitung der Aktion durch andere Medien</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.waller-heerstrasse.de">http://www.waller-heerstrasse.de</a>   <a href="http://www.fgk.informatik.uni-bremen.de/walle">http://www.fgk.informatik.uni-bremen.de/walle</a>		
20. <b>PERSPEKTIVE DEUTSCHLAND</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ „Betreiber Wirtschaft“ mit entsprechend finanzieller Ausstattung</li> <li>_ Hoher Marketingaufwand/hohe Beteiligung</li> <li>_ Maßnahmen gegen „digitale Verzerrung“</li> <li>_ Kein diskursives Forum sondern reine Umfrage</li> </ul>	Bundesweit
<a href="http://www.perspektive-deutschland.de">http://www.perspektive-deutschland.de</a>		
21. <b>ELEKTRONISCHE DEMOKRATIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Einbindung von Bürgern „von Anfang an“ in den politischen (Gesetzgebungs-)Prozess</li> <li>_ Transparente Entscheidungsfindung</li> </ul>	Bundesweit
<a href="http://www.bundestag.de/edemokratie">http://www.bundestag.de/edemokratie</a>   <a href="http://www.elektronische-demokratie.de">http://www.elektronische-demokratie.de</a>		

BEISPIEL	INTERESSANTE ASPEKTE	KATEGORIE / BETREIBER / REICHWEITE
22. <b>FUTURUM (EUROPÄISCHEN KOMMISSION)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Hochfrequentierte transnationale Debatten</li> <li>_ Einbindung von Entscheidungsträgern in das Forum</li> <li>_ Ermöglichung von Kooperationen durch Ankündigung von Treffen und Veranstaltungen</li> </ul>	Europaweit
<a href="http://europa.eu.int/futurum/index_de.htm">http://europa.eu.int/futurum/index_de.htm</a>		
23. <b>IHRE STIMME IN EUROPA (EUROPÄISCHE KOMMISSION)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Konsultation durch Online-Fragebögen (vor und/oder nach Entscheidungen)</li> <li>_ Diskussionen/Chats mit Entscheidungsträgern</li> <li>_ Gleichstellung von E-Mail und Post in einem „Kodex für gute Verwaltungspraxis“</li> <li>_ Intelligenter Adressauskunftsdienst</li> </ul>	Europaweit
<a href="http://europa.eu.int/yourvoice/index_de.htm">http://europa.eu.int/yourvoice/index_de.htm</a>		
24. <b>INDYMEDIA UND MAILBOX NADESHDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Organisations- und Netzwerkfunktion des Internet (auch über Ländergrenzen)</li> <li>_ Binnenorganisation über das Internet</li> <li>_ Idee eines politischen Korrektivs durch „alternative Öffentlichkeit“</li> <li>_ Eine sich selbst organisierende „responsive community“.</li> <li>_ Hohe Nutzung auch ohne Marketing- oder Anreizstrategie</li> </ul>	NGO
<a href="http://de.indymedia.org">http://de.indymedia.org</a>   <a href="http://www.nadeshda.org">http://www.nadeshda.org</a>		
25. <b>INTERNET- ANGEBOT DES BUNDESTAGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Online-Konferenzen zwischen Bürgern und Parlamentariern</li> <li>_ Technische Abbildung von politischen Ereignissen</li> <li>_ E-Mail-Erreichbarkeit</li> </ul>	Bundesweit
<a href="http://www.bundestag.de">http://www.bundestag.de</a>   <a href="http://www.bundestag.de/forum">http://www.bundestag.de/forum</a>		
26. <b>PARCHIM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Kombination aus online- und klassischen Verfahren (Integrierte Online/Offlinestrategie)</li> <li>_ Problem: Gutes und preisgekröntes Beispiel, aber nicht mehr aktuell und kaum dokumentiert</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.parchim.de">http://www.parchim.de</a>		
27. <b>„MUT ZUR VERÄNDERUNG“ (DER BUNDES- REGIERUNG)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Online-Debatte auf Bundesebene, die parallel zum parlamentarischen Diskussionsprozess geführt wurde</li> <li>_ Chats mit Entscheidern</li> <li>_ Problem: Das Beispiel ist grundsätzlich interessant, aber als best practice kaum geeignet</li> </ul>	Bundesweit
<a href="http://www.mut-zur-veraenderung.de">http://www.mut-zur-veraenderung.de</a>		

BEISPIEL	INTERESSANTE ASPEKTE	KATEGORIE / BETREIBER / REICHWEITE
28. <b>BAMBERG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Beteiligung in der Bauleitplanung</li> <li>_ Frauennetzwerke</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.bamberg.de">http://www.bamberg.de</a>   <a href="http://www.bamberg.de/stadtplanungsamt">http://www.bamberg.de/stadtplanungsamt</a>   <a href="http://frauennet.bamberg.de">http://frauennet.bamberg.de</a>		
29. <b>HANAU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Gesamtkonzept zur Bürgerbeteiligung mit integrierter Online/Offlinestrategie</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.modell-hanau.de">http://www.modell-hanau.de</a>		
30. <b>WEINSTADT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Nutzung digitaler Bürgerbeteiligung in einer kleinen Stadt</li> <li>_ Vorbildliche Artikulations- und Informationselemente mit verhältnismäßig geringem Aufwand realisiert</li> <li>_ Schon seit 2001 aktiv in der Bürgerbeteiligung durch das Internet (Beteiligungskultur)</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.weinstadt.de">http://www.weinstadt.de</a>		
31. <b>WEYARN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Civitas Gemeinde</li> <li>_ Leitbild der Bürgerorientierung das gezielt durch das Internet unterstützt werden soll</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.weyarn.de">http://www.weyarn.de</a>		
32. <b>LIZZYNET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Angebot für Mädchen und junge Frauen</li> </ul>	Jugend / bundesweit
<a href="http://www.lizzynet.de">http://www.lizzynet.de</a>		
33. <b>KÖNIGSLUTTER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Interaktivität einzelner Medienangebote</li> <li>_ Visualisierungen von Inhalten</li> <li>_ Verknüpfung von Online- und Offlineangeboten</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://www.koenigslutter.de/landschaftsplan.php">http://www.koenigslutter.de/landschaftsplan.php</a>		
34. <b>GÜTERSLOH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Information und Beteiligung in der Bauleitplanung für Bürger und Träger öffentlicher Belange</li> <li>_ Praxisnahe Software</li> <li>_ Interkommunale Kooperation bei Softwareentwicklung und Verfahrensstandardisierungen</li> </ul>	Kommunal
<a href="http://stadtplanung.guetersloh.de">http://stadtplanung.guetersloh.de</a>		

## 3 | Checkliste Deskription

### Name des Fallbeispiels

Infos nicht relevant	Einbettung	Infos vorhanden	Keine Infos	Sonstiges
	_ Kurzbeschreibung			
	_ Hintergründe			
	_ Thema, Inhalte			
	_ Vorhandensein einer Gesamtstrategie der Institution zur Bürgerorientierung			
	_ Konzept, Handlungsansatz			
	_ Ziele des Beteiligungsvorhabens/ des Internetvorhabens			
	_ Klärung des Verfahrens der Beteiligung/ des demokratischen Prozesses			
	_ Erläuterung der Anbindung an formales Verfahren			
	_ Möglichkeiten der Beteiligung			
	_ Existenz von Handlungsspielräumen			

Infos nicht relevant	Organisation und Strukturierung	Infos vorhanden	Keine Infos	Sonstiges
	_ Ort, räumlicher Bezug, Ebene (EU, Nation, Regional, Kommunal...)			
	_ Laufzeit/Verfahrensstand			
	_ Initiatoren bzw. Anbieter (Betreibermodell)			
	_ Weitere involvierte Akteure (Politik, Verwaltung, Einbindung Externer)			
	_ Zuständigkeiten intern			
	_ Zuständigkeiten extern			
	_ Finanzierung			



<b>Medienangebot</b>	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>	<b>Sonstiges</b>
_ Zugriff auf allgemeine, Grund legende Informationen (Gesetze, Auflagen, Erlasse etc.)			
_ Verweise auf externe Informationen (links, Quellen)			
_ Verweis auf weiteres internes Angebot (Veranstaltungen, Sprechstunden etc.)			
_ Newsletter (allgemein oder anhand vorher eingegebenen Profils) als pro-aktive Form ohne Aufforderung			
_ Befragungen			
_ Beschwerdemanagement			
<b>Offene Kommunikation</b>			
_ Benennung von Ansprechpartnern			
_ Bekanntgabe von E-Mail-Adressen (Frage-Antwort-Möglichkeiten)			
_ Foren: über längeren Zeitraum Möglichkeit zur Meinungsabgabe und Reaktion auf Äußerungen (asynchron)			
_ Chats: unmittelbare Frage-Antwortfolge für begrenzten Zeitraum, z.B. Sprechstunden (synchron)			
_ Sonstiges			

Infos nicht relevant	Umsetzungsqualitäten	Infos vorhanden	Keine Infos	Sonstiges
	<input type="checkbox"/> Werden Ziele des Kommunikationsangebotes genannt?			
	<input type="checkbox"/> Werden Handlungsspielräume benannt?			
	<input type="checkbox"/> Zeitpunkt der Bürgerbeteiligung (Laufzeit, Verfahrensstand)			
	<input type="checkbox"/> Abbildung/Nachvollziehbarkeit des Gesamtverfahrens			
	<input type="checkbox"/> Verweis auf Offline-Angebote			
	<input type="checkbox"/> Aufbereitung/Dokumentation von Ergebnissen im Netz			
	<input type="checkbox"/> Aktualität der Informationen bzw. des Angebotes			
	<input type="checkbox"/> Visualisierung: Karten, Abbildungen, Fotos, Skizzen			
	<input type="checkbox"/> Mehrsprachigkeit			
	<input type="checkbox"/> Verknüpfung verschiedener Medienangebote (loses Verweisen – abgestimmt)			
	<input type="checkbox"/> Erschließungsmöglichkeiten von des Internetangebots: Hilfefunktion, Kataloge, Thesaurus, Glossar, Suche etc			
	<input type="checkbox"/> Hinweise zur Datensicherheit (Private Policy)			
	<input type="checkbox"/> Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung einer Anfrage			
	<input type="checkbox"/> Einfluss der Beteiligungsergebnisse auf den eigentlichen Entscheidungsprozess			

Infos nicht relevant	Zielgruppen- und Nutzerorientierung	Infos vorhanden	Keine Infos	Sonstiges
	_ Adressaten/Zielgruppe/n („persönliche Ansprache“)			
	_ Identifizierung der „Teilnehmer“ mit Namen (anonym oder nicht)			
	_ Identifizierung der „Teilnehmer“ in ihrer Funktion (Bürger, Eigentümer, Pächter o.ä.)			
	_ Zielgruppenspezifische Beteiligungsformen			
	_ (Zielgruppenspezifische) Beteiligungsanreize (Gewinnspiele etc.)			
	_ Maßnahmen gegen digitale Spaltung			
	_ Angebote zur Stärkung der Medienkompetenz			
	_ Marketing/Öffentlichkeitsarbeit (Bewerbung, Verweis auf öffentliche Zugänge)			
	_ Berücksichtigung der technischen Voraussetzungen der Anwender			

Infos nicht relevant	Weiterentwicklung	Infos vorhanden	Keine Infos	Sonstiges
	_ Frequentierung des Angebotes			
	_ Feedback-Möglichkeiten für Nutzer			
	_ Einbezug der Nutzer bei Konzeption des Angebotes			
	_ Einbezug der Nutzer bei Weiterentwicklung des Angebotes			
	<b>Weitere Fragen</b>			

Bilder/Abbildungen	Genehmigung eingeholt?	Ansprechpartner	URLs, Quelle
Thema/Name des Bildes			URL oder Literaturangabe/Seitenzahl

## 4 | Interviewleitfaden

**nicht kursive Fragen:** in jedem Interview gestellte Fragen

**kursive Fragen:** abhängig vom Fallbeispiel

### → Allgemeine Angaben (zum Verfahren, zur Person)

- \_ Welche Funktion/Aufgaben nehmen Sie in dem Prozess ein?
- \_ Seit wann sind Sie in den Prozess eingebunden?

### → Einbettung

- \_ *Wie schätzen Sie persönlich den Stellenwert von Bürgerbeteiligung in Ihrer bzw. der Feder führenden Institution ein? (Beteiligungskultur)*
- \_ Besteht eine Gesamtstrategie zur Bürgerorientierung? Wenn ja, welche Elemente umfasst sie (z.B. Themen, Visionen, Ziele, Zeitpunkt der Einbindung)? Welche Bedeutung hat die Gesamtstrategie in der Praxis? (...)
- \_ Welche Ziele werden durch das Internetangebot verfolgt?
- \_ Gab es einen bestimmten Auslöser für die Initiierung dieses Angebotes?
- \_ *Bestehen reale Handlungsspielräume? Welche? Welche Einflussmöglichkeiten haben die Beteiligten auf das Ausfüllen dieser Spielräume?*
- \_ *Wie ist die Anbindung an das formale Verfahren ausgestaltet?*
- \_ [...]

### → Organisation und Strukturierung

- \_ Sind die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten intern festgelegt?  
*Welche gibt es? Werden sie eingehalten?*

- \_ *Besteht bei der Angebotserstellung eine enge Zusammenarbeit zwischen „Fachleuten für Beteiligung“ und „Fachleuten für die technische Umsetzung/neue Medien“? Welche Chancen und welche Probleme sehen Sie bei der Zusammenarbeit? (Probleme z.B. verschiedene Fachsprachen, ungesicherter Informationsfluss)*
- \_ Steht ausreichend Arbeitskraft zur Verfügung, um ein qualitativvolles Angebot aufrecht erhalten zu können?  
- *und mittel- und langfristig?*
- \_ Sind Entscheidungsträger eingebunden?  
*Wenn ja, in welcher Form und in welchem Ausmaß?*
- \_ *Werden externe Stellen einbezogen?*  
*Wenn ja, in welcher Form und in welchem Ausmaß?*
- \_ Wie wird das Angebot finanziert?
- \_ Sind die zur Verfügung stehenden Mittel Ihrer Meinung nach ausreichend?  
- *und mittel- und langfristig?*
- \_ Verfügen Sie über die notwendigen technischen Ressourcen für ihr Angebot oder gibt es Engpässe?
- \_ [...]

### → Medienangebot

- \_ *Nachfragen zum Angebot – abhängig von der Analyse Internet/Sekundärmaterial*

### → Umsetzungsqualitäten

- \_ Zu welchem Zeitpunkt haben Sie die Beteiligung gestartet?  
*Warum haben Sie diesen Zeitpunkt gewählt?*
- \_ Warum werden explizit Neue Medien eingesetzt?  
*(Mehrwert gegenüber Offline-Maßnahmen?)*

- \_ Welche Offline-Angebote bieten Sie parallel an?
- \_ Welche Funktion erfüllen die Online-Angebote in Bezug auf die Offline-Angebote?
- \_ Sie erhalten Feedback von den Nutzern (e-mails, Anfragen etc.) – wie gehen Sie damit um?  
*Intern und gegenüber dem Nutzer?*
- \_ Werden Beteiligungsergebnisse gesichert und dokumentiert? (Rückkopplung zu den Beteiligten)
- \_ Gibt es klare und allen kommunizierten Regeln wie die Beiträge im Gesamtverfahren verwendet werden?
- \_ Welchen Einfluss haben die Beteiligungsergebnisse auf den eigentlichen Entscheidungsprozess?

### → Zielgruppen- und Nutzerorientierung

- \_ Wen wollen Sie durch ihr Internetangebot ansprechen?
- \_ Welche Vorteile haben Ihrer Meinung nach die Nutzer von dem Angebot?  
*Welche Zielgruppen profitieren in besonderem Maße?*
- \_ Wird Ihrer Meinung nach durch den Einsatz des Internets die Transparenz des Vorhabens erhöht?
- \_ Haben Sie im Rahmen ihres Angebotes den Aspekt der „Medienkompetenz“ thematisiert? Stellen Sie Angebote zur Förderung dieser zur Verfügung?
- \_ Wurde das Problem der digitalen Spaltung im Rahmen der Konzeption berücksichtigt? Bieten Sie für Menschen ohne Online-Möglichkeiten alternative Zugangsmöglichkeiten an? *Wenn ja, wo und wie viele? Werden die genutzt? Wenn nein, warum nicht?*
- \_ Welche Maßnahmen werden ergriffen, um das Angebot bekannt zu machen? *Sind die Maßnahmen Ihrer Meinung nach ausreichend? Wo sehen Sie Ergänzungsbedarf?*
- \_ [...]

### → Weiterentwicklung

(Soweit nicht durch Sekundärrecherche geklärt bzw. Überprüfung der Recherche)

- \_ Evaluieren Sie das Angebot? Wenn ja, werden die Evaluationsergebnisse konsequent berücksichtigt? Gibt es hierfür Verantwortlichkeiten/Verbindlichkeiten?

- \_ Wurden die Nutzer bei der Konzeption und bei der Weiterentwicklung des Angebotes beteiligt? Wenn ja, in welcher Form?
- \_ Welches waren Ihrer Meinung die zentralen Hemmnisse bei der Umsetzung des Angebotes (*Ressourcenmangel, administrative Abstimmungsprobleme o.ä.*)?
- \_ Was waren Ihrer Meinung nach zentrale Erfolgsfaktoren im Umsetzungsprozess (*z.B. Öffentlichkeitsarbeit, Reputation wichtiger Akteure etc.*)?
- \_ [...]

### → Folgeabschätzungen

- \_ Worin bestehen die Chancen und die Restriktionen für „Neue Medien“ für die Bürgerorientierung/demokratische Prozesse?
  - Mehr Demokratie?
  - Mehr Transparenz?
  - [. ? .]
- \_ Was stellt für Sie der Mehrwert des gewählten Angebotes dar?
- \_ Was ist Ihrer Meinung nach das „besondere Merkmal“ Ihres Angebotes? (ggf. Alleinstellungsmerkmal)
- \_ [...]

### → Einschätzung zukünftiger Entwicklungen

- \_ Ist es geplant, dass bestehende Angebot aufrecht zu halten? Sind Erweiterungen geplant?  
*Wenn ja, welche?*
- \_ Wie schätzen Sie den zukünftigen Stellenwert neuer Medien in der Bürgerbeteiligung / in Bezug auf demokratische Prozesse ein?  
*(Gleich – höher – viel höher)*
- \_ Wie sieht Ihrer Meinung nach eine wünschenswerte Weiterentwicklung aus?
- \_ Welche Schritte und Maßnahmen sind dafür notwendig und sinnvoll? (Voraussetzungen)
- \_ Welche zentralen Ratschläge würden Sie Personen mit auf den Weg geben, die ein vergleichbares Angebot anbieten wollen?
- \_ [...]

## 5 | Kriterienkatalog

TOOL		PRÜFKRITERIUM	AUSPRÄGUNGEN DES KRITERIUMS Level 1
	<b>Einbettung</b>		
Interview		„Beteiligungskultur“ in der Institution (hier: kognitiv-mentale Einstellung gegenüber Beteiligung an demokratischen Prozessen)	eine Beteiligungskultur besteht nicht
Interview/Internet		Vorhandensein einer Gesamtstrategie (zur Bürgerorientierung)	Gesamtstrategie liegt nicht vor.
Interview		langfristige Planung für das Teilnehmungsangebot	besteht nicht
Internet		Abgrenzung des Gegenstandes der Kommunikation	Thema, Hintergründe und Entscheidungssituation sind unscharf
Interview		Bestehen von Handlungsspielräumen	Handlungsspielräume bestehen nicht
Internet/Interview		Festlegung von Zielen des Angebotes	Ziele werden nicht formuliert
Internet/Interview		Identifizierung von Zielgruppen	keine
	<b>Organisation und Strukturierung</b>		
Internet		Abstimmung der Kommunikationsangebote hinsichtlich Zielen	Kommunikationsangebote werden nicht auf Ziele abgestimmt
Interview		Zeitpunkt der Wahl von Medium und Methode für das vorliegende Kommunikationsangebot	das Medium und die Methode für ein Kommunikationsangebot steht von vorne herein fest
Internet/Interview		Verknüpfung Online- und Offline-Angebote	Angebote werden nicht verknüpft
Interview		Finanzierung für Aufbau und Pflege des Angebotes	Aufbau der Seite wurde finanziert. Keine Mittel für weitere Pflege vorhanden
Interview		Personalplanung	Arbeitskraft für Pflege des Angebotes steht nicht zur Verfügung
Interview		Zusammenarbeit Zuständiger aus analogem u. digitalem Bereich	Know How aus verschiedenen Bereichen wird nicht miteinander verknüpft
Interview		Informationsfluss zwischen den Projektbeteiligten/Zuständigen	einfacher Informationsfluss nicht sicher gestellt

		Level 3		Level 5
	Beteiligungen gibt es punktuell, eine institutionale Gesamtausrichtung gibt es nicht	die Beteiligung aller Akteure ist politisch vereinbartes Ziel, allerdings nur punktuell im praktischen Handeln umgesetzt.	eine Beteiligungskultur ist fester Bestandteil bei jedem Handeln	das kommunale/institutionelle Handeln ist stark an dem Leitbild der „Bürgerorientierung“ ausgerichtet und von der Überzeugung geleitet, dass es ohne BürgerInnen und Bürger nicht geht
		Gesamtstrategie existiert, wird in der Praxis aber unzureichend berücksichtigt		Gesamtstrategie liegt vor und wird berücksichtigt (Einbindung aller Schritte).
		nicht systematisch aber wird versucht		das Leistungsangebot ist durch eine langfristige Planung verankert
		Thema, Hintergründe und Entscheidungssituation werden teilweise geklärt		Thema, Hintergründe und Entscheidungssituation werden klar formuliert
		geringe Handlungsspielräume bestehen		Es bestehen klare Handlungsspielräume
	Ziele werden unscharf formuliert, aber nicht aufeinander abgestimmt (ggf. Zielkonflikte)	Ziele werden konkretisiert, aber nicht aufeinander abgestimmt (ggf. Zielkonflikte)	Ziele werden formuliert und größtenteils aufeinander abgestimmt (keine Zielkonflikte)	die konkreten Einzelziele ergänzen sich und werden miteinander verknüpft (Zielekatalog)
		ungefähre Benennung		konkrete Benennung und Abgrenzung der Zielgruppen
		Kommunikationsangebote werden teilweise bzw. auf einzelne Ziele abgestimmt.		Kommunikationsangebote sind vollständig auf Ziele abgestimmt
		das einzusetzende Medium und die Methoden entwickeln sich im Laufe der Konkretisierung des Kommunikationsangebots		das eingesetzte Medium und die Methoden orientieren sich an der Beantwortung inhaltlicher Fragen
	Angebote verweisen lose aufeinander (keine Verknüpfung)	Angebote nehmen aufeinander Bezug	Angebote werden größtenteils miteinander verknüpft	Angebote werden konsequent miteinander verknüpft und abgestimmt (Online als Ergänzung zu Offline)
	Finanzierung von Aufbau und Pflege teilweise geklärt	die kurzfristige Finanzierung ist gesichert	die mittelfristige Finanzierung des Angebotes ist gesichert	eine langfristige Finanzierung ist abgesichert
		Arbeitskraft für Pflege des Angebotes steht teilweise zur Verfügung, wurde aber nicht kalkuliert		Ausreichend Arbeitskraft für Pflege steht zur Verfügung und wurde kalkuliert
		Know How aus verschiedenen Bereichen wird punktuell zusammengeführt		Know How aus verschiedenen Bereichen wird im Rahmen einer kontinuierlichen Zusammenarbeit miteinander verknüpft (Synergieeffekte)
	punktuell werden Informationen weiter gegeben	für Teilbereiche ist ein einfacher Informationsfluss gesichert	Informationsfluss ist gesichert, hat aber Optimierungsbedarf	optimale, transparente und effiziente Organisation des Informationsflusses in allen Bereichen

TOOL		PRÜFKRITERIUM	AUSPRÄGUNGEN DES KRITERIUMS Level 1
Interview		Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für das Angebot	Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten sind nicht geklärt
Internet/Interview		Einbindung Entscheidungsträger (z.B. Politik)	keine Einbindung von Entscheidungsträgern
Interview		Einbindung externe Stellen/Kompetenz (fallbezogen)	keine expliziten oder impliziten Abstimmungsprozesse mit externen Institutionen bei Strategieentwicklung
Interview		technische Voraussetzungen des Anbieters	notwendige technische Voraussetzungen für einen qualitätsvollen Einsatz der Neuen Medien sind nicht vorhanden

	Medienangebot		
Internet		Verfügbarkeit von Informationsmaterial	nein
Internet		Verweis auf weiteres internes Angebot (Sprechstunden, Veranstaltungen)	nein
Internet		Newsletter	nein
Internet		Befragung	nein
Internet		Beschwerdemanagement	nein
Internet		technische Abbildung von relevanten Ereignissen im Netz	keine Aufbereitung/Dokumentation

Internet		Bekanntgabe E-Mail-Kontakte	nein
Internet		Foren	nein
Internet		Chats	nein
		sonstige Angebote	nein

	Umsetzungsqualitäten		
Internet/Interview		Zeitpunkt der Beteiligung	Einbindung findet zu einem Zeitpunkt statt, wo die Ergebnisse bereits erarbeitet sind
Internet		Nennung von Handlungsspielräumen in der Beteiligungssituation	Handlungsspielräume werden nicht benannt bzw. dem Nutzer vermittelt
Internet		Nachvollziehbarkeit des politischen/administrativen Verfahrens, zu dem Beteiligung stattfinden soll	keine Abbildung online



		Level 3		Level 5
	Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten ergeben sich von Fall zu Fall.	Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten sind teilweise geklärt	Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten sind geklärt und werden größtenteils dementsprechend wahrgenommen	eindeutige Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten liegen vor und werden konsequent verfolgt.
	Entscheidungsträger sind passiv involviert	Entscheidungsträger werden punktuell aktiv eingebunden	Entscheidungsträger sind größtenteils aktiv eingebunden	Entscheidungsträger nehmen kontinuierlich eine zentrale aktive Rolle ein
	punktuell, ad hoc, anlassgetriebene Abstimmungsbemühungen	regelmäßige Teilnahme an Koordinationstreffen und punktuelles Einfließen in den eigenen Planungsprozess; punktuelle Konsultation externer Kompetenz	wie 3, jedoch regelmäßiges und systematisches Zurückspielen der Erkenntnisse in den Planungsprozess	aktives Steuern und Betreiben von Koordinationsforen (z.B. im Web) und redaktionelle Aufbereitung für interne Strategieentwicklung; externe Kompetenz wird systematisch abgefragt und bei Bedarf für Erstellung der Gesamtstrategie eingebunden; Externe Partei
		die technischen Rahmenbedingungen sind in Teilbereichen erfüllt		Optimale technische Rahmenbedingungen ermöglichen ein qualitativvolles Angebot

		zum Teil verfügbar, aber nicht umfassend und kontinuierlich		ja, umfassend und kontinuierlich
		zum Teil verfügbar, aber nicht umfassend und kontinuierlich		ja
		zum Teil verfügbar, aber nicht umfassend und kontinuierlich		regelmäßig in proaktiver Form (ohne Aufforderung)
				ja
				ja
	zeitnahe Darstellung von Sitzungsinhalten, Abstimmungsergebnissen oder ähnlichem	Live-Übertragung von Sitzungen/Debatten zum Thema	Live-Übertragung von polit. Sitzungen/ Debatten, dauerhafte Dokumentation und Aufbereitung	wie 3, aber inkl. Live-Dokumentation (stream, eigener TV-Channel, o.ä.), Tischvorlagen sofort verfügbar

	Benennung einer allgemeinen E-Mail-Adresse	E-Mail-Adressen teilweise zu bestimmten Themen/Informationen	E-Mail-Adressen in den meisten Sparten vorhanden	Aktuelles, umfassendes E-Mail-Verzeichnis mit Nennung konkreter Ansprechpartner
		zum Teil verfügbar, aber nicht umfassend und kontinuierlich		ja
		zum Teil verfügbar, aber nicht umfassend und kontinuierlich		ja
				ja

		die Einbindung findet statt, wenn die wesentlichen Grundzüge des Beteiligungsgegenstandes vorgeklärt sind		alle Beteiligten werden zu dem frühestmöglichen Termin ins Verfahren eingebunden
		Handlungsspielräume werden zum Teil transportiert		bestehende Handlungsspielräume werden dem Nutzer vermittelt
	nur die Ergebnisse werden online gestellt	die Verfahren sind vollständig online abgebildet und vom Nutzer mit Ansprechpartner nachvollziehbar	konkrete Einzelprozesse können nachvollzogen werden; der Status wird real-time abgebildet	proaktive Information über Fortschritt zu Themen, für die sich der Nutzer interessiert hatte

TOOL		PRÜFKRITERIUM	AUSPRÄGUNGEN DES KRITERIUMS Level 1
Internet		Aufbereitung und Dokumentation von Ergebnissen im Netz	nein
Internet		Aktualität der Informationen	Informationen sind auf dem Stand ihrer Einstellung auf die Seite; keine Pflege
Internet		Visualisierung	eine graphische Visualisierung existiert nicht
Internet		Verknüpfung verschiedener Internet-Angebote	Angebote werden nicht verknüpft
Internet		Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit	kein Helpdesk; keine Hilfefunktion; unklarer und unübersichtlicher Zugriff und Strukturierung des Beteiligungsangebots (nur für erfahrene Internet-Nutzer geeignet)
		Schutz der Privatsphäre bei Internetanwendungen (Privacy Policy)	keine Vorstellungen zur Behandlung des Themas
Interview		Verbindlichkeit/Feedback-Handling	Beantwortung von Fragen nicht gewährleistet
		Verbindlichkeit/Einfluss der Beteiligungsergebnisse auf den Entscheidungsprozess	keine Anbindung an den formalen Entscheidungsprozess, kein Einfluss
Internet		Nachvollziehbarkeit bei der Bearbeitung einer Anfrage	keine Rückmeldung

	Zielgruppen- und Nutzerorientierung		
Internet/Interview		Formulierung von Nutzen und Mehrwert der Beteiligung im Internet für Akteure	Nutzen und Mehrwert für verschiedene Akteure werden nicht formuliert.
Internet		zielgruppenspezifische Beteiligungsformen	eine zielgruppenorientierte Strukturierung und Präsentation ist nicht vorgesehen
Internet		zielgruppenspezifische Anreize zur Teilnahme	bei den Angeboten nicht vorgesehen
Internet/Interview		Maßnahmen gegen digitale Spaltung	keine Berücksichtigung. von „havenots“

	Level 3		Level 5
	teilweise		ja
sehr unregelmäßige Aktualisierung einzelner Informationen	Informationen werden weitgehend aktualisiert, allerdings kein festgeschriebenes, standardisiertes Verfahren; nur vereinzelt wird redaktionelle Verantwortlichkeit festgelegt	wie 3; jedoch ist ein Aktualisierungsmechanismus mit festen redaktionellen Verantwortlichkeiten definiert, der aber nur sporadisch beachtet wird	alle Informationen werden zeitnah zu Veränderungen von redaktionell Zuständigen aktualisiert; definierter Mechanismus wird vollständig eingehalten
neben der textlichen Darstellung werden auch einzelne Aspekte graphisch dargestellt	die analogen graphischen Darstellungen werden auch online zur Verfügung gestellt	die Möglichkeiten der digitalen Visualisierung werden über das Maß der Printdarstellungen hinaus genutzt	komplexe Sachverhalte und räumliche Aspekte werden umfassend aber angemessen visualisiert
Angebote verweisen lose aufeinander (keine Verknüpfung)	Angebote nehmen aufeinander Bezug	Angebote werden größtenteils miteinander verknüpft	Angebote werden konsequent miteinander verknüpft und abgestimmt
erste rudimentäre Hilfsfunktionalitäten; nicht problemspezifisch (z.B. einfaches PDF für alle Fragen)	ausgeprägte Hilfsfunktionalitäten auf Basis typischer Problemstellungen mit nutzerorientierter Aufbereitung	Support mit „Eskalationsstrategien“ (Online-Hilfe » Hotline » Vor-Ort-Hilfe); Content-Managementsystem zur dynamischen Pflege; Suchmaschinen	auch für Internet-Neulinge uneingeschränkt nutzbar: einfache Web-Adresse; sicherer Zugang; einfache Navigation; keine umfangreiche Zusatztechnologie; einfach geschriebene Hilfsanweisungen; Support 24/7 verfügbar; Innovative Strukturierungstools (Avatare)
	Privacy Policy verabschiedet, zumeist in Linie mit übergeordneten zwingenden gesetzlichen Vorschriften, jedoch nicht oder ungenügend kommuniziert bzw. umgesetzt		klar kommunizierte Policy vorhanden und beachtet sowie den Einzelnen transparent gemacht, technische Vorkehrungen vollständig umgesetzt
adressatengerichtete oder adressatenspezifische Anfrage werden gleichermaßen unspezifisch behandelt und lediglich allgemein beantwortet	adressatengerichtete Anfrage wird ohne Rücksprache weitergeleitet und durch Vertreter beantwortet ODER bei adressatenspezifische Anfrage wird weitergeleitet, es fehlt jedoch Information über den zuständigen Bearbeiter	wird persönlich und kompetent beantwortet, innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens; Anfrage wird gegebenenfalls weitergeleitet an zuständige Stelle	wie 4; Kunde wird jedoch jederzeit über Status von Weiterleitung und Beantwortung informiert.
	Beteiligungsergebnisse werden von den Entscheidungsträgern wahrgenommen, gesichtet und diskutiert		Verbindlichkeit/Einfluss auf den formalen Entscheidungsprozess ist im Vorfeld geklärt, Handlungsspielräume ausgenutzt
keine Eingangsbestätigung, lediglich Nachricht über das Ergebnis am Ende	auf Anfrage erhält der Anfragende eine Auskunft über die bearbeitende Stelle; nach Bearbeitung erhält er Bescheid	Information Desk informiert Anfragenden jederzeit über den Status der Bearbeitung und den Bearbeiter	Nutzer hat über das Internet Zugriff auf Status und Verbleib seiner Anfrage („track and trace“)

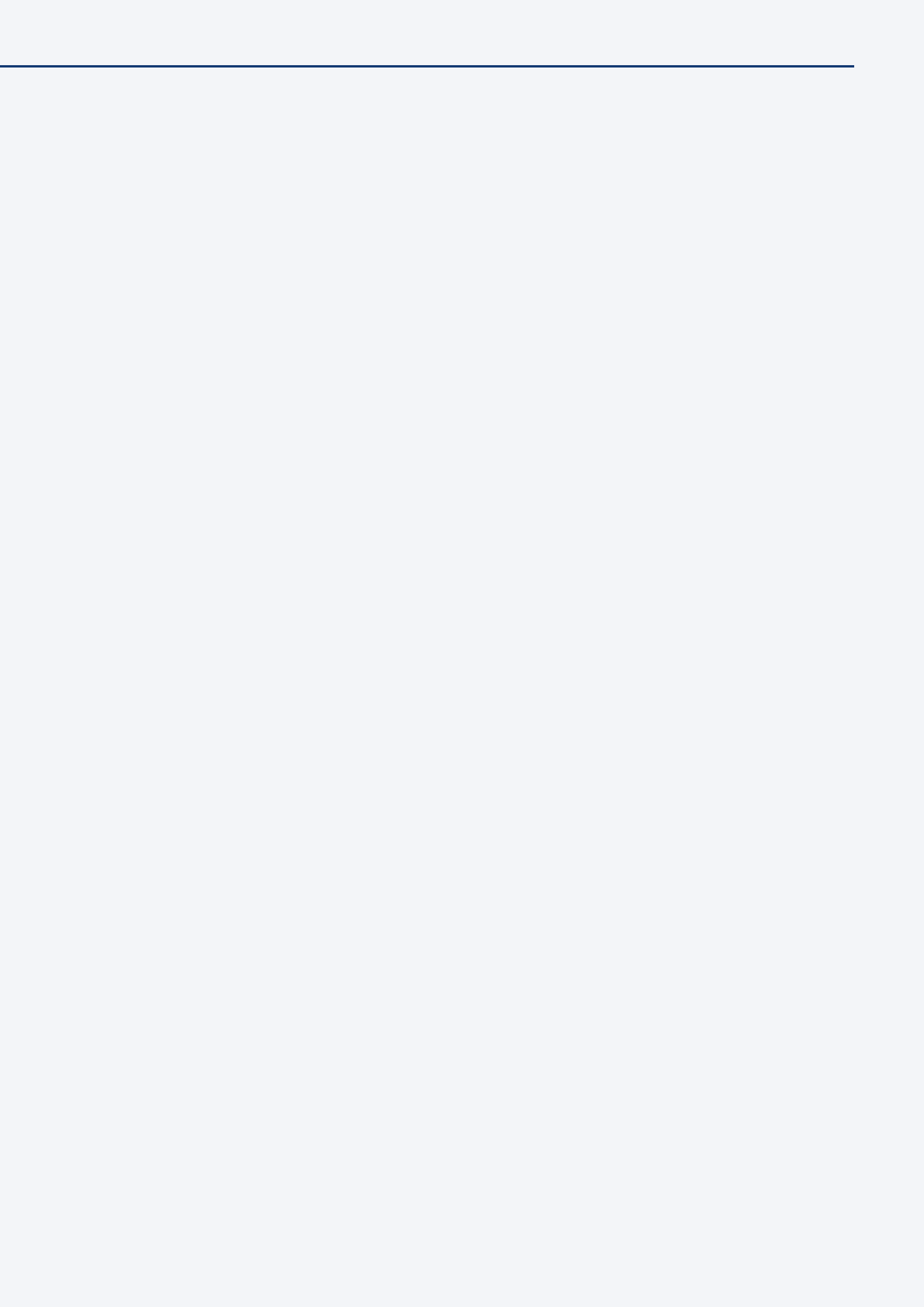
	Nutzen und Mehrwert werden für einzelne Akteure formuliert.		Nutzen und Mehrwert werden für alle Akteure formuliert.
in einzelnen Bereichen gibt es zielgruppenorientierte online-Angebote und -darbietungen	zielgruppenorientierte Angebote, die vollständig, verständlich und umfassend sind, gibt es gezielt für einzelne online-Angebote	das online-Angebot ist soweit möglich an die jeweiligen Zielgruppen angepasst	eine zielgruppenorientierte Darbietung steht im Vordergrund des online-Angebotes, das flexibel an die jeweiligen Zielgruppen und ihre Bedürfnisse angepasst ist (z.B. durch Sprache, Tiefe der Information, Möglichkeiten der Interaktion...)
in Ausnahmefällen vorhanden	für einzelne Zielgruppenangebote (z.B. Jugendliche) werden Anreize zur Mitwirkung angeboten	einzelne Anreize bei den online-Angeboten motivieren zur Mitwirkung	im Sinne einer Anerkennungskultur bestehen vielfältige Anreize (z.B. Preise, Quiz, Veröffentlichung von Bildern von Akteuren im Internet etc.) die zielgruppenspezifisch zur Teilnahme motivieren
Behandlung des Digital Divide-Aspekts (DD) auf reiner Zugangs-Ebene	vereinzelte Angebote spezifisch für DD-Betroffene; erste Ansätze einer Multi-Channel-Strategie, allerdings noch kein ausgewogenes Verhältnis zwischen den Zugangswegen	spezielle Angebote für DD-Betroffene; Multi-Channel-Strategie vorhanden, aber noch nicht vollständig realisiert	nutzergruppenspezifischer Multi-Channel-Zugang (persönlich, telefonisch, online, Internet-Kiosk, I-TV) zu Angeboten unter Berücksichtigung der DD-Betroffenen, der technischen Machbarkeit und der wirtschaftlichen Sinnhaftigkeit

TOOL		PRÜFKRITERIUM	AUSPRÄGUNGEN DES KRITERIUMS Level 1
Internet/Interview		begleitende Maßnahmen zur Stärkung der Medienkompetenz	keine Angebote
Internet/Interview		Berücksichtigung technischer Voraussetzungen der Anwender	das Angebot ist für Home-User generell schlecht geeignet (lange Download-Zeiten)
Interview		Erhöhung der Transparenz	eine Erhöhung der Transparenz von Verfahren und Inhalt ist nicht vorgesehen
Internet/Interview		Marketingkonzept	digitale Angebote werden durch keine Werbemaßnahmen bekannt gemacht
	<b>Weiterentwicklung</b>		
Interview		klares Evaluationsraster	keine Evaluation vorgesehen
Internet		regelmäßige Nutzer-Feedbacks	Beteiligungsverfahren werden isoliert aus der Verwaltung/der Politik/der durchführenden Institution heraus entwickelt – Nutzerfeedbacks nicht vorgesehen
Interview		Beteiligung der Nutzer bei der Konzeptionsphase	nein
Internet/Interview		Beteiligung der Nutzer bei der Weiterentwicklung	nein
Interview		Verbindlichkeit der Evaluationsergebnisse	keine Verbindlichkeit vorgesehen

		<b>Level 3</b>		<b>Level 5</b>
	einzelne Angebote sind ohne direktem Bezug zum Kommunikationsangebot in der Kommune/Institution vorhanden	Angebote zur Erhöhung der Medienkompetenz für alle Beteiligte im Kommunikationsprozess vorhanden	Angebote zur Erhöhung der Medienkompetenz als fester Baustein des Online-Angebotes vorhanden	zielgruppenspezifisches Begleit-/Schulungs-/Mentoring-Programm
	das Angebot ist für Home-User in weiten Teilen schlecht geeignet (lange Download-Zeiten)	User mit einer „durchschnittlichen Ausstattung“ können das Angebot ohne große Reibungsverluste nutzen	das Angebot ist auf die technischen Voraussetzung der meisten User abgestimmt	Online- und Offline-Angebot ist ohne „Nachrüstung“ für die Meisten in guter Qualität möglich
	die erhöhte Transparenz ist ein Nebeneffekt der Online-Angebote	die Erhöhung der Transparenz wird durch einzelne online-Angebote unterstützt	die online-Angebote dienen auch der Erhöhung der Transparenz für Einzelne	mit den Online-Angeboten wird gezielt die Transparenz von Verfahren und Inhalt für alle Beteiligten erhöht bzw. gefördert
	punktuell wird auf digitale Angebote hingewiesen	Hinweise auf digitale Angebote bestehen, ohne dass für sie direkt geworben wird	auf digitale Angebote wird offensiv hingewiesen	zielgruppengerechte, geplante Promotion der Beteiligung; Nutzung aller Medien zur Steigerung der Bekanntheit und Akzeptanz der Angebote

	Evaluation vorgesehen, aber nicht konsequent umgesetzt	Evaluation erfolgt, allerdings ohne eine zielführende permanente Verbesserung des Kommunikationsangebotes	systematische Evaluation (z.B. mit Hilfe der lokalen Demokratiebilanz) zur Überprüfung des Einsatzes der Neuen Medien	Evaluationskriterien von Anfang an festgelegt, werden regelmäßig überprüft und ggf. angepasst; sind verbindlich und ggf. auch mit klaren Anreiz-/Sanktionselementen für Beteiligte verbunden
	Wünsche und Anregungen werden punktuell abgefragt, die Berücksichtigung ist nicht gesichert	Wünsche und Anregungen werden kontinuierlich abgefragt, die Berücksichtigung ist nicht gesichert	Wünsche und Anregungen werden kontinuierlich abgefragt und größtenteils berücksichtigt	Wünsche und Anregungen werden kontinuierlich abgefragt und konsequent berücksichtigt
				ja
				ja
	Verbindlichkeit lediglich informell und punktuell	Ergebnisse der Evaluation werden aufbereitet. Feedback und Anpassung offen	Ergebnisse der Evaluation werden aufbereitet. Feedback und Anpassung nicht systematisch und verbindlich	Selbstverpflichtung bezüglich des Umgangs mit Feedback; Dokumentation der Anpassungen und der Nicht-Anpassungen





Zu dem Themen-Schwerpunkt „Strategien für die Zukunft vor Ort“  
erscheint bis zum Herbst 2004 außerdem:

Cities of Tomorrow  
International Research and Good Practice in Local Government

Herausforderungen erkennen – Daten und Fakten zur Lebensqualität

Innovation gestalten – Handlungskonzepte für Lebensqualität

kik – Kernkennzahlen in Kommunen. Ein Praxisbericht

Kommunaler Bürgerhaushalt: Ein Leitfaden für die Praxis

Lebensqualität messen – Transparenz durch Kennzahlen

Public Private Partnerships und E-Government

Alle Titel stehen nach Erscheinen auch als Downloads zur Verfügung  
unter: **www.zukunftsstrategien-vor-ort.de**

## Bertelsmann Stiftung

### Kontakt

**Dr. Thomas Hart**  
*Projektmanager*

☎ 0 52 41 | 81 81 328

☎ 0 52 41 | 81 6 81 328

✉ [thomas.hart@bertelsmann.de](mailto:thomas.hart@bertelsmann.de)