

## E-Partizipation - was bringt das “E” der Partizipation?

Daniel Veit, Manuel Trenz

### Angaben zur Veröffentlichung / Publication details:

Veit, Daniel, and Manuel Trenz. 2010. “E-Partizipation - was bringt das ‘E’ der Partizipation?” In Proceedings: Multikonferenz Wirtschaftsinformatik, MKWI 2010, Göttingen, Deutschland, 23.-25.2.2010, edited by Matthias Schumann, Lutz M. Kolbe, Michael H. Breitner, and Arne Frerichs, 1399-1410. Göttingen: Universitätsverlag Göttingen.  
[http://webdoc.sub.gwdg.de/univerlag/2010/mkwi/03\\_anwendungen/e-government/06\\_e-partizipation.pdf](http://webdoc.sub.gwdg.de/univerlag/2010/mkwi/03_anwendungen/e-government/06_e-partizipation.pdf).

# E-Partizipation

## Was bringt das „E“ der Partizipation?

*Daniel Veit, Manuel Trenz*

*Dieter Schwarz Stiftungslehrstuhl für ABWL, E-Business und E-Government,  
Universität Mannheim,  
Schloss, 68131 Mannheim  
{[veit](mailto:veit@bwl.uni-mannheim.de) | [trenz](mailto:trenz@bwl.uni-mannheim.de)}@bwl.uni-mannheim.de*

### 1 Einleitung

Im Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland ist verankert, dass alle Gewalt vom Volk ausgeht (Art. 20, GG). Zudem hat „jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in der Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen oder an die Volksvertretung zu wenden“ (Art. 17, GG). Dies ist nicht allein als problemorientierte Beschwerdefunktion zu verstehen, sondern schließt auch eine Beteiligung des Bürgers an den politischen Prozessen mit ein. Die Festlegung von Umfang und Ausgestaltung dieser Partizipation ist die Herausforderung, die politische Entscheidungsträger überwinden müssen.

Die erste schriftliche Erwähnung von direkter Partizipation von Bürgern eines Staatswesens stammt aus dem Athen des 4. Jhd. v. Chr., wo in der Ekklesia, einer Versammlung der Männer der Stadt, über wichtige Entscheidungen abgestimmt wurde (Roberts 2004). Seitdem haben sich zahlreiche Formen der Partizipation entwickelt. Obwohl dieses Thema nie im Zentrum der politischen Forschung gestanden hat (Scaff 1975), ist die Wichtigkeit der Bürgerbeteiligung an politischen Planungs- und Entscheidungsprozessen unbestritten. Nahezu jede politische Einrichtung auf allen Ebenen der Demokratie führt Projekte durch, um Bürger in Planungs- und Entscheidungsprozesse zu integrieren. Waren diese Bemühungen über Jahrzehnte auf kleine und lokale Gruppen beschränkt, ergeben sich heute durch den rasanten technischen Fortschritt, verbunden mit der Entwicklung und Verbreitung des Internet in den letzten Jahren, vielfältige neue Möglichkeiten, diese Partizipation auszugestalten. Im Zuge dessen wurde der Begriff E-Partizipation geprägt, der sich auf Partizipationsbemühungen mit Unterstützung von elektronischen Informations- und Kommunikationsinstrumenten bezieht.

Diese Arbeit nähert sich dem Thema in zwei Schritten. Zunächst wird Partizipation generell behandelt, um darauf aufbauend anschließend den Fokus auf Partizipation unter Zuhilfenahme von Informations- und Kommunikationstechnologien zu legen.

Von diesen Erkenntnissen ausgehend wird, basierend auf einer Kosten-/Nutzenrechnung, eine Balanced Scorecard für die Bewertung und Gestaltung der Einführung von elektronischer Partizipation vorgeschlagen.

## 2 Partizipation der Bürger an politischen Prozessen

Partizipation der Bürger „bedeutet mehr als nur wählen; es bedeutet auch, eine aktive, wenn auch nicht zwingend direkte Rolle, in Gemeinschaftsentscheidungen zu spielen“ (Presthus 1964).

Arnstein (1969) unterscheidet acht Stufen der Partizipation, aufgeteilt in drei Klassen (vgl. Abb. 1). Am unteren Ende seines Kontinuums stehen die Stufen ‚Manipulation‘ und ‚Therapie‘. Bei diesen beiden Formen, die nicht als Partizipation bezeichnet werden können, werden die Bürger entweder auf der Grundlage mangelnder Informationen in Richtung einer Entscheidung gedrängt oder aber Bestrebungen des Kontaktes bestehen darin, die Bürger von ihrer abweichenden Meinung „zu heilen“. Auf der nächsten Ebene existieren drei Stufen der ‚Alibi-Partizipation‘. Auch hier wird keine Macht übertragen. Zunächst gibt es die Stufe des ‚Informierens‘, auf der Bürger zwar mit den Informationen über die Vorgänge versorgt werden, jedoch kein Rückmeldungsmechanismus vorgesehen ist. Auf einen solchen wird auf der Stufe der ‚Beratung‘ zurückgegriffen. Er ist jedoch laut Arnstein ohne Zwang zur Integration der Bürgerideen nutzlos. In der nächst höheren Stufe, der ‚Beschwichtigung‘, werden den Bürgern Positionen in verschiedenen Gremien zugestanden. Wirkliche Partizipation findet erst auf den obersten drei Stufen, ‚Partnerschaft‘, ‚Ermächtigung‘ und ‚Bürgerherrschaft‘ statt. Am Ende des Spektrums befindet sich schließlich die Stufe der ‚Bürgerherrschaft‘.

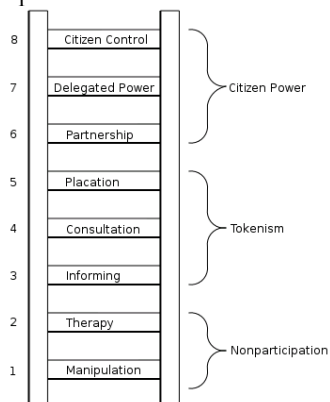


Abbildung 1: Die acht Stufen der Bürgerbeteiligung (Arnstein 1969)

Es ist ungeklärt, ob Partizipation tatsächlich als einfaches Kontinuum angesehen werden kann oder ob eine differenziertere Betrachtung notwendig ist (Bishop und Davis 2002). Für die folgenden Ausführungen ist Arnsteins ‚Leiter der Partizipation‘ hinreichend.

Es gibt jedoch weder einen generellen Maßstab für Effektivität und Effizienz von Partizipation, noch können klassische Strategien und Konzepte allgemeingültige Richtlinien zur Gestaltung bereitstellen. Inwiefern Informationstechnologien einen Beitrag dazu leisten können, die bestehende Ambivalenz zwischen Effizienz und Legitimation (Dahl 1994) zu überwinden, wird in Kapitel 3 besprochen.

### **3 Nutzung von Informationstechnologien zur Bürgerbeteiligung**

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) haben das Potential, das Verhältnis zwischen Bürgern und Staat zu verändern. Der Begriff E-Partizipation „bezieht sich auf Bemühungen, eine breitere und tiefer gehende politische Beteiligung zu erwirken, indem Bürger sich mithilfe von IKT untereinander, mit Beamten sowie mit gewählten Repräsentanten vernetzen“ (O'Donnell et al. 2007). Im folgenden Abschnitt wird auf die sich durch Informationstechnologien ergebenden Veränderungen eingegangen. Daraufhin werden bestehende Evaluationsversuche diskutiert, um schließlich ein eigenes Konzept zur Evaluierung zu skizzieren. Die Identifikation von Erfolgsfaktoren der elektronischen Partizipation schließt das Kapitel ab.

#### **3.1 Veränderungen durch Informationstechnologien**

Zahlreiche Forscher beschäftigten sich in der frühen Phase der Entwicklung von Internettechnologie mit den möglichen Auswirkungen dieser auf die Partizipation: Die Nutzung von IKT, primär durch das Internet, beschleunigt und erleichtert Kommunikation. Sie erleichtert zudem den Zugriff und die Verteilung von Informationen und macht diese theoretisch für alle gleichermaßen verfügbar.

Durch E-Partizipation wird eine effiziente Beteiligung der Bürger im Sinne von Arnsteins (1969) Ebene ‚Macht der Bürger‘ möglich und der Widerspruch zwischen Effektivität und Partizipation verringert. Schließlich sollte der Einsatz von IKT die Repräsentative Demokratie ablösen und durch elektronische Plebiszite ersetzen (Becker 1993; Naisbitt 1982). Soweit die Meinungen und Hoffnungen in der Phase der Hysterie um E-Partizipation.

Laut einer Umfrage von Norris (2006) sehen nur 37,4% der teilnehmenden 593 Gemeinden mit über 25.000 Einwohnern in den USA einen Einfluss von E-Partizipation auf Ihre Arbeit. Unter diesen 222 Kommunen, die als besonders aktiv in diesem Bereich angesehen werden können, sehen 64,9% eine Zunahme der Partizipation und nur 47,4% eine verbesserte Qualität der Bürgerbeteiligung.

50% dieser Gemeinden sehen eine Verbesserung der Beziehung zwischen Regierung und Bürgern. Gleichzeitig ist eine Steigerung des Arbeitspensums der technischen Angestellten der Gemeinden mit E-Partizipations-Bemühungen verbunden. Dennoch werden die meisten Wirkungen der Bemühungen als positiv eingestuft.

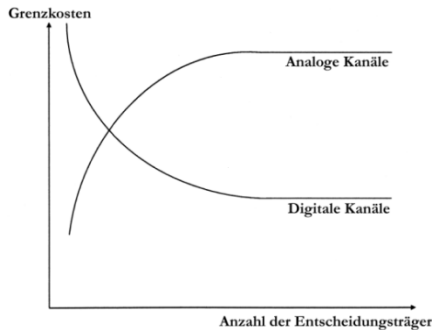
Um zu verstehen, warum die Werkzeuge der E-Partizipation nicht ihr theoretisch zugesprochenes Potential entfalten können, muss das Umfeld der Bürger betrachtet werden, in dem nicht der Zugang zu Informationen problematisch ist, sondern die Verarbeitung der immer größer werdenden Menge (Shapiro und Varian 1999): "A wealth of information creates a poverty of attention" (Simon 1971).

Damit wird deutlich, dass auch mit Hilfe von IKT keine neue Stufe der Demokratie erreicht werden kann, in der die Bürger über alle Prozesse und Entscheidungen selbst be- und abstimmen können. Die größte Herausforderung liegt nämlich nicht darin, Partizipationsmöglichkeiten bereitzustellen, sondern darin, die Personen auf sie aufmerksam zu machen und zur Beteiligung zu motivieren (Shapiro und Varian 1999; Macintosh und Whyte 2006).

Hinzu kommt, dass, trotz der weiten Verbreitung, aufgrund des ‚Digital Divide‘ nicht die gesamte Bevölkerung mit Internet- und Kommunikationstechnologie versorgt ist. Solange IKT nicht allen Bevölkerungsteilen gleichermaßen zur Verfügung steht, kann keine ausbalancierte Repräsentation erreicht werden (Norris 2001). Eine weitere Ungleichheit ergibt sich in Bezug auf die Kompetenzen im Umgang mit modernen Medien. Ist es für die jüngeren Generationen eine Selbstverständlichkeit, via Chats und Foren zu kommunizieren und Informationen am Computer zu konsumieren, stellt dies für ältere Personen eine große Herausforderung dar, die es ihnen erschwert, an Initiativen der elektronischen Partizipation teilzunehmen.

Bleibt die Frage, inwiefern sich mit Hilfe von E-Partizipation Kosten in Form von Zeitaufwand und monetären Größen einsparen lassen. Da E-Partizipations-Investitionen aus verschiedenen Förderungs- und Forschungsbudgets stammen, sind deren tatsächliche Kosten schwer zu determinieren (Macintosh 2004). Viborg Andersen et al. (2007) vergleichen daher in einem theoretischen Modell die Grenzkosten von klassischen (analogen) und modernen (digitalen) Kanälen der Partizipation, also die Kosten, die jeder weitere Teilnehmer im Entscheidungsprozess zusätzlich verursacht. Während bei klassischen Kanälen die Grenzkosten bei wenigen Partizipierenden relativ niedrig sind, steigen sie mit der Teilnehmerzahl aufgrund des zunehmenden administrativen Aufwands deutlich an. Entgegengesetzt verhält es sich bei digitalen Wegen der Partizipation: Davon ausgehend, dass E-Partizipations-Initiativen von offizieller Seite initiiert werden, ergibt sich zunächst ein hohes Investment zur Einrichtung der Plattform mit niedrigen variablen Kosten für zusätzliche Nutzer. Daher sinken die zu Beginn sehr hohen Grenzkosten bei stärkerer Partizipation. Dass durch E-Partizipation daher generell Gesamtkosten gesenkt werden können, ist allerdings ein Trugschluss. Zusammen mit der erhöhten Partizipation, von der bei effizienteren Kanälen auszugehen ist, ergibt

sich hieraus ein Paradoxon für die politischen Einrichtungen: Trotz sinkender Grenzkosten steigen die Gesamtkosten aufgrund der höheren Beteiligung bei E-Partizipation an.



**Abbildung 2: Grenzkosten der Partizipation (Viborg Andersen et al. 2007)**

Der Zugewinn an Beteiligung, der sich zweifellos aus dem Einsatz von elektronischen Medien ergibt (Weber et al. 2003), hat also durchaus seinen Preis. Für reine Kosteneinsparungen sind E-Partizipationsmaßnahmen nicht sinnvoll einsetzbar. Die von der OECD formulierten Ziele von E-Partizipation (Macintosh 2003) erscheinen daher im Hinblick auf die bisher gewonnenen Erkenntnisse realistisch und sinnvoll:

- Erreichen und Einbinden einer größeren Anzahl von Bürgern
- Bereitstellung relevanter Informationen in einem erreichbaren und verständlichen Format
- Ermöglichen von tiefgehender Beratung und Diskussionen
- Erleichterung der Analyse der Beiträge der Bürger
- Bereitstellung von relevantem und angemessenem Feedback für die Bürger
- Stetige Beobachtung und Bewertung von Prozessen

Im Folgenden liegt der Fokus darauf, verschiedene Ansätze zur Erreichung dieser Ziele aufzuspüren und Evaluationsframeworks zu identifizieren.

### 3.2 Evaluation von Initiativen

In einer Studie untersuchen Panopoulou et al. (2009) 255 europäische E-Partizipations-Initiativen und kategorisieren diese in elf Bereichen der Partizipation. Dazu zählen zum Beispiel Informationsbereitstellung, Beratung und Abstimmung. In ganz Europa gibt es Initiativen der E-Partizipation, wobei über die Hälfte der aus vielen Quellen zusammengestellten Initiativen aus Großbritannien stammt. Die meisten Initiativen beschränken sich auf lokale und regionale Bereiche (48%) und können damit als Transformationen klassischer Partizipationsvorhaben ins Internet verstanden werden. Interessanterweise sind immerhin 25% aller Initiativen nicht auf ihr Ursprungsland beschränkt. Hier findet also eine wirkliche Aus-

nutzung der Vorteile des Mediums statt, das räumliche Entfernungen einfach überbrückt.

Obwohl diese Auswertung interessante Einblicke in die aktuell stattfindenden Partizipationsinitiativen und deren Fokus gibt, ist ihr Wert für die Evaluation dieser Initiativen beschränkt. Viele Studien beschränken sich darauf, Initiativen in einfache Kategorien einzuordnen, ohne dabei tatsächlich eine Wertung vorzunehmen (Macintosh 2004; Frewer und Rowe 2005; Tambouris et al. 2007). So stellt die OECD (2001) ein „starkes Missverhältnis zwischen der Menge an Zeit, Geld und Energie, die Regierungen in ECD Ländern darauf verwenden, Bürger in Entscheidungsprozesse einzubinden, und der Aufmerksamkeit, die in die Evaluation der Effizienz und Effektivität dieser Bemühungen investiert wird“ fest. Begründet liegt dies darin, dass alle die Notwendigkeit sehen, dass Bürger involviert werden und daher Werkzeuge hierfür entwickeln müssen. Dabei wird übersehen, dass gute Evaluation notwendige Bedingung für effektive Kontrolle, fundierte Entscheidungen und damit verbunden auch für Lernen und Verbesserung ist. Schwierigkeiten können bei Evaluationen in allen drei Schritten der Durchführung auftreten:

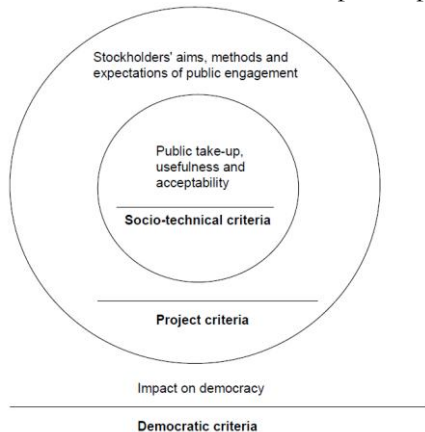
- Festlegung der Kriterien
- Festlegung der Maßeinheiten und Maßstäbe
- Durchführung der Messung

Diese sollen nun kurz anhand einfacher Beispiele illustriert werden. Die Festlegung der Kriterien ist verbunden mit den Zielen, die mit der Partizipationsinitiative verfolgt werden. Als einfaches Beispiel könnte eine Erhöhung der Beteiligung an einer Onlinediskussion zu einem aktuellen Entscheidungsprozess dienen. Für jedes dieser Kriterien muss eine Maßeinheit bestimmt werden. Dies könnte, bezogen auf das Beispiel, die Anzahl der verschiedenen Teilnehmer sein, aber auch die Zahl von Partizipierenden, die bisher nicht an Initiativen teilgenommen haben und neu für solche Diskussionen gewonnen werden konnten. Eine weitere Möglichkeit wäre, die Zahl der Beiträge zu messen. Für jede Maßeinheit muss dann ein konkreter Maßstab gewählt werden, zum Beispiel eine Erhöhung der Teilnehmerzahl um 20% gegenüber der letzten Durchführung der Maßnahme. Zur Messung würden dann alle Teilnehmer gezählt. An diesem einfachen Beispiel konnten also die idealtypischen Schritte einer Evaluation veranschaulicht werden. Tatsächliche Projekte sind allerdings wesentlich komplexer und alle drei Schritte sind schwierig zu überwinden. Im Folgenden wird analysiert, wie das E-Partizipations-Framework von Macintosh und White (2008) dazu beiträgt, die Komplexität dieser Schritte zu reduzieren. Evaluationskriterien werden in drei ineinander verschachtelte Dimensionen aufgeschlüsselt:

- Demokratische Perspektive
- Projektperspektive
- Sozio-Technische Perspektive

Für diese Perspektiven schlagen die Autoren anhand eines Beispiels spezifische Unterziele vor, die natürlich von Projekt zu Projekt variiert werden können. Die

‚Demokratische Perspektive‘ beschäftigt sich hierbei mit übergreifenden Zielen der Demokratie wie zum Beispiel Repräsentation und Transparenz.

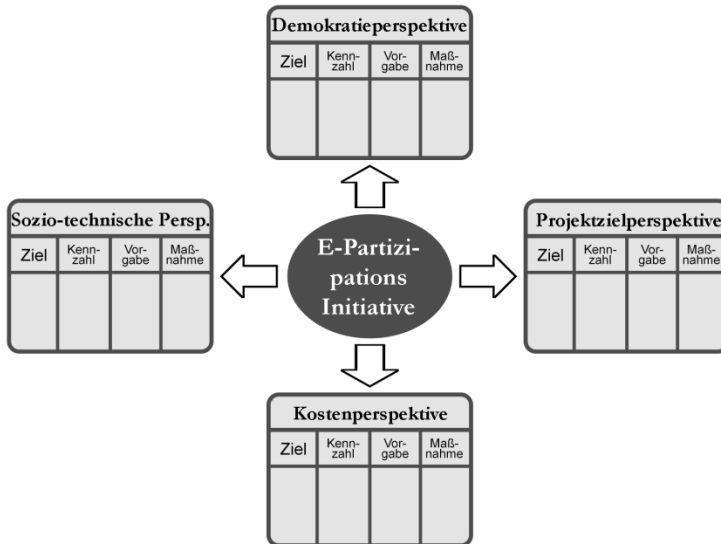


**Abbildung 3: Dimensionen der Evaluation von E-Partizipation (Macintosh und Whyte 2008)**

Die ‚Projektperspektive‘ enthält die Ziele der Interessensgruppen des Projektes. Hier werden unter anderem auf besserer Information basierende Meinungen und das Erreichen einer größeren Gruppe als Unterziele genannt. In der ‚Sozio-Technischen Perspektive‘ spielen dagegen soziale Akzeptanz der Werkzeuge wie Zuverlässigkeit und Sicherheit, aber auch Nützlichkeit und Nutzbarkeit eine Rolle.

Im Sinne einer vollständigen Evaluation dürfen allerdings Kostenaspekte nicht außer acht gelassen werden. Wie in Abschnitt 3.1 beschrieben ist ein nutzenstiftender Einsatz von E-Partizipations-Werkzeugen nicht in jedem Fall kosteneffizient. Wir schlagen daher vor, den bestehenden Ansatz zu erweitern und mit dem Konzept der Balanced Scorecard (BSC) (Kaplan und Norton 1992) zu verknüpfen. Diese Idee wird im Folgenden skizziert. Durch die vorgestellten Dimensionen der Evaluation sind bereits drei Perspektiven definiert: Demokratische Perspektive, Projektzielperspektive, Sozio-Technische Perspektive. Für eine umfassende Evaluation werden diese um eine Kostenperspektive ergänzt. Die E-Partizipations-BSC bietet über diese Erweiterung hinaus eine Strukturvorlage zur systematischen Evaluation, da für jede der vier Perspektiven individuelle Ziele, Kennzahlen, Vorgabewerte und Maßnahmen definiert werden müssen.

Die Unterziele der Perspektiven wurden oben bereits beschrieben. Für jedes dieser Ziele müssen im Folgenden projektspezifische Kennzahlen, Vorgabewerte sowie konkrete Maßnahmen zur Erreichung definiert werden. Dabei spielen sogenannte weiche Faktoren, wie zum Beispiel Zufriedenheit mit der Webseite oder wahrgenommene Transparenz der Initiative, eine ebenso große Rolle wie klassische Größen, beispielsweise die Anzahl der Teilnehmer. Diese können durch bekannte Methoden wie halbstrukturierte Interviews, Umfragen, Laborexperimente usw. in numerische Größen umgewandelt werden.



**Abbildung 4: E-Partizipations Balanced Scorecard**

Schwieriger stellt sich die Bestimmung der Vorgabewerte dar. Vor dem Hintergrund, dass die Evaluation auch Lerneffekte zur Folge haben soll, macht es Sinn, sich hier an den Ergebnissen vorheriger Initiativen zu orientieren. Die Zielvorgabe sollte auf dieser Basis gesteigert werden, falls keine andere Bestimmung von Vorgaben möglich ist. Die Festlegung von Maßnahmen zur Erreichung von Zielen ist schon immer Bestandteil der Planung von Projekten. Im Modell müssen diese Maßnahmen nun allerdings hinterfragt und konkret einem oder mehreren Zielen zugeordnet werden. Sollten sich für ein Ziel keine Kennzahlen, Vorgabewerte oder Maßnahmen finden lassen, so stellt sich die Frage, inwieweit dieses Ziel sinnvoll ist, wenn es weder gemessen noch beeinflusst werden kann.

Durch das strukturierte Vorgehen unter Zuhilfenahme der E-Partizipations-BSC werden diese Maßnahmen nun mit Hinblick auf ihre Zielkongruenz hinterfragt. Insgesamt werden also eine verbesserte Planung, konkrete Erfolgskontrolle sowie Verbesserungsmöglichkeiten realisiert. Die E-Partizipations-BSC stellt ein vollständig strukturiertes Framework zur Planung und Evaluation von Initiativen bereit. Aufgrund der zahlreichen notwendigen Messungen und des erhöhten Planungsaufwandes, ist diese Methode allerdings nur für größere Initiativen anwendbar. Dennoch hat sie das Potential, das Missverhältnis zwischen dem Aufwand für die Einbindung von Bürgern in Prozesse und dem betriebenen Evaluationsaufwand auszugleichen. Eine Überprüfung von Anwendbarkeit und Wirksamkeit der Methode ist im Rahmen dieser Arbeit leider nicht möglich.

Abschließend werden im Folgenden nun kurz mögliche Erfolgsfaktoren der elektronischen Partizipation beschrieben.

### 3.3 Erfolgsfaktoren elektronischer Partizipation

Aufgrund des recht jungen Forschungsbereiches und den unausgereiften Evaluations-Ansätzen ist es schwierig, Erfolgsfaktoren der elektronischen Partizipation zu identifizieren. In der Umfrage von Norris (2006) beantworten Gemeinden in den USA unter anderem die Frage nach den Barrieren für E-Partizipation. Diese müssen zunächst überwunden werden, damit überhaupt weitere E-Partizipations-Initiativen durchgeführt werden. 74,9% der Gemeinden führen mangelnde Finanzierungsmöglichkeiten als Hauptgrund an. Dies mag auch daran liegen, dass der Nutzen von Partizipation nicht genügend quantifiziert ist. Bessere Auswertungsmöglichkeiten liefern ggf. Argumente dafür, Budgets in diesem Bereich zu erhöhen. Weitere Barrieren sind mangelndes technisches Personal (62,2%) und die Notwendigkeit einer Technologieerneuerung, um ein solches Vorhaben durchzuführen.

Während diese genannten Barrieren durch Investitionen überwunden werden können, ist die mangelnde Nachfrage nach E-Partizipations-Möglichkeiten durch Bürger (59,5%) sowie gewählte Vertreter (58%) ein tiefergehendes Problem. Fehlendes Vertrauen in E-Partizipation auf beiden Seiten könnte der Auslöser dafür sein, dass weder Bürger (3,9%) noch gewählte Vertreter (22,9%) diese Art der Mitwirkung im größeren Maße fördern.

Die Barrieren sind damit auf zwei Gruppen von Faktoren zurückzuführen: Schlechte Gestaltung und schlechtes Image der E-Partizipation. Die Überwindung dieser Faktoren könnte nicht nur zu einer höheren Anzahl an E-Partizipations-Initiativen führen, sondern gleichzeitig dafür sorgen, dass die Initiativen vom Bürger besser akzeptiert werden.

Zunächst steht die Frage nach der Gestaltung der E-Partizipation im Zentrum. Aufgrund der beschränkten Informationsverarbeitungskapazität können, auch wenn eine offene Diskussion unter allen Bürgern das Wunschziel zu sein scheint, nicht alle an jedem Vorhaben teilnehmen. Daher ist es ein wichtiger Erfolgsfaktor, die am meisten involvierten Personen für ein bestimmtes Thema oder einen bestimmten Prozess zu identifizieren: „Die Reichweite von E-Partizipations-Initiativen verringert sich, desto spezifischer diese werden und ermöglichen damit eine aktivere Beteiligung und spezifischere Resultate“ (Panopoulou et al. 2009). Von der technischen Ausgestaltung abgesehen, bedarf es also bei der Gestaltung der Werkzeuge einem stärkeren Fokus auf diese Zielgruppen. Es sollte spezifischer auf deren Kenntnisse und Vorlieben eingegangen werden (Hansen & Reinau, 2006), um die Benutzbarkeit und damit auch die Teilnahme generell zu erleichtern.

Im zweiten Bereich, dem Image von E-Partizipation, fehlt es den politischen Initiativen an Marketingkenntnissen, um den Einsatz dieser Werkzeuge sowohl nach innen, als auch nach außen zu bewerben. Vielleicht werden die Ergebnisse ausgereifterer Evaluationsverfahren, neben verbesserten E-Partizipations-Verfahrenkenntnissen, auch die richtigen Argumente liefern, um sowohl Bürger, als auch die politischen Entscheidungsträger vom Nutzen der kollaborativen Ar-

beit an Entscheidungs- und Planungsprozessen mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologie zu überzeugen.

#### **4 Zusammenfassung und Ausblick**

Im Bereich der Partizipation gibt es, wie in allen Bereichen der politischen Forschung und der Sozialforschung keine eindeutigen Antworten. Dennoch haben die Ausführungen gezeigt, dass Partizipation ein wichtiger Bestandteil unseres politischen Systems ist. Bei klassischer Partizipation ist ein Abwägen zwischen der Effizienz der Entscheidungsfindung und der Legitimität der Entscheidung unabdingbar. Daher ist der Einsatz dieses Instrumentes nicht überall möglich. Verschiedene Konzepte und Strategien helfen bei der Beantwortung der Frage nach dem richtigen Einsatz in spezifischen Situationen.

Die Hoffnungen, dass die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie die Probleme klassischer Partizipation auslöschen und die Bürgerbeteiligung auf ein neues Niveau bringen könnten, haben sich bisher nicht bestätigt. Dennoch existieren vielfältige Werkzeuge, mit denen eine effizientere Beteiligung einer größeren Anzahl von Bürgern ermöglicht werden kann. Diese werden in zahlreichen Projekten weltweit eingesetzt. Die Frage, wie dieser Einsatz ausgestaltet werden sollte, bleibt allerdings unbeantwortet. Der Grund hierfür ist der Mangel an geeigneten Evaluationswerkzeugen, die Wirkungsketten feststellen und letztendlich Erfolgsfaktoren identifizieren können. Das vorgestellte Modell der E-Partizipations Balanced Scorecard setzt bei diesem Problem an und fördert eine strukturiertere Planung und Kontrolle von E-Partizipations-Initiativen. Dies ist notwendig, damit der Schritt von Partizipation zu E-Partizipation keine einfache Transformation bekannter Vorgänge in ein neues Medium ist, sondern stattdessen tatsächlicher Mehrwert in Form von höherer Effizienz verbunden mit demokratischeren, qualifizierteren Entscheidungen geschaffen werden kann.

In einer weiteren Arbeit muss die Anwendbarkeit der E-Partizipations Balanced Scorecard in Form von Fallstudien überprüft werden. Dadurch sollte sich die bisher kurze Liste an belegten Erfolgsfaktoren der elektronischen Partizipation deutlich ausweiten lassen. Nachdem in dieser Arbeit hauptsächlich demokratische und persönliche Faktoren der Partizipation betrachtet wurden, sollte desweiteren untersucht werden, inwieweit die technische Seite mit Hilfe von Standardisierung der E-Partizipations-Werkzeuge die Kosten für derartige Initiativen senken kann.

#### **Literatur**

Arnstein SR (1969) A Ladder of Citizen Participation. JAIP 35(4):216-224.

Becker T (1993) Teledemocracy: Gathering momentum in state and local government. Spectrum: Journal of State Government 66(2):14-19.

- Dahl RA (1994) A Democratic Dilemma: System Effectiveness versus Citizen Participation. *Political Science Quarterly* 109(1):23-34.
- Frewer LJ, Rowe G (2005) Evaluating Public Participation Exercises: Strategic and Practical Issues. In OECD, *Evaluating Public Participation in Policy Making*:85-107. Paris: OECD Publishing.
- Hansen HS, Reinau KH (2006) The Citizens in E-Participation. In: Viborg Andersen K, Grönlund A, Scholl HJ, Wimmer MA, *Electronic Government: 5th International Conference, EGOV 2006*: 70-82. Heidelberg / Berlin: Springer.
- Kaplan RS, Norton DP (1992) The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*:71-79.
- Macintosh A (2004) Characterizing E-Participation in Policy-Making. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Macintosh A (2003) *Promise and Problems of E-Democracy*. OECD.
- Macintosh A, Whyte A (2006) Evaluating how E-Participation changes local government. *eGovernment Workshop '06*, Brunel University West London.
- Macintosh A, Whyte A (2008) Towards an evaluation framework for eParticipation. *Transforming Government: People, Process & Polics* 2(1):16-30.
- Naisbitt J (1982) *Megatrends: ten directions transforming our lives*. New York: Warner Books.
- Norris DF (2006) E-democracy and e-participation among local governments in the US. *Symposium on E-participation and Local Democracy*, Budapest, 25-28 July.
- Norris P (2001) *Digital divide: civic engagement, information poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- O'Donnell D, McCusker P, Fagan GH, Newman D, Stephens S, Murray M (2007) *Navigating between Utopia and Dystopia in the Public Sphere through eParticipation: Where is the Value?*
- OECD (2001) *Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*. Paris: OECD Publishing.
- Panopoulou E, Tambouris E, Konstantinos T (2009) eParticipation initiatives: How is Europe progressing? *European Journal of ePractice*:15-26.
- Presthus R (1964) *Men at the Top: A Study in Community Power*. New York: Oxford University Press.

- Roberts N (2004) Public Deliberation in an Age of Direct Citizen Participation. *American Review of Public Administration* 34(4):315-353.
- Rosener JB (1978) Citizen Participation: Can We Measure Its Effectiveness? *Public Administration Review* 38(5):457-463.
- Scaff LA (1975) Two Concepts of Political Participation. *Political Research Quarterly* 28: 447-462.
- Shapiro C, Varian HR (1999) *Information Rules*. Boston, M.A.: Harvard Business School.
- Simon HA (1971) Designing Organizations for an Information-Rich World. In M. Greenberger, *Computers, Communication, and the Public Interest*: 37-72. Baltimore, MD: The Johns Hopkins Press.
- Tambouris E, Liotas N, Tarabanis K (2007) A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools. *Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences*: 90-100.
- Viborg Andersen K, Hendriksen HZ, Secher C, Medaglia R (2007) Costs of e-participation: the management challenges. *Transforming Government: People, Process and Policy* 1(1):29-43.
- Weber LM, Loumakis A, Bergman J (2003) Who Participates and Why?: An Analysis of citizens on the Internet and the Mass Public. *Social Science Computer Review* 21(26):26-42.