



Hochschule für öffentliche  
Verwaltung und Finanzen  
Ludwigsburg  
University of Applied Sciences

## **Wahlpflichtfach**

**Öffentlichkeitsarbeit, Marketing, Werbung –**

**Kommunale Inhalte zielgerichtet vermarkten**

**Modernisierung der Kommunalverwaltung durch elektronische  
Bürgerbeteiligung? Ein Versuch der Übertragbarkeit des europäischen  
Projekts Voice auf Kommunen**

## **DIPLOMARBEIT**

zur Erlangung des Hochschulgrades einer

**Diplom-Verwaltungswirtin (FH)**

vorgelegt von

Anne-Katrin Benz

Studienjahr 2009/ 2010

Erstgutachter: Prof. Dr. Volkmar Kese

Zweitgutachter: Ulrich Eberl

## Danksagung

An erster Stelle danke ich Prof. Dr. Volkmar Kese für die Möglichkeit, mich mit dieser Arbeit am Europäischen Forschungsnetzwerk zu beteiligen. In den Sitzungen und Gesprächen konnte ich wertvolle Erfahrungen sammeln.

Meinem Zweitkorrektor Ulrich Eberl danke ich für seine unterstützenden Beiträge zum Aufbau der Arbeit und seine Bereitschaft, über Telefon, Email oder persönliche Gespräche Hilfestellung zu geben.

Dr. Levent Günes, Projektreferent im Europa Zentrum Baden-Württemberg, danke ich für die Bereitstellung sämtlicher Dokumente und die aus zahlreichen Gesprächen gewonnenen Informationen.

Ein besonderer Dank gilt daneben Matthias Wolf, Leiter des Referats Europafähigkeit im Staatsministerium Baden-Württemberg, der mich stets konstruktiv und kritisch begleitet hat und für die Beantwortung von Fragen jederzeit bereitstand.

Ich danke außerdem Johanna Schepers von der MFG Baden-Württemberg mbH, Prof. Paul-Stefan Ross, Leiter der Fachberatung des „Gemeindenetzwerks Bürgergesellschaftliches Engagement Baden-Württemberg“, sowie Jens Ring von der Generaldirektion Verbraucher und Gesundheit der Europäischen Kommission. Mit ihrem fundierten Wissen zur Thematik haben sie mir wertvolle Unterstützung gegeben.

Darüber hinaus danke ich Sarah Panten, die mir als „Verbündete“ im Forschungsnetzwerk bei Fragen und Problemen stets neue Impulse geben konnte.

Anne-Katrin Benz, 26.02.2010

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>Danksagung</b> .....	<b>II</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>III</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>V</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>VI</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Problemaufriss .....	2
1.2 Adressaten und Ziele der Arbeit.....	4
<b>2 Modernisierung durch die Europäische Dienstleistungsrichtlinie</b> .....	<b>5</b>
2.1 Verwaltungsinterne Änderungen.....	6
2.2 E-Government als Element der Good Governance .....	8
2.2.1 E-Democracy .....	10
2.2.2 Elektronische Bürgerbeteiligung .....	11
2.2.2.1 Potenziale auf kommunaler Ebene .....	13
2.2.2.2 Herausforderungen für Kommunen.....	17
<b>3 Elektronische Bürgerbeteiligung auf europäischer Ebene</b> .....	<b>19</b>
3.1 Das Projekt VoicE .....	21
3.2 Motive und Impulse für den Handlungsbedarf der Europäischen Union..	
.....	22
3.2.1 Die Frage nach einer europäischen Öffentlichkeit .....	23
3.2.2 Der Wandel im Mediennutzungsverhalten .....	25
<b>4 Versuch der Übertragbarkeit von VoicE auf Kommunen</b> .....	<b>27</b>
4.1 Mögliche Einsatzgebiete auf kommunaler Ebene .....	28
4.2 Grenzen der Übertragbarkeit .....	30
4.3 Projektumsetzung unter Darstellung von Kern- und Kritikpunkten aus	
VoicE und Abgabe kommunaler Handlungsempfehlungen .....	31
4.3.1 Projektdefinition .....	32

---

4.3.1.1	Projektziele .....	33
4.3.1.2	Zielgruppen.....	35
4.3.2	Projektplanung.....	37
4.3.2.1	Projektorganisation.....	37
4.3.2.2	Aufbau und Einrichtung der Plattform .....	39
4.3.2.3	Der Blog .....	41
4.3.2.4	Das Diskussionsforum.....	42
4.3.2.5	Die Abstimmung .....	44
4.3.3	Projektdurchführung.....	50
4.3.3.1	Kommunikationsstrategie als unverzichtbarer Bestandteil .....	50
4.3.3.2	Steuerung durch Projektkontrolle.....	55
4.3.4	Projektabschluss .....	58
<b>5</b>	<b>Ergebnis.....</b>	<b>59</b>
<b>6</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>60</b>
	<b>Anlagen.....</b>	<b>VII</b>
	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis.....</b>	<b>LII</b>
	<b>Erklärung nach § 36 III APrOVw gD.....</b>	<b>LXIII</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Einordnung des Begriffs E-Partizipation .....	12
Abbildung 2: Screenshot einer Frage im VoicE-Bürgerforum.....	43
Abbildung 3: Screenshot einer Abstimmung auf VoicE .....	46
Abbildung 4: Screenshot eines Abstimmungsergebnisses auf VoicE.....	47

## Abkürzungsverzeichnis

<b>Abs.</b>	Absatz
<b>AGOF</b>	Arbeitsgemeinschaft Online-Forschung e.V.
<b>Art.</b>	Artikel
<b>Aufl.</b>	Auflage
<b>bzgl.</b>	bezüglich
<b>bzw.</b>	beziehungsweise
<b>d.h.</b>	das heißt
<b>DLR</b>	Europäische Richtlinie über Dienstleistungen im Binnenmarkt, auch Dienstleistungsrichtlinie
<b>EU</b>	Europäische Union
<b>f.</b>	folgende
<b>ff.</b>	fortfolgende
<b>GD</b>	Generaldirektion
<b>Fn.</b>	Fußnote
<b>IKT</b>	Informations- und Kommunikationstechnologien
<b>Kap.</b>	Kapitel
<b>KGSt</b>	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement
<b>MFG</b>	Medien- und Filmgesellschaft Baden-Württemberg mbH
<b>MLR</b>	Ministerium für Ernährung und Ländlichen Raum Baden- Württemberg
<b>NSM</b>	Neues Steuerungsmodell
<b>o.ä.</b>	oder ähnliches
<b>S.</b>	Seite
<b>u.a.</b>	und andere
<b>Vgl.</b>	vergleiche
<b>z.B.</b>	zum Beispiel
<b>zit.</b>	zitiert

## 1 Einleitung

Die Verfasserin hat vom 1. September 2008 bis zum 6. Januar 2009 ein Praktikum im Europa Zentrum Baden-Württemberg absolviert und die Freischaltung des Projekts VoicE sowie die ersten Monate nach Projektstart miterlebt. Bereits in dieser Zeit wurden Schwachstellen des Projekts erkannt, die sich für eine Aufarbeitung im Rahmen der Diplomarbeit eignen. Daraus ergab sich die Überlegung, den Ansatz und damit verbundenen Nutzen elektronischer Bürgerbeteiligung<sup>1</sup> unter bestimmten Voraussetzungen auch auf die kommunale Ebene zu übertragen, in der Umsetzung jedoch die kritischen Aspekte aus VoicE zu vermeiden.

Die Arbeit soll einen Anknüpfungspunkt an das von Prof. Dr. Volkmar Kese und Prof. Dr. Helmut Hopp im Rahmen des Programms „Innovative Projekte/ Forschungsprojekte“ des Landes Baden-Württemberg initiierte Forschungsprojekt „Verwaltungsmodernisierung durch Europäisierung? Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie als Veränderungskatalysator für eine Verwaltung im Wandel“ darstellen. Dabei soll konkret auf Forschungsfrage II Bezug genommen werden, wonach bei einer Auffassung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie (DLR) als Modernisierungskatalysator angenommen wird, dass „(...) über die konkret geforderten Veränderungen hinaus weitere Modernisierungsmaßnahmen auch in anderen Bereichen eintreten.“<sup>2</sup> Vorliegende Arbeit soll diesbezüglich untersuchen, inwieweit elektronische Bürgerbeteiligung im Zuge der Umsetzung der Richtlinie als „weitere Modernisierungsmaßnahme“ zur Modernisierung<sup>3</sup> der Kommunalverwaltung beitragen kann. Eine technische Anleitung zu Installation und Betrieb einer elektronischen Beteiligungsplattform wird dabei ausgeschlossen.

---

<sup>1</sup> Siehe Kap. 2.2.2.

<sup>2</sup> Hopp, H./ Kese, V., Forschungsprojekt „Verwaltungsmodernisierung durch Europäisierung? Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie als Veränderungskatalysator für eine Verwaltung im Wandel“, S. 28.

<sup>3</sup> Der Begriff soll als Schlagwort verwendet werden, das auf die Notwendigkeit des fortwährenden Veränderens in der modernen Welt hinweist.

## 1.1 Problemaufriss

Städte und Gemeinden befinden sich seit etwa 20 Jahren in einem kontinuierlichen Prozess der grundlegenden Modernisierung ihrer bisherigen Verwaltungsstrukturen. Angestrebt wird eine Weiterentwicklung der bürokratisch und streng hierarchisch aufgebauten Hoheitsverwaltung hin zu einem ziel- und kundenorientierten, wirtschaftlich handelnden Dienstleistungsunternehmen, das für seine Kunden - Bürger und Wirtschaft - optimale Dienstleistungen bereitstellt. Insbesondere mit dem Neuen Steuerungsmodell (NSM)<sup>4</sup> sollte dem Bürokratiemodell eine den heutigen Handlungserfordernissen einer zunehmend dynamischeren Umwelt angemessenere Konzeption entgegen gestellt werden. Dabei stand der Abbau zentraler Strukturen im Fokus, um in dezentralen Verwaltungseinheiten mit eigener Entscheidungs- und Ergebnisverantwortung effektiver und effizienter arbeiten zu können.<sup>5</sup> Insgesamt sind die Umsetzungsstände jedoch sehr unterschiedlich: viele Kommunen haben zwar einzelne Elemente des NSM umgesetzt, aber nur wenige haben das Gesamtkonzept realisiert.<sup>6</sup> Insbesondere der Bereich E-Government<sup>7</sup> ist im Zuge dieser Modernisierungsbestrebungen vernachlässigt worden.

Daneben steht die Verwaltung heute zudem immer häufiger vor dem Problem, sich mit unterschiedlichsten Interessen, Standpunkten und Erwartungen der Bürger auseinandersetzen zu müssen. Dabei geht es nicht mehr nur darum, die Legitimation und Akzeptanz gegenüber Entscheidungen zu verbessern, sondern vielmehr durch die Berücksichtigung unterschiedlichen Wissens bessere und nachhaltigere Entscheidungen treffen zu können. Der komplexe Bereich der Bürgerbeteiligung kann unter vielen verschiedenen Gesichtspunkten betrachtet werden, im vorliegenden Beitrag liegt das Augenmerk auf dem Einsatz elektronischer Bür-

---

<sup>4</sup> Das NSM wurde ausgehend vom New Public Management als ganzheitliches Konzept zur Verwaltungsmodernisierung durch die KGSt entwickelt.

<sup>5</sup> Vgl. Hopp, H./ Göbel, A., Management in der öffentlichen Verwaltung, Organisations- und Personalarbeit in modernen Kommunalverwaltungen, 3. Aufl., Stuttgart 2008, S. 122 f (im Folgenden zit. als „Hopp, H./ Göbel, A., Management in der öffentlichen Verwaltung“).

<sup>6</sup> Vgl. Hopp, H./ Göbel, A., Management in der öffentlichen Verwaltung, S. 27 ff.

<sup>7</sup> Siehe Kap. 2.2. Wo immer das Internet als Kommunikationsmedium einbezogen wird, wird dies sprachlich durch ein vorgeschaltetes großes oder kleines „E“ ausgedrückt, vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, Die Integration von Online-Elementen in Beteiligungsverfahren auf lokaler Ebene, Berlin 2009, S. 27 (im Folgenden zit. als „Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung“).



gerbeteiligung. Nachdem die Bürger von traditionellen Kommunikationsformen wie Bürgerversammlungen in förmlichen Verfahren oder runden Tischen in informellen Verfahren nur wenig Gebrauch machen<sup>8</sup>, liegt die Hoffnung seit der rasanten Entwicklung des Internets und den daraus resultierenden Schlagworten E-Democracy und E-Partizipation<sup>9</sup> auf elektronischen Kommunikationsinstrumenten. Nicht zuletzt unter dem Blickwinkel sinkender Wahlbeteiligung an Kommunalwahlen und einer anhaltenden Politikverdrossenheit sollte über diese neue Form der Bürgerbeteiligung nachgedacht werden, da es zunehmend schwieriger wird, Bürger außerhalb der Wahlen für kommunale Belange zu motivieren.<sup>10</sup> Die Politikverdrossenheit von Teilen der Bürgerschaft liegt dabei nicht in einem zunehmendem politischen Desinteresse oder einer generellen Verweigerungshaltung gegenüber Kommunalpolitik begründet. Vielmehr soll dadurch zum Ausdruck gebracht werden, dass bisherige Formen der Bürgerbeteiligung nicht mehr ansprechend sind und aufgrund dessen neue, direkte Formen der Beteiligung entstehen sollen.<sup>11</sup>

Im europäischen Raum sind bereits erste Versuche elektronischer Bürgerbeteiligung durchgeführt worden<sup>12</sup>, deren Ziel und Zweck auf europäischer und kommunaler Ebene jedoch zwangsläufig verschieden sind. Das Projekt VoicE fokussiert eine stärkere Beteiligung der Bürger an Entscheidungsprozessen der Europäischen Union (EU)<sup>13</sup>, hier geht es folglich um Demokratisierung in Form politischer Teilhabe. Die Verwaltung entscheidet dagegen nicht nach Mehrheit, sondern nach Recht und Gesetz. Es kann daher nicht um eine Demokratisierung der Verwaltung gehen, sondern vielmehr um eine stärkere Beteiligung der Bürger am Verwaltungshandeln. In diesem Fall ist von Partizipation zu sprechen. Die Forderung nach mehr Beteiligung am Verwaltungshandeln bezieht sich dabei nicht auf

---

<sup>8</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 11.

<sup>9</sup> Siehe Kap. 2.2.1 und 2.2.2.

<sup>10</sup> Vgl. Witte, K., „Führung heute – zwischen Wahlen, Sachzwang und Visionen“, in innovative Verwaltung, Heft 3, 2009, S. 10.

<sup>11</sup> Vgl. Roth, R., „Die Kommune als Ort der Bürgerbeteiligung“, in: Klein, A./ Schmalz-Brunns, R. (Hrsg.), Politische Beteiligung und Bürgerengagement in Deutschland, Möglichkeiten und Grenzen, 1. Aufl., Baden-Baden 1997, S. 417 f.

<sup>12</sup> Siehe Kap. 3.

<sup>13</sup> Zu EU-Entscheidungsverfahren vgl. vertiefend Weidenfeld, W./ Wessels, W. (Hrsg.), Europa von A bis Z, Taschenbuch der europäischen Integration, 11. Aufl. Berlin 2009, S. 119 ff (im Folgenden zit. als „Weidenfeld, W./ Wessels, W., Europa von A bis Z“).

einzelne, alltägliche Vorgänge in der Verwaltung, sondern auf strategische Weichenstellungen in der Kommune.

Die Kommunen sind durch Entscheidungs- und Umsetzungsprozesse der EU in vielfacher Weise betroffen, insbesondere die europäische Rechtsetzung über Richtlinien und Verordnungen beeinflussen die eigenverantwortliche Wahrnehmung der örtlichen Angelegenheiten. Derzeit befinden sich Kommunen im Modernisierungsprozess durch das Inkrafttreten der DLR und der damit verbundenen Verpflichtung zur Umsetzung der Vorgaben. In diesem Kontext stellt vor allem die Einrichtung der in der Richtlinie geforderten E-Government-Strukturen eine besondere Herausforderung dar.

## **1.2 Adressaten und Ziele der Arbeit**

Die vorliegende Arbeit richtet sich primär an kommunale Entscheidungsträger und Verwaltungsmitarbeiter, die aus der Umsetzung der rechtlich geforderten Maßnahmen der DLR einen zusätzlichen Nutzen für ihre Kommune erzielen möchten, indem elektronische Bürgerbeteiligung als weiteres Element des E-Government eingeführt wird.

Die Diskussion über elektronische Bürgerbeteiligung findet meist auf sehr allgemeinem Niveau statt: Kommunen sollten sich aufgrund der Forderung der Bürger<sup>14</sup> nach mehr Transparenz und Beteiligung öffnen und eine Kultur der Partizipation schaffen. In dieser Diskussion finden sich jedoch kaum Ansatzpunkte für die alltägliche administrative Arbeit der Kommunen. In diesem Sinne beschäftigt sich vorliegende Arbeit vor dem Hintergrund der Vielzahl von Anforderungen an die Modernisierung des öffentlichen Sektors konkret mit Handlungsoptionen zur Erschließung neuer kommunaler Gestaltungsmöglichkeiten mittels elektronischer Kommunikationsinstrumente im Zuge der Umsetzung der DLR. Die Arbeit soll bei den Abwägungen zur Einführung einer elektronischen Bürgerbeteiligungsplattform eine Entscheidungshilfe zu Gunsten einer nachhaltig angelegten Umsetzung dieses Projekts sein.

---

<sup>14</sup> An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass, auch wenn in der vorliegenden Arbeit aus Gründen der besseren Lesbarkeit an bestimmten Stellen nur die grammatikalisch maskuline Form verwendet wurde, die Bezeichnung selbstredend gleichermaßen für Personen des weiblichen sowie des männlichen Geschlechts gilt.

Es soll untersucht werden, ob und inwieweit elektronische Bürgerbeteiligung, wie sie durch das Projekt VoicE auf europäischer Ebene erstmals zum Einsatz gekommen ist, zur Modernisierung der Kommunalverwaltung beitragen kann. Dazu wird mit der Erläuterung der Modernisierung durch die DLR zunächst der Anlass für die Einführung elektronischer Bürgerbeteiligung und die damit einhergehenden Herausforderungen dargestellt (Kapitel 2). Dabei liegt der Schwerpunkt auf E-Government und elektronischer Bürgerbeteiligung als einer Teilstruktur. Auf europäischer Ebene gibt es bereits erste Bestrebungen im Bereich elektronischer Bürgerbeteiligung (Kapitel 3), deren Tauglichkeit und Einsatzfähigkeit anhand des Projekts VoicE auf kommunaler Ebene unter Berücksichtigung kommunaler Spezifika überprüft werden soll (Kapitel 4). Die vorliegende Arbeit wird mit einem Gesamtergebnis (Kapitel 5) und einem Ausblick (Kapitel 6) auf künftige Entwicklungen in diesem Bereich enden.

## **2 Modernisierung durch die Europäische Dienstleistungsrichtlinie**

Aufgrund des fortschreitenden Prozesses der europäischen Integration wird auf Kommunen in vielfältiger Weise rechtlich und tatsächlich immer stärker eingewirkt. Beträchtliche Auswirkungen auf die gesamte öffentliche Verwaltung in allen Mitgliedstaaten hat hierbei die Umsetzung der DLR<sup>15</sup>. Die im Dezember 2006 verabschiedete Richtlinie verpflichtet<sup>16</sup> die Mitgliedstaaten, durch den Abbau bestehender rechtlicher und administrativer Hindernisse die grenzüberschreitende Erbringung von Dienstleistungen<sup>17</sup> zu vereinfachen. Damit soll zur Liberalisierung und Stärkung des europäischen Binnenmarktes und zur Verbesserung der

---

<sup>15</sup> Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt. Die DLR ist Teil der im Jahr 2000 beschlossenen Lissabon-Strategie, die zum Ziel hat, die Konkurrenzfähigkeit der europäischen Wirtschaft im weltweiten Wettbewerb nachhaltig zu stärken.

<sup>16</sup> Nach Art. 249 Abs. 3 EG sind Richtlinien für jeden EU-Mitgliedstaat, an den sie gerichtet werden, hinsichtlich des zu erreichenden Zieles verbindlich. Sie überlassen indessen die Wahl der Form und der Mittel den innerstaatlichen Stellen.

<sup>17</sup> Als Dienstleistung gilt jede von Art. 50 EG-Vertrag erfasste, selbständige, regelmäßig entgeltliche Tätigkeit im gewerblichen, kaufmännischen, handwerklichen und freiberuflichen Sektor, vgl. Nerb, G./ Schmalholz, H./ Frank, B./ u.a., Chancen und Risiken veränderter Rahmenbedingungen für die Dienstleistungsunternehmen durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie, München 2006, S. 5 (im Folgenden zit. als „Nerb, G./ Schmalholz, H./ Frank, B./ u.a., Chancen und Risiken“).

Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Wirtschaft beigetragen werden.<sup>18</sup> Sie gilt für die Erbringung eines breiten Spektrums von Dienstleistungen für Privatpersonen und Unternehmen, beispielsweise für Bau- und Handwerks- sowie Informationsdienstleistungen.<sup>19</sup> Die EU-Mitgliedsstaaten waren gefordert, die Richtlinie bis zum 28. Dezember 2009 vollständig umzusetzen; in deutschen Kommunalverwaltungen wurde bis zu diesem Stichtag jedoch erst ca. ein Drittel der Pflichtenforderungen umgesetzt.<sup>20</sup>

## 2.1 Verwaltungsinterne Änderungen

Kommunen werden aus der Richtlinie mehrere Umsetzungspflichten auferlegt. Nach Art. 13 DLR müssen Genehmigungsverfahren und –formalitäten vereinfacht werden<sup>21</sup>, damit Anträge unverzüglich innerhalb einer festgelegten Frist<sup>22</sup> bearbeitet werden können. Dies führt zur Beschleunigung der Verfahren, zudem gilt die Genehmigung als erteilt, falls der Antrag nicht innerhalb der Frist beantwortet wird. Zum Bürokratieabbau beitragen soll auch die Normenprüfung (Artikel 5), bei der die für die Aufnahme und Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit geltenden Rechtsvorschriften mit dem Ziel analysiert werden müssen, sie in Bezug auf die Verfahrensvereinfachung an die Anforderungen der Richtlinie anzupassen. Von besonderer Wichtigkeit hinsichtlich der Änderungen sind die Verpflichtung zur Benennung einheitlicher Ansprechpartner und die elektronische Verfahrensabwicklung.

---

<sup>18</sup> Vgl. von Lucke, J./ Eckert, K.-P./ Breitenstrom, C., IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, Gestaltungsoptionen, Rahmenarchitektur, technischer Lösungsvorschlag, Stuttgart 2008, S. 13 (im Folgenden zit. als „von Lucke, J./ Eckert, K.-P./ Breitenstrom, C., IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie“).

<sup>19</sup> Vgl. Nerb, G./ Schmalholz, H./ Frank, B./ u.a., Chancen und Risiken, S. 6 f. Zum Anwendungsbereich der DLR vgl. vertiefend: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften (Hrsg.), Handbuch zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie, Luxemburg 2007, S. 10 – 16.

<sup>20</sup> Vgl. Hochschule Harz (FH)/ MATERNA GmbH Information & Communications (Hrsg.), Abschlussbericht EG-DLR-Studie 2009, S. 11 (siehe Anlage 1).

<sup>21</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. von Lucke, J./ Eckert, K.-P./ Breitenstrom, C., IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, S. 13.

<sup>22</sup> Fristbeginn ist das vollständige Vorhandensein aller einzureichenden Unterlagen, vgl. von Lucke, J./ Eckert, K.-P./ Breitenstrom, C., IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, S. 13.

**Einheitlicher Ansprechpartner (Art. 6 Abs. 1 DLR)**

Art. 6 DLR verpflichtet die Mitgliedstaaten<sup>23</sup>, sicherzustellen, dass Dienstleistungserbringer alle für die Aufnahme und Ausübung ihrer Dienstleistungstätigkeit nötigen Verfahren und Formalitäten über eine einzige Anlaufstelle abwickeln können. Hinter diesem Kerngedanken der Richtlinie steht die Idee, dass sich Behörden untereinander zu koordinieren haben, nachdem der Dienstleistungserbringer bei einer einzigen Kontaktperson sein verschiedene Behörden betreffendes Anliegen vorgebracht, die notwendigen Anträge gestellt und die erforderlichen Unterlagen abgegeben hat. Damit soll das Ziel verfolgt werden, die gesamten Verwaltungskontakte, auch über nationale Verwaltungsgrenzen und Zuständigkeiten hinaus, auf ein Minimum zu reduzieren. Der einheitliche Ansprechpartner ist in der Funktion des Beraters und Lotsen koordinierend tätig. Außerdem ist er für die Bereitstellung und verständliche Aufbereitung relevanter Informationen sowie für die Verfahrenskorrespondenz und die Entgegennahme und Weiterleitung von Änderungsmitteilungen und genehmigungsrelevanten Pflichtmeldungen verantwortlich. In Deutschland soll der einheitliche Ansprechpartner nicht nur Dienstleistungserbringern, die in einem anderen Mitgliedstaat eine Dienstleistungstätigkeit erbringen wollen, sondern auch inländischen Unternehmen zur Verfügung stehen.

**E-Government im Sinne elektronischer Verfahrensabwicklung (Art. 8 Abs. 1 DLR)**

Der Sektor E-Government liegt in Deutschland weit unter dem Stand im Vergleich zu anderen europäischen Ländern: laut der achten Benchmark-Studie<sup>24</sup> zu E-Government findet sich die Online-Verfügbarkeit deutscher Behördendienste lediglich im unteren Drittel wieder.<sup>25</sup>

Die Umsetzung der DLR ist ein wesentlicher Faktor für die weitere Entwicklung des E-Government, da Behörden aller Verwaltungsebenen mit dem Grundsatz der

---

<sup>23</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. von Lucke, J./ Eckert, K.-P./ Breitenstrom, C., IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, S. 16, 25, 28.

<sup>24</sup> In Auftrag gegeben von der Generaldirektion für die Informationsgesellschaft und Medien der Europäischen Kommission.

<sup>25</sup> Vgl. Frankfurter Allgemeine Zeitung (Hrsg.), „E-Government tritt in Deutschland auf der Stelle“, Artikel vom 23. November 2009, S. 17 (siehe Anlage 2).

elektronischen Verfahrensabwicklung die Verpflichtung auferlegt wird, dass alle Verfahren und Formalitäten, die die Aufnahme oder Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit betreffen, elektronisch abgewickelt werden können.<sup>26</sup> Ausländische Unternehmer erhalten damit ein einklagbares Recht, das Verfahren mit der deutschen Verwaltung elektronisch abzuwickeln. Die bisherigen Abläufe in der Verwaltung müssen daher neu und effektiv organisiert werden, weshalb elektronische Verfahrensabwicklung ein Schlüsselement ist für die Erreichung des Ziels, Verwaltungsverfahren für Erbringer von Dienstleistungen einfacher zu gestalten. Bei der Gestaltungsfrage für E-Government stellt sich für die Verwaltung somit nicht die Frage *ob*, sondern *wie schnell* umgesetzt wird.

Im Rahmen dieser Arbeit soll dem Begriff die Speyerer Definition zugrunde gelegt werden<sup>27</sup>, wonach „*Electronic Government (...) die Abwicklung aller Prozesse im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung mit Unterstützung von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien [umfasst]*“.<sup>28</sup>

E-Government wird bislang weitgehend immer noch als „*bloße Elektrifizierung vorhandener Verwaltungsverfahren*“<sup>29</sup> verstanden. Mit dieser einseitigen Betrachtung werden allerdings viele Chancen vergebend, moderne Strukturen in der öffentlichen Verwaltung aufzubauen.

## 2.2 E-Government als Element der Good Governance

Mit der Hinwendung zu E-Government in seinen unterschiedlichen Ausprägungen soll es nachfolgend im Besonderen um neue Formen und Methoden der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger gehen und E-Government folglich als Element der Good Governance betrachtet werden.

---

<sup>26</sup> Vgl. von Lucke, J./ Eckert, K.-P./ Breitenstrom, C., IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, S. 13.

<sup>27</sup> Die Definitionen des Begriffs E-Government variieren in den Bestimmungskriterien.

<sup>28</sup> Hach, H., Evaluation und Optimierung kommunaler E-Government-Prozesse, Diss., 1. Aufl., Baden-Baden 2007, S. 5.

<sup>29</sup> Schliesky, U., „Das Ende der deutschen Verwaltung? Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie – Anstoß zur Verwaltungsmodernisierung und Zwang zur Verwaltungsreform“, in: Schliesky, U. (Hrsg.), Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in der deutschen Verwaltung, Teil 1: Grundlagen, Kiel 2008, S. 30 f.

---

Good Governance, die „Gute Regierungsführung“, hat sich aufgrund der Ende der 90er Jahre eintretenden Ernüchterung über das NSM und einer entsprechenden Reformmüdigkeit parallel als neue Reformrichtung herausgebildet. Zechner definiert den Begriff als ein *„Konzept, das Prinzipien, Ansätze und Vorgaben für gutes Regieren und Verwalten zur Förderung der Interaktion und der politischen Willensbildung unter Berücksichtigung gesellschaftlicher und technologischer Veränderungsprozesse beschreibt.“*<sup>30</sup> Es bezeichnet ein gutes Steuerungs- und Regelungssystem einer politisch-gesellschaftlichen Einheit wie Staat oder Gemeinde, bei dem im Unterschied zum NSM Managementaspekte nicht mehr im Vordergrund stehen. Nach dem Konzept des Good Governance kommt dem Staat neben der Schaffung einer effizienten und kundenorientierten Verwaltung auch die Aufgabe zu, den Bürger in das politische bzw. administrative Geschehen einzubeziehen und das Verantwortungsbewusstsein für gesellschaftliche Angelegenheiten zu stärken. Die Verwaltung soll sich wieder verstärkt mit gesellschaftlichen Problemen befassen, sich dafür verantwortlich fühlen und die Gesellschaft sozial und gerecht steuern. Bei diesem Ansatz steht somit verstärkt die Kooperation mit gesellschaftlichen Akteuren im Vordergrund.<sup>31</sup>

E-Government meint in diesem Zusammenhang daher nicht die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen, sondern wird verstanden als *„Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien<sup>32</sup> in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Änderungen und neuen Fähigkeiten, um öffentliche Dienste und demokratische Prozesse zu verbessern und die Gestaltung und Durchführung staatlicher Politik zu erleichtern.“*<sup>33</sup> Es beinhaltet somit neben den Informations- und Austauschbeziehungen zwischen Behörden und den elektronischen Behördendiensten gegenüber Bürgern und Unternehmen auch die Informations-, Kommunikations- und Partizipationsbeziehungen zwischen Behörde und

---

<sup>30</sup> Zechner, A. (Hrsg.), Handbuch E-Government, Strategien, Lösungen und Wirtschaftlichkeit, Stuttgart 2007, S. 462 (im Folgenden zit. als „Zechner, A. (Hrsg.), Handbuch E-Government“).

<sup>31</sup> Vgl. Hopp, H./ Göbel, A., Management in der öffentlichen Verwaltung, S. 30, 152 f.

<sup>32</sup> Sammelbegriff für alle technischen Verfahren und Geräte zur elektronischen Datenverarbeitung und zur Unterstützung von Kommunikation über elektronische Medien, vgl. Zechner, A. (Hrsg.), Handbuch E-Government, S. 464. So auch Brüne, K., Lexikon Kommunikationspolitik, Werbung – Direktmarketing – Integrierte Kommunikation, 1. Aufl., Frankfurt/ Main 2008, S. 69 (im Folgenden zit. als „Brüne, K., Lexikon Kommunikationspolitik“).

<sup>33</sup> Europäische Kommission (Hrsg.), Mitteilung der Kommission „Die Rolle elektronischer Behördendienste (eGovernment) für die Zukunft Europas“, KOM (2003) 567, 29.09.2003, S. 8 (siehe Anlage 3).

Bürger.<sup>34</sup> E-Government kann somit demokratische Prozesse fördern, wenn Bürger und Unternehmen auf Online-Portalen der Verwaltung Auskunft und Transparenz über die Verwaltungsarbeit erhalten und sich bei Bedarf an Projekten und Vorhaben beteiligen können oder ihre Einschätzungen weitergeben.<sup>35</sup> In diesem Zusammenhang ist vom Begriff der E-Democracy zu sprechen.

### 2.2.1 E-Democracy

Die fortschreitende Entwicklung des Internets eröffnet neue Kommunikationsmöglichkeiten und birgt damit ein besonderes demokratiepolitisches Potenzial. Kommunen erhalten die Möglichkeit, transparenter zu werden und direkt mit den Bürgern in Kontakt zu treten, was wiederum neue Formen der Bürgerbeteiligung an Verwaltungsentscheidungen ermöglicht. Der Begriff der E-Democracy, der „Elektronischen Demokratie“, bezeichnet sämtliche Partizipationsoptionen an Willensbildungsprozessen öffentlicher Institutionen mit Unterstützung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).<sup>36</sup> Der Bürger kann diese Optionen zeit- und ortsunabhängig ausüben, was zu verbesserten Kommunikations- und Beteiligungsstrukturen beitragen kann.<sup>37</sup> Die von der Verwaltung initiierten Prozesse der E-Democracy teilen sich dabei in die Bereiche „E-Voting“, die Durchführung von Wahlen in Form der direkten elektronischen Stimmabgabe als Alternative oder Ergänzung zur Urnen- oder Briefwahl,<sup>38</sup> und „E-Partizipation“, die elektronische Bürgerbeteiligung an kommunalen Entscheidungsprozessen. Dabei grenzt sich E-Democracy von E-Partizipation dadurch ab, dass hier internetgestützte Formen demokratischer Teilhabe als technische Unterstützung *bereits praktizierter* Beteiligungsverfahren verwendet werden.<sup>39</sup>

---

<sup>34</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, Entwicklungsstufen einer demokratischen Wissensgesellschaft, Berlin Heidelberg 2009, S. 5 (im Folgenden zit. als „Meier, A., eDemocracy & eGovernment“).

<sup>35</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 211.

<sup>36</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 27.

<sup>37</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 3 f. So auch Zechner, A. (Hrsg.), Handbuch E-Government, S.457.

<sup>38</sup> Vgl. Goerdeler, A., „E-Voting“, in Zechner, A. (Hrsg.), Handbuch E-Government, Strategien, Lösungen und Wirtschaftlichkeit, Stuttgart 2007, S. 391 ff. So auch Zechner, A. (Hrsg.), Handbuch E-Government, S. 461.

<sup>39</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 27.



## 2.2.2 Elektronische Bürgerbeteiligung

Der Begriff der elektronischen Bürgerbeteiligung als Teilbereich der E-Democracy wird dagegen nicht als Digitalisierung bestehender Beteiligungsverfahren verwendet. Elektronische Bürgerbeteiligung hat das Ziel, mit Hilfe der IKT *„neue Beteiligungsverfahren zu entwickeln und diese als Teil einer neuen Verwaltungs- und Entscheidungskultur zu etablieren“*.<sup>40</sup> Diese Form der Beteiligung bezeichnet damit die Bestrebungen, unter Einsatz elektronischer Kommunikationsinstrumente die Mitwirkung der Bürger an Verwaltungs- und Entscheidungsprozessen zu fördern. Kommunikationsinstrumente sind grundsätzlich *„Instrumente, die zur Erreichung von Kommunikationszielen bei unterschiedlichen Zielgruppen zum Einsatz kommen können.“*<sup>41</sup> Als Teil der Online-Kommunikation<sup>42</sup> zählen dazu insbesondere elektronische Kommunikationsinstrumente, die sich durch ein hohes Maß an Interaktivität bzw. Dialogfähigkeit auszeichnen. In vorliegender Arbeit sollen unter dem Begriff die Instrumente „Blog“, „Diskussionsforum“ und „elektronische Abstimmung“ verstanden werden.<sup>43</sup>

Mittels elektronischer Bürgerbeteiligung wird der Bürger zu einem frühen Zeitpunkt aufgefordert, bei der Rahmenfestlegung und inhaltlichen Gestaltung von Verwaltungsentscheidungen mitzuwirken. Der Bürger ist also wichtiger Bestandteil im Prozess, wengleich die zu treffende Entscheidung letztlich in der Verantwortung der legitimierten Entscheidungsträger liegt.<sup>44</sup> Folgende Abbildung<sup>45</sup> soll die Verortung des Teilbereichs der elektronischen Bürgerbeteiligung visualisieren.

---

<sup>40</sup> Märker, O./ Wehner, J., „E-Participation: Gewinnung bürgerschaftlicher Expertise zur Qualifikation von Planungs- und Entscheidungsprozessen“ in Zechner, A. (Hrsg.), Handbuch E-Government, Strategien, Lösungen und Wirtschaftlichkeit, Stuttgart 2007, S. 369 f (im Folgenden zit. als „Märker, O./ Wehner, J., „E-Participation““).

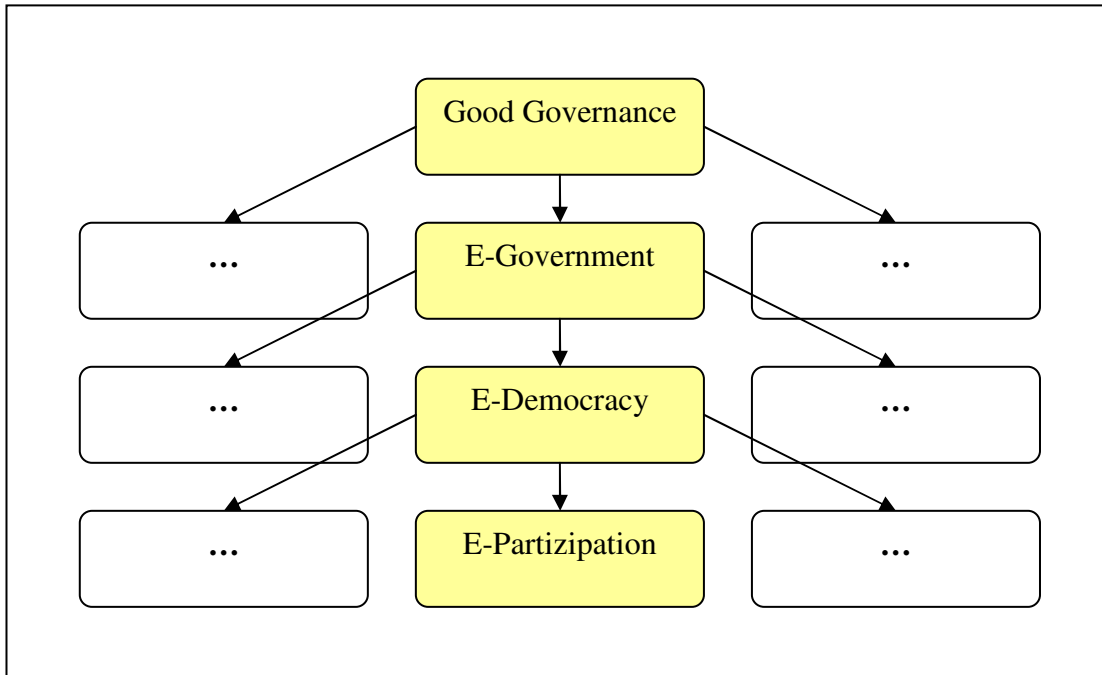
<sup>41</sup> Brüne, K., Lexikon Kommunikationspolitik, S. 84.

<sup>42</sup> Die Kommunikation mithilfe des Internets als Kommunikationsmedium; vgl. Brüne, K., Lexikon Kommunikationspolitik, S. 125.

<sup>43</sup> Siehe Kap. 4.3.2.3 - 4.3.2.5.

<sup>44</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 48 f.

<sup>45</sup> Eigene Darstellung.



**Abbildung 1: Einordnung des Begriffs E-Partizipation**

Unter dem Oberbegriff der Good Governance wird der Sektor E-Government als wichtiges Element dieses Reformkonzepts herausgegriffen. E-Government soll sich durch eine ausgewogene Kombination elektronischer Dienstleistungen und Formen der elektronischen Partizipation auszeichnen, was wiederum an die Ideen des Good Governance anknüpft. E-Government im weiteren Sinn verbindet somit elektronische Bürgerdienste und Informationsangebote mit der Stärkung partizipativer Elemente und wird mit dem Begriff der E-Democracy als Teilbereich des E-Government bezeichnet. Eine Ausprägung der E-Democracy ist wiederum E-Partizipation, die elektronische Bürgerbeteiligung.

Welche konkreten Vorteile die Einrichtung einer elektronischen Bürgerbeteiligungsplattform in der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger mit sich bringen kann, wird nachfolgend erläutert. Der Begriff der „Plattform“ wird dabei als spezielles Zugangssystem verstanden, über das die Anwender einen direkten Zugang zu Informationen und die Möglichkeit der elektronischen Beteiligung an

Verwaltungsvorhaben erhalten. Der Zugriff ist ausschließlich über Internettechnologien möglich.<sup>46</sup>

### ***2.2.2.1 Potenziale auf kommunaler Ebene***

Neben allgemein gehaltenen und häufig zitierten Vorteilen elektronischer Bürgerbeteiligung, etwa der Entwicklung einer neuen Kommunikationskultur zwischen Bürger und Verwaltung und der damit verbundenen Förderung des Gemeinschaftsdenkens und der Stärkung der Identifikation des Bürgers mit der Kommune, bestehen für Verwaltung und Bürger ganz konkrete Mehrwerte.

#### **Nutzung von Synergieeffekten**

Bürger sind Experten in unterschiedlichen Lebensbereichen und können sich mit ihren Potenzialen einbringen.<sup>47</sup> Indem der Bürger die Möglichkeit erhält, sein individuelles Wissen und seine Meinung zu veröffentlichen, kann er sich mit anderen Bürgern über kommunale Themen austauschen, gemeinsame Ideen und Vorstellungen entwickeln und mit ihnen an Inhalten arbeiten, die die Verwaltung zur Diskussion frei gestellt hat. Dabei steigen Qualität und Richtigkeit der Beiträge, wenn sie von anderen Bürgern eingesehen und kommentiert werden können. Die Verwaltung profitiert im Gegenzug davon, sich dieses gemeinsam produzierte Wissen für ihr Verwaltungshandeln zunutze zu machen, etwa um eigene neue Inhalte zu produzieren oder die vorhandenen Inhalte zu bewerten. Kommunalen Entscheidungsträgern können sich daraus bisher nicht bedachte Ideen oder andere Sichtweisen erschließen, die aus der eingespielten Routine der Verwaltung heraus noch nicht in Erwägung gezogen wurden.

---

<sup>46</sup> In Anlehnung an von Lucke, J./ Eckert, K.-P./ Breitenstrom, C., IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, S. 18.

<sup>47</sup> Hierzu und zum Folgenden in Anlehnung an Wewer, G., „Vom Bürger zum Kunden? Beteiligungsmodelle und Verwaltungsreform“, in: Klein, A./ Schmalz-Bruns, R. (Hrsg.), Politische Beteiligung und Bürgerengagement in Deutschland, Möglichkeiten und Grenzen, 1. Aufl., 1997, S. 464 (im Folgenden zit. als „Wewer, G., „Beteiligungsmodelle und Verwaltungsreform““). Vgl. auch Märker, O./ Wehner, J., „E-Participation“, S. 367 ff.

### **Höhere Legitimation von Verwaltungsentscheidungen**

In größeren Städten und Gemeinden ist eine zunehmende Anzahl umstrittener Entscheidungen zu beobachten.<sup>48</sup> Insbesondere bei Entscheidungen zu bedeutenden Weichenstellungen in der Kommune und damit öffentlichkeitswirksamen Planungsmaßnahmen muss die Verwaltung immer zwingend einkalkulieren, dass Bürgerinitiativen oder andere Interessengruppen in den kommunalen Entscheidungsprozess eingreifen und die Vorhaben zumindest verzögern. Planungsvorhaben werden damit zu Streitfällen, weil eine Entscheidung und die damit verbundene Begründung der Behörde von Teilen der Bürgerschaft nicht akzeptiert wird. Entscheidungen werden dagegen stärker akzeptiert, je mehr und je früher die Bürger in die Willensbildung einbezogen werden.<sup>49</sup> Werden schon im Vorfeld der Entscheidungsfindung möglichst viele Anmerkungen und Bedenken der Bürger berücksichtigt und ein Konsens gesucht<sup>50</sup>, stößt die daraufhin getroffene Entscheidung auf weniger Protest und Widerstand. Indem sich die Verwaltung mittels einer elektronischen Plattform dem Einfluss gesellschaftlicher Akteure öffnet und öffentliche Vorhaben diskutieren und kommentieren lässt, trägt dies dazu bei, die Bürger zur Mitarbeit an Problemlösungen zu bewegen und gründet darüber hinaus Entscheidungen oder Planungen der Verwaltung auf Basis breiterer Sachdiskussion. Der Sachverhalt wird facettenreicher ausgelotet und Folgedimensionen besser ausgeleuchtet. Diese Form der Kooperation zwischen Verwaltung und Bürger ermöglicht der Kommune, die allgemeine Akzeptanz ihrer Entscheidungen zu erhöhen.

### **Schaffung einer zentral verfügbaren Wissensquelle**

Das Internet ermöglicht Bürger und Verwaltung, unabhängig von Ort und Zeit auf die Plattform zuzugreifen und sich über den aktuellen Stand der Diskussion zu informieren. Der spezifische Vorteil für die Verwaltung liegt dabei in der orts- und zeitunabhängigen Einholung von Bürgermeinungen. Die Plattform dient hier

---

<sup>48</sup> Vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, Das politische Potenzial von Bürgerengagement, S. 146 (im Folgenden zit. als „Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie“).

<sup>49</sup> Vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, S. 264.

<sup>50</sup> Hierzu und zum Folgenden in Anlehnung an Wewer, G., Beteiligungsmodelle und Verwaltungsreform, S. 464-466.

gleichermaßen als eine Art „Frühwarnsystem“, da sich Bedürfnisse der Bürger erspüren lassen und somit frühzeitig auf gesellschaftliche Entwicklungen Einfluss genommen werden kann.<sup>51</sup> Äußern einige Bürger beispielsweise vermehrt ihren Unmut über ein bevorstehendes Vorhaben, kann diesem Thema ein erhöhter Informations- und Diskussionsbedarf zugeschrieben, zeitnah und gezielt darauf reagiert und ggf. lenkend eingegriffen werden. So können etwa bestehende Teilentscheidungen angepasst oder zusätzliche Informationsveranstaltungen anberaumt werden. Der Bürger profitiert im Gegenzug davon, Ort, Zeit und Umfang seiner Beteiligung selbst zu bestimmen, ohne eine entsprechende Informationsveranstaltung besuchen zu müssen.<sup>52</sup> Daneben kann die allseits zugängliche, umfassende Dokumentation über den Stand der Diskussion einschließlich der gesammelten Argumente zur Versachlichung und damit qualitativen Verbesserung der Entscheidung beitragen.<sup>53</sup>

### **Effektivitätsgewinn im Verwaltungsablauf**

Mit der elektronischen Beteiligung ist die Absicht verbunden<sup>54</sup>, eine große Gruppe von Bürgern zu mobilisieren. Die Verwaltung kann auf einer elektronischen Plattform schnell und zeitnah jederzeit Inhalte bereitstellen und aktualisieren, die von allen Haushalten, die über einen Internetanschluss verfügen, eingesehen werden können. Dies ist sowohl für die Verwaltung in Bezug auf die Verbreitung von Nachrichten interessant, da die Nutzer schnell erreichbar sind, als auch für die Bürger als Konsumenten der Inhalte, da sie immer aktuell informiert sind. Die Nutzung elektronischer Kommunikationsinstrumente ermöglicht es der Kommune, zeitgleich und direkt mit den Bürgern zu kommunizieren und auf Anliegen und Anregungen einzugehen, was sonst nur bei Veranstaltungen oder persönlichen Gesprächen möglich ist.

Elektronische Beteiligung kann im Gegensatz zu einer punktuellen Veranstaltung auf einer Zeitachse organisiert werden, wodurch mehr Zeit zur Verfügung steht

---

<sup>51</sup> In Anlehnung an Wewer, G., „Beteiligungsmodelle und Verwaltungsreform“, S. 464.

<sup>52</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 167. So auch Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 107.

<sup>53</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 167.

<sup>54</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Landsberg, W., eGovernment in Kommunen, Grundlagen und Orientierungshilfen, 1. Aufl., Heidelberg/ München/ Berlin 2004, S. 162 f.

als in einer öffentlichen Versammlung. Zudem kann aufgrund der Anonymität des Internets auch die Meinung derjenigen erfahren werden, die sich bei öffentlichen Diskussionen nicht zu Wort melden oder nicht treffend argumentieren können. Es kann somit gelingen, den oftmals kleinen Kreis aus immer denselben aktiven Bürgern<sup>55</sup> auszuweiten und auch einzelne unorganisierte Bürger einzubeziehen, die über die klassischen Beteiligungsformen nur schwer erreichbar sind.<sup>56</sup> Ein entscheidender Vorteil dieser Beteiligungsform liegt daher darin, dass durch die Verwendung elektronischer Kommunikationsinstrumente bei gleichem Ressourceneinsatz ein deutlich größerer Kreis an Bürgern angesprochen und einbezogen wird. Der Bürger wiederum kann seine Ideen stärker einbringen und sich gemeinsam mit anderen Akteuren gestaltend beteiligen, während er in einer klassischen Informationsveranstaltung in der Regel nur kurze Aussagen zu Detailfragen abgeben kann.<sup>57</sup> Der Diskussionsprozess wird somit gründlicher und streitfreier.

### **Imageaufbesserung durch mehr Transparenz**

Durch die Aktivitäten der Kommune auf der Plattform und die damit einhergehende Transparenz administrativer Entscheidungen werden Diskussions- und Entscheidungsprozesse sowie ihre Folgen für Außenstehende besser nachvollziehbar.<sup>58</sup> Bei interessierten Bürgern und kritischen Meinungsbildnern lässt sich Verständnis vermitteln, Distanz abbauen und Vertrauen aufbauen. Die Behörde demonstriert somit Bürgernähe, indem sie den Willen zeigt, Dinge im Sinne des Bürgers zu regeln - vorausgesetzt im Rahmen ihrer rechtlichen Möglichkeiten. Daneben trägt dieses dialogorientierte Beteiligungsverfahren, bei dem Bürger die Möglichkeit haben, ihr Umfeld mitzugestalten und damit auch ihre Lebensqualität zu verbessern, dazu bei, Kommunen im zunehmenden Standortwettbewerb als bürgerfreundlich zu profilieren. Der Kommune ist es daher mittels elektronischer

---

<sup>55</sup> Aus Ergebnissen der Partizipationsforschung stellen dies bei konventionellen Beteiligungsverfahren überwiegend Männer im fortgeschrittenen Alter mit hohen Bildungsabschlüssen und Berufsprestige sowie Vereins- und Verbandsvertreter dar, vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., *Kooperative Demokratie*, S. 169.

<sup>56</sup> Vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., *Kooperative Demokratie*, S. 207.

<sup>57</sup> In Anlehnung an: Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., *Kooperative Demokratie*, S. 166, 172.

<sup>58</sup> Vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., *Kooperative Demokratie*, S. 208.

Beteiligung möglich, ihr Image<sup>59</sup> in den Bereichen Kompetenz und Glaubwürdigkeit weiterentwickeln.

Diese Auflistung von Mehrwerten kann sicherlich fortgesetzt werden und sollte lediglich einen Eindruck vermitteln. Voraussetzung für einen erfolgreichen Einsatz auf kommunaler Ebene ist jedoch auch eine Auseinandersetzung mit den Herausforderungen, die diese Beteiligungsform mit sich bringt.

### ***2.2.2.2 Herausforderungen für Kommunen***

Grundlage elektronischer Bürgerbeteiligung ist der Zugang zum Internet. Trotz einer zunehmenden Internetverbreitung in der Bevölkerung gibt es demgegenüber immer noch eine entsprechende Zahl an Personen, die über keinen Internetzugang bzw. keine Internetkompetenz verfügt. Bestimmte gesellschaftliche Gruppen lassen sich daher nur eingeschränkt über das Internet erreichen, was eine allumfassende Beteiligung der Bevölkerung verhindert. Für die Schülergeneration ist das Internet selbstverständlich; unter Rentnern ist die Nutzung weniger verbreitet, da der Großteil dieser Altersgruppe aufgrund der Neuartigkeit des Mediums im Beruf nicht mehr mit dem Internet in Berührung gekommen ist. Häufig ist allerdings gerade diese Gruppe besonders gesellschaftlich engagiert. Es besteht demnach eine Digitale Spaltung<sup>60</sup>, die die Gesellschaft in Bürger mit und ohne Netzkompetenz teilt und somit Teile der Bevölkerung von der Beteiligung strukturell ausschließt.<sup>61</sup>

Daneben stellt der gesetzlich verankerte Anspruch<sup>62</sup> auf Barrierefreiheit eine Herausforderung dar, wonach Internetangebote auch für Menschen mit körperlichen oder geistigen Beeinträchtigungen zugänglich sein müssen.<sup>63</sup> Dazu gehören etwa die Möglichkeit des Abrufs von Inhalten mittels Bildschirmleseprogramm oder

---

<sup>59</sup> Das Vorstellungsbild, das von einer Person oder einem Unternehmen ausgeht, vgl. Brüne, K., Lexikon Kommunikationspolitik, S. 67. Hier bezogen auf die Kommune als öffentliche Institution.

<sup>60</sup> Vgl. vertiefend Zechner, A. (Hrsg.), Handbuch E-Government, S. 455.

<sup>61</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 218. So auch Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, S. 208.

<sup>62</sup> Nach Art. 3 Abs. 3 S. 2 GG muss die Verwaltung behinderte Menschen gleichberechtigt am gesellschaftlichen Leben beteiligen.

<sup>63</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 88.

Sprachausgabe und das Vorhandensein von Textäquivalenten für Bilder oder Grafiken.<sup>64</sup>

Bevor sich der Bürger elektronisch beteiligen kann, muss er sich bei der Behörde identifiziert und registriert haben, um für die Beteiligung autorisiert zu werden.<sup>65</sup>

Im Vorfeld sind daher Überlegungen anzustellen, wie die Zugangsrechte zur Plattform gestaltet werden. Hier ist abzuwägen zwischen Datenschutz einerseits und einfacher Bedienbarkeit andererseits. Dem Bürger muss zwar vermittelt werden, dass diese Form der Kommunikation nicht manipuliert werden kann und der Umgang mit seinen Zugangsdaten datenschutzrechtlich korrekt erfolgt. Das Beteiligungsangebot wird jedoch nur dann auf Nachfrage stoßen, wenn der Zugang für den Bürger möglichst unproblematisch ist.

Die Verwaltung sollte sich zudem bewusst sein, dass mit der Nutzung elektronischer Kommunikationsinstrumente ihr Auftritt in der Öffentlichkeit nicht mehr vollkommen selbstständig gesteuert, sondern beispielsweise die Arbeit der Mitarbeiter öffentlich in Frage gestellt werden kann.

Schließlich ist des Öfteren zu hören, dass von Ergebnissen elektronischer Bürgerbeteiligung aufgrund eines Anspruchsdenkens an Politik und Verwaltung Druck auf kommunale Entscheidungsträger ausgehen kann, der deren Entscheidungsfreiheit einschränkt.<sup>66</sup> Rat und Verwaltung haben aber lediglich die anspruchsvolle Aufgabe, die unterschiedlichen Interessen gegeneinander abzuwägen und sich letztlich im Rahmen der Konsensfindung für einen der genannten Lösungsansätze zu entscheiden.<sup>67</sup>

### **Zwischenergebnis**

Mit der Umsetzung der DLR ist ein umfassender verwaltungsorganisatorischer Handlungsbedarf verbunden. Im Sinne eines Übertragungseffekts<sup>68</sup> können dabei Wirkungen erzielt werden, die über den eigentlichen Zielbereich der Richtlinie hinausgehen und sich auf weitere Bereiche der Verwaltung auswirken.

---

<sup>64</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 24 f.

<sup>65</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 168.

<sup>66</sup> Vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, S. 167 u. 259.

<sup>67</sup> In Anlehnung an Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, S. 225 ff.

<sup>68</sup> Im Englischen der „Spill-Over-Effekt“.



Kommunen *müssen* sich im Zuge der Umsetzung mit der Einführung weiterer E-Government-Strukturen auseinandersetzen<sup>69</sup> und befinden sich damit bereits auf dem Weg, ihre Behördenstruktur komplett zu verändern. In diesem Zusammenhang ist die Überlegung anzustellen, elektronische Bürgerbeteiligung als besonderes Element des E-Government einzuführen, um damit aktuellen kommunalen Problemen zu begegnen und die Verwaltung nicht nur effizienter, sondern auch bürgerfreundlicher zu gestalten.

Nicht nur zwischen Bürger und Kommunalverwaltung, sondern auch zwischen Bürger und Institutionen der EU ist aufgrund diverser Rahmenbedingungen eine andere Art der Kommunikation gefragt, die den Bürger zum Mitmachen anregen und zu einem besseren Austausch führen soll. Auf europäischer Ebene werden bereits Pilotprojekte elektronischer Bürgerbeteiligung durchgeführt. Im Folgenden soll eines dieser Projekte in den Vordergrund gestellt und Motive für den Handlungsbedarf der EU erläutert werden. Ob elektronische Bürgerbeteiligung auf dieser Ebene im Einzelfall bereits gelungen ist, wird im weiteren Verlauf der Arbeit untersucht.

### **3 Elektronische Bürgerbeteiligung auf europäischer Ebene**

Die EU als demokratisches System hat gemäß Art. 10 Abs. 3 EUV<sup>70</sup> Entscheidungen so offen und bürgernah wie möglich zu treffen. Die Bürger sehen jedoch trotz zahlreicher Willensbekundungen der EU für mehr Beteiligung an europäischer Politik kaum konkrete Mitsprachemöglichkeiten bzw. sind der Auffassung, dass ihre Stimme in der EU kein Gewicht habe.<sup>71</sup> Die geringe Transparenz des Gesetzgebungsprozesses und die Komplexität der Entscheidungsfindung sind für die Unzufriedenheit mitunter ausschlaggebend. Europäische Politik ist für den Bürger

---

<sup>69</sup> Zwar sind unter dem Schlagwort „E-Government“ verschiedene Maßnahmen zur Verwaltungsmodernisierung durchgeführt worden, für diese bestand allerdings keine gesetzliche Verpflichtung.

<sup>70</sup> Der Vertrag über die Europäische Union wurde 1992 in Maastricht unterzeichnet und ist deshalb in seiner ursprünglichen Version auch als Vertrag von Maastricht bekannt.

<sup>71</sup> In Deutschland geben lediglich 38% der Westdeutschen und 29% der Ostdeutschen an, dass sie der Meinung sind, dass ihre Stimme in der EU zähle. Vgl. GD Kommunikation (Hrsg.), Standard Eurobarometer 66, Nationaler Bericht Deutschland, Herbst 2006, S. 13 (siehe Anlage 4).

nicht mehr als „europäisch“ zu identifizieren, da im Mehrebenensystem der EU sämtliche europapolitische Entscheidungen auf die jeweilige nationale, regionale oder kommunale Ebene übertragen werden müssen.<sup>72</sup> Die Institution der EU ist für die meisten Bürger daher sehr abstrakt und stellt aufgrund der sprichwörtlichen und faktischen „Ferne“ keinen Bezugspunkt dar.<sup>73</sup> Dies bestätigt auch eine Umfrage der TNS Forschung<sup>74</sup>, wonach sich 65 Prozent der Befragten mehr als Deutscher denn als Europäer fühlen. Lediglich 28 Prozent sind der gegenteiligen Ansicht. Trotz einem zunehmenden Maß an Entscheidungen, die die Bürger betreffen, besteht somit nur wenig Interesse an europapolitischen Inhalten. Als Gradmesser für Interesse kann auch die Wahlbeteiligung an der Europawahl herangezogen werden: so beteiligten sich etwa an der Wahl 2009 lediglich 43,1 Prozent aller Unionsbürger<sup>75 76</sup>.

Aufgrund dessen hat die Europäische Kommission im Jahr 2005 ein Weißbuch<sup>77</sup> mit einer neuen Kommunikationsstrategie vorgelegt, wonach elektronische Kommunikationsinstrumente als Teil der fortschreitenden Entwicklung des Internets eine neue Möglichkeit darstellen sollen, den Dialog zwischen Bürger und EU zu beleben. Teil dieser Strategie ist das Programm eParticipation<sup>78</sup>, in dessen Rahmen die Europäische Kommission 21 Pilotprojekte verschiedener europäischer Partnerkonsortien unterstützt<sup>79</sup>. Bürger der europäischen Regionen sollen mittels elektronischer Kommunikationsinstrumente stärker in gesetzgeberische Prozesse

---

<sup>72</sup> Vgl. Schultze, C., Die deutschen Kommunen in der Europäischen Union, Europa-Betroffenheit und Interessenwahrnehmung, 1. Aufl., Baden-Baden 1997, S. 13 ff.

<sup>73</sup> Vgl. Pfetsch, B./ Heft, A., „Europäische Öffentlichkeit – Entwicklung transnationaler Medienkommunikation“, in Bundeszentrale für politische Bildung, APuZ, Heft 23-24-2009, S. 36 (im Folgenden zit. als „Pfetsch, B./ Heft, A., „Europäische Öffentlichkeit““).

<sup>74</sup> TNS Forschung für den SPIEGEL vom 9.-11. Januar 2007, vgl. Der SPIEGEL (Hrsg.), Heft 4, 2007, S. 50 (siehe Anlage 5).

<sup>75</sup> Gemäß Art. 17 EGV ist Unionsbürger, wer die Staatsangehörigkeit eines Mitgliedsstaats besitzt. Die Unionsbürgerschaft tritt zur nationalen Staatsangehörigkeit hinzu, ohne diese zu ersetzen, vgl. vertiefend Weidenfeld, W./ Wessels, W., Europa von A bis Z, S. 342 ff.

<sup>76</sup> Vgl. Europäisches Parlament (Hrsg.), Mitteilung „Wahlbeteiligung bei der Europawahl 2009 leicht gesunken“, <http://www.europarl.europa.eu/>(...) (siehe Anlage 6).

<sup>77</sup> In der EU-Terminologie enthält ein Weißbuch amtlich ausgearbeitete, konzeptionelle Vorschläge zu bestimmten Politikbereichen. Vgl. Weidenfeld, W./ Wessels, W., Europa von A bis Z, S. 455 f.

<sup>78</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Güneş, L./ Setzen, F., „Die Entwicklung der EU-Verbraucherschutzpolitik – sowie die Bürgerbeteiligung am Beispiel »VoicE«“, in Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg, Deutschland und Europa, Heft 57, 2009, S. 43 f (im Folgenden zit. als „Güneş, L./ Setzen, F., „Bürgerbeteiligung am Beispiel »VoicE«“).

<sup>79</sup> Ein Großteil der Finanzierung des VoicE-Projekts (ca. 610.000 Euro) erfolgte direkt aus Mitteln des eParticipation-Programms.

eingebunden werden und über das Informativ hinaus aktiv an EU-Entscheidungen teilhaben. Erhofft werden damit eine höhere Transparenz der EU-Entscheidungen und eine stärkere Identifikation der Bürger mit Europa. Ein weiterer Aspekt der Maßnahmen bestand in der Steigerung des öffentlichen Interesses an der Europawahl 2009. Eines der Pilotprojekte innerhalb des Programms eParticipation stellt das Projekt VoicE dar.

### 3.1 Das Projekt VoicE

Das Projekt VoicE deckt innerhalb der in den Pilotprojekten thematisierten Politikfelder den Bereich „Verbraucherschutz“<sup>80</sup> ab.<sup>81</sup> Im Speziellen werden die fünf Oberthemen „Energie“, „Ernährung“, „Marktbeobachtung“, „Spielzeugsicherheit“ und „Telekommunikation“ behandelt, da die Bürger von diesen Themen besonders betroffen sind<sup>82</sup>.

Die Besonderheit des Projekts liegt auf der regionalen Komponente. Neben einer zentralen, englischsprachigen Internetseite<sup>83</sup>, die über das Projekt allgemein informiert, wurden zwei regionale Plattformen eingerichtet: für die Region Valencia in Spanien<sup>84</sup> und die Region Baden-Württemberg<sup>85</sup>. Die von insgesamt neun Projektpartnern<sup>86</sup> erstellten Plattformen sollen den Austausch zwischen Bürgern und Abgeordneten des Europäischen Parlaments verbessern, indem die Bürger mit den für ihre Region zuständigen Parlamentariern in Kontakt treten. Im Mittelpunkt der baden-württembergischen Plattform steht das Angebot an die Bürger, mithilfe der elektronischen Kommunikationsinstrumente Blog, Diskussionsforum und Abstimmung ihre Meinung bzw. ihr Anliegen in EU-Fragen vorzubringen und direkt mit Abgeordneten aktuelle Fragen des Verbraucherschutzes zu diskutieren. Die baden-württembergischen Parlamentarier wiederum sollen dadurch erfahren, wel-

---

<sup>80</sup> Weitere Politikfelder sind die Bereiche „Klimawandel“, „Umwelt“, „öffentliche Gesundheit“ und „Energie“.

<sup>81</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Güneş, L./ Setzen, F., „Bürgerbeteiligung am Beispiel «VoicE»“, S. 44 f.

<sup>82</sup> Beispielsweise in Form von Entscheidungen über Handytarife zwischen den EU-Ländern.

<sup>83</sup> <http://www.give-your-voice.eu/>.

<sup>84</sup> <http://www.voice.gva.es/>. Als Partnerprojekt realisiert die Region Valencia einen eigenen Internetauftritt mit gleichen Inhalten, auf den im Rahmen dieser Arbeit nicht näher eingegangen wird.

<sup>85</sup> <http://www.bw-voice.eu/>.

<sup>86</sup> Siehe Kap. 4.3.2.1.

che Erwartungen die Bürger an europäische Politik haben. Daneben wird den Abgeordneten die Möglichkeit eingeräumt, auf Anfragen und Kommentare sofort zu reagieren und sich im Themengebiet Verbraucherschutz zu positionieren.

Die Projektlaufzeit erstreckte sich vom 1. Januar 2008 bis zum 31. Dezember 2009.<sup>87</sup> Im September 2008 wurde das Projekt vom Ausschuss der Regionen in Brüssel für den „European Regional Champions Award“ in der Kategorie „Communication Champion“ nominiert. Daneben erhielt das Projekt im Juli 2009 vom offiziellen E-Government-Portal der Europäischen Kommission das Qualitätssiegel „Good Practice“, das für vorbildliche Bürgerkommunikation in der EU verliehen wird. VoicE wurde des Weiteren im Oktober 2009 mit dem European eDemocracy Award<sup>88</sup> des Brüsseler Politech Institute in der Kategorie „Online-Demokratie“ ausgezeichnet.<sup>89</sup>

Auch wenn es sich mit VoicE um ein Pilotprojekt handelt, dessen Ergebnisse daher nicht eindeutig bestimmbar sind, haben sich im Projektverlauf diverse Aspekte ergeben, die als wichtige Informationen im Sinne gezogener Lehren interpretiert und deshalb in künftigen Projekten ähnlicher Art vermieden werden müssen. Eine detaillierte Aufarbeitung der Schwächen des Projekts erfolgt in Kapitel 4.

### **3.2 Motive und Impulse für den Handlungsbedarf der Europäischen Union**

Insbesondere nach den gescheiterten Referenden in Frankreich und den Niederlanden zur Verabschiedung des europäischen Verfassungsvertrags im Jahr 2005<sup>90</sup> wurde deutlich, dass die EU-Bürger mehr am europäischen Geschehen beteiligt werden wollen und die EU sich in einer Legitimations- und Akzeptanzkrise befindet, was eine verstärkte Auseinandersetzung mit Defiziten europäischer Kommunikationspolitik notwendig machte. Hauptvoraussetzung für den Ablauf demokra-

---

<sup>87</sup> Vgl. Staatsministerium Baden-Württemberg (Hrsg.), Pressemitteilung Nr. 255/ 2008, 29.09.2008 (im Folgenden zit. als „Staatsministerium (Hrsg.), PM 255/ 2008“) (siehe Anlage 7).

<sup>88</sup> Mit dem European eDemocracy Award zeichnet das Brüsseler Politech Institute jährlich die besten Bürgerkommunikations-Projekte Europas in fünf Kategorien aus.

<sup>89</sup> Vgl. Ergebnisprotokoll mit Dr. Levent Güneş, Projektreferent im Europa Zentrum Baden-Württemberg (im Folgenden zit. als „Ergebnisprotokoll Güneş“) (siehe Anlage 8).

<sup>90</sup> In Frankreich lehnten 55 Prozent und in den Niederlanden 62 Prozent der Bürger diesen Vertrag ab.

---

tischer Prozesse ist zwar die ausreichende Vermittlung von Information, um dem Bürger die Urteilsbildung über politische Handlungsmöglichkeiten zu ermöglichen.<sup>91</sup> Die Kommunikationspolitik der EU beschränkte sich bislang jedoch auf die Bereitstellung von Information, die dem Bürger das komplexe politische System verständlich machen und näher bringen soll. Kommunikation in Form des dialogischen Austauschs wurde dagegen vernachlässigt. Für die Vermittlung europäischer Inhalte nutzt die EU zwar auch das Internet, allerdings lediglich in Form informativer Webseiten, die kaum interaktive Elemente enthalten.

Insbesondere zwei Rahmenbedingungen waren ausschlaggebend für die Nutzung elektronischer Kommunikationsinstrumente als neues Verständigungsmittel zwischen Bürger und EU. Zum einen ist auf europäischer Ebene noch immer die Herausbildung einer informierten europäischen Öffentlichkeit zu bemängeln, zum anderen hat infolge der fortschreitenden Entwicklung des Internets bzw. der IKT ein Wandel im Nutzungsverhalten der Medien<sup>92</sup> stattgefunden.

### 3.2.1 Die Frage nach einer europäischen Öffentlichkeit

Öffentlichkeit in ihrer politischen Ausprägung ist die Sphäre, in der gesellschaftliche und politische Akteure aufeinandertreffen, und damit die Vermittlungsinstanz zwischen Bürgern und politischen Entscheidungsträgern.<sup>93</sup> Sie kontrolliert politisches Handeln und ermöglicht dadurch politische Verantwortlichkeit. Unter dem Begriff der europäischen Öffentlichkeit „*kann man (...) einen Kommunikationsraum begreifen, in dem europäische Akteure Resonanz für ihre Politik erwarten und die Meinungen der Bevölkerung erfahren können.*“<sup>94</sup> Die Frage nach einer europäischen Öffentlichkeit wurde bereits in zahlreichen Facetten diskutiert und pointiert findet sich die Spannweite der Diskussion in folgendem Aphorismus: „*Un homme qui n'est pas informé est un sujet; un homme informé est un citoyen.*“

---

<sup>91</sup> Vgl. Möller, A., „Das Europa der Projekte“, in Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg, *Der Bürger im Staat*, Heft 1/2 – 2007, S. 95 f (im Folgenden zit. als „Möller, A., „Das Europa der Projekte““).

<sup>92</sup> Medien im institutionellen Sinne sind vor allem die Massenmedien Presse, Fernsehen und Hörfunk, vgl. vertiefend Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., *Medienmix in der Bürgerbeteiligung*, S. 13 ff.

<sup>93</sup> Vgl. Hoesch, K., *Kontinuität und Wandel in der Kommunikationsstrategie der EU-Kommission*, Osnabrück 2003, S. 21 f (im Folgenden zit. als „Hoesch, K., *Kommunikationsstrategie EC*“).

<sup>94</sup> Pfetsch, B./ Heft, A., „Europäische Öffentlichkeit“, S. 36.

en.<sup>95</sup> Danach ist die öffentliche Meinungs- und Willensbildung Kriterium und unbedingte Voraussetzung einer funktionierenden Demokratie.<sup>96</sup> Öffentliche Kommunikation, die die europäische Politik für die EU-Bürger transparent macht und ihnen erlaubt, sich darüber ein Urteil zu bilden, ist somit Voraussetzung für die Teilhabe der Bürger und damit für die Legitimation der EU.<sup>97</sup> Die Teilhabe erschöpft sich bislang allerdings in der Stimmabgabe bei Wahlen.<sup>98</sup> Hinzu kommt, dass die Kommission<sup>99</sup> Vorschläge im Gesetzgebungsprozess unter Ausschluss der Öffentlichkeit ausarbeitet und Entscheidungen lediglich proklamiert, anstatt prozessbegleitend darüber zu kommunizieren, was eine öffentliche Debatte verhindert.<sup>100</sup> Vor diesem Hintergrund wird allgemein diskutiert, dass die EU an einem Demokratiedefizit leide, wonach ihre Institutionen für politisches Handeln nicht ausreichend demokratisch legitimiert sind.

Zudem wird kritisch diskutiert, ob vor dem Hintergrund der Vielfalt der unterschiedlichen Sprachen und Kommunikationsräume überhaupt eine europäische Öffentlichkeit entstehen kann.<sup>101</sup> Die Presse ist wichtiger Teil der Öffentlichkeit; die Berichterstattung in der jeweils nationalen Sprache in den Mitgliedsländern spiegelt jedoch fast ausschließlich nationale Perspektiven und Interessen. Auch wenn die Berichterstattung in den letzten Jahren zugenommen hat, wird über die EU gemessen an ihrem Einfluss in der Gesetzgebung immer noch zu wenig berichtet. Dafür sind diverse Ursachen verantwortlich. Europäische Politik korrespondiert wenig mit journalistischen Selektionskriterien<sup>102</sup> und es mangelt ihr an

---

<sup>95</sup> Sauvy, A., zit. n. Hoesch, K., Kommunikationsstrategie EC, S. 12. Eigene, sinngemäße Übersetzung: „Ein Mensch, der nicht informiert ist, ist ein Subjekt, ein informierter Mensch ist ein Bürger.“

<sup>96</sup> Vgl. Habermas, J., Strukturwandel der Öffentlichkeit, Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft, 13. Aufl., Darmstadt 1982, S. 278 ff.

<sup>97</sup> Vgl. Pfetsch, B./ Heft, A., „Europäische Öffentlichkeit“, S. 36.

<sup>98</sup> Vgl. Hoesch, K., Kommunikationsstrategie EC, S. 31 f.

<sup>99</sup> Die Europäische Kommission hat als Rechtsetzungsorgan gemäß Art. 250 Abs. 1 EGV das Initiativrecht für neue Rechtsvorschriften, vgl. Weidenfeld, W./ Wessels, W., Europa von A bis Z, S. 155 ff.

<sup>100</sup> Vgl. Hoesch, K., Kommunikationsstrategie EC, S. 53. So auch Möller, A., „Das Europa der Projekte“, S. 97.

<sup>101</sup> Vgl. Gack, T., „Europäische Öffentlichkeit – von der Elitenöffentlichkeit zum Europa der Bürger“, in Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg, Deutschland & Europa, Heft 56, 2008, S. 20 (im Folgenden zit. als „Gack, T., „Europäische Öffentlichkeit““).

<sup>102</sup> Vgl. vertiefend Hoesch, K., Kommunikationsstrategie EC, S. 52.

Nachrichtenfaktoren<sup>103</sup> wie etwa der „Personalisierung“: so sind europäische Politiker dem breiten Publikum weitgehend unbekannt. Hinzu kommt, dass die komplizierten Zusammenhänge der Europapolitik ein Vorwissen erfordern, das in der breiten Öffentlichkeit nicht vorausgesetzt werden kann. Diese Inhalte sind einem breiten Publikum daher nur schwer zu vermitteln.<sup>104</sup> Um Aufmerksamkeit zu diesen Themen zu sichern, wird über europäisches Handeln daher vielmehr in Form von Glossen berichtet.<sup>105</sup>

Es existieren bereits europäische Teilöffentlichkeiten wie Fach-, Eliten- und regionale Öffentlichkeiten, in denen über europäische Themen debattiert wird.

Daneben haben schon einzelne grenzüberschreitende Debatten zu brisanten, konfliktgeladenen Themen stattgefunden, wie etwa dem Scheitern des Konvent-Entwurfs bei den Referenden in Frankreich und den Niederlanden, was ebenfalls zum Zusammenwachsen einer europäischen Öffentlichkeit beiträgt.<sup>106</sup> Eine europäische Gesamtöffentlichkeit kann allerdings erst entstehen, wenn die Medien in den einzelnen EU-Ländern regelmäßig und zur gleichen Zeit dieselben europäischen Themen aufgreifen und diese Themen von den Bürgern debattiert werden, um über die Diskussion das Entstehen eines Gemeinschaftsgefühls möglich zu machen.<sup>107</sup>

### **3.2.2 Der Wandel im Mediennutzungsverhalten**

Ein wichtiger Impuls für den Einsatz elektronischer Kommunikationsinstrumente auf europäischer Ebene bestand in der weltweiten Entwicklung des Internets, das sich als Informations- und Kommunikationsmedium neben Presse, Fernsehen und Hörfunk etabliert hat. Ein EU-Kommissionsbericht aus dem Jahr 2008 belegt, dass die Zahl der Internetnutzer in Europa stetig zunimmt. Demzufolge nutzten zu diesem Zeitpunkt mit 250 Millionen Menschen mehr als die Hälfte der Europäer

---

<sup>103</sup> Nachrichtenfaktoren sind qualitative Ereignismerkmale, etwa „Konflikt“, „Dramatik“, „Werte“, vgl. Hoesch, K., Kommunikationsstrategie EC, S. 38 ff u. 52 f.

<sup>104</sup> Vgl. Gack, T., „Europäische Öffentlichkeit“, S. 22 f.

<sup>105</sup> Vgl. Hoesch, K., Kommunikationsstrategie EC, S. 52 f. Beispielhaft sei hierzu die ehemalige EU-Vorschrift zum Krümmungsgrad der Gurke genannt.

<sup>106</sup> Vgl. Gack, T., „Europäische Öffentlichkeit“, S. 21.

<sup>107</sup> Vgl. Pfetsch, B./ Heft, A., „Europäische Öffentlichkeit“, S. 37.

das Internet regelmäßig.<sup>108</sup> Auf nationaler Ebene belegt die ARD/ ZDF-Onlinestudie 2009, dass der Anteil der Nutzer in Deutschland auf 67,1 Prozent angestiegen ist.<sup>109</sup> Dabei geht die steigende Bedeutung des Internets als Informationsmedium durch alle Altersschichten. 55 Prozent der Erwachsenen schauen im Internet nach<sup>110</sup>, um sich über ein Thema näher zu informieren. In der Gesamtbevölkerung liegt das Internet damit hinter dem Fernsehen auf Platz zwei der Informationsmedien. Bei jungen Menschen fällt das geänderte Informationsverhalten noch deutlicher aus. 81 Prozent der 20- bis 29-Jährigen suchen inzwischen im Internet nach Informationen zu einem Thema, womit das Internet als Informationsmedium in dieser Altersgruppe an erster Stelle steht. Daneben kommt die Studie zu dem Ergebnis, dass das Internet von jungen Menschen weitaus mehr für die Kommunikation denn für die Information eingesetzt wird. Der Medienwandel ist auch in der Generation der 50- bis 64-Jährigen<sup>111</sup> angekommen, wo 30 Prozent dieser Zielgruppe nicht mehr auf das Internet als tägliche Informationsquelle verzichten möchten.

Allgemeine Schwerpunkte der Internetnutzung liegen der aktuellen Markt-Media-Studie „internet facts 2009-III“ zufolge auf dem Empfangen und Senden privater Emails (88,7 Prozent), der Informationsrecherche (84,4 Prozent) und dem Abruf weltweiter Nachrichten (64,5 Prozent).<sup>112</sup>

### **Zwischenergebnis**

Vor dem Hintergrund eines diskutierten Demokratiedefizits der EU und der Kommunikationsbedürfnisse der EU-Bürger ist europäische Öffentlichkeit für die Stiftung einer gemeinsamen europäischen Bürgeridentität unerlässlich. Um eine gesamteuropäische Öffentlichkeit herzustellen, muss es der EU gelingen, grenzüberschreitend eine breite öffentliche Debatte über Themen von gemeinsamem

---

<sup>108</sup> Vgl. Europäische Kommission (Hrsg.), IKT-Fortschrittsbericht, 18.04.2008, S. 1 (siehe Anlage 9).

<sup>109</sup> Im Jahr 2008 betrug der Anteil der Internetnutzer 65,8 Prozent. Vgl. ARD/ ZDF-Medienkommission (Hrsg.), ARD/ ZDF-Onlinestudie 2009, „Internetnutzer in %“, <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de> (...) (siehe Anlage 10).

<sup>110</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Frankfurter Allgemeine Zeitung (Hrsg.), „Der Medienwandel beschleunigt sich“, Artikel vom 3. November 2009, S. 19 (siehe Anlage 11).

<sup>111</sup> Die so genannten „Silver Surfer“.

<sup>112</sup> Vgl. AGOF (Hrsg.), Berichtsband zur Markt-Media-Studie internet facts 2009-III, 2009, S. 10 (siehe Anlage 12).



Interesse zu initiieren. Die Europäische Kommission hat durch die Folgen der Vernachlässigung des Dialogs die Notwendigkeit erkannt, dass die Bürger aktiv an EU-Entscheidungsprozessen beteiligt werden müssen. Hierfür werden im Zuge der Entwicklung des Internets erstmals elektronische Kommunikationsinstrumente eingesetzt. Mit dem fortschreitenden technischen Ausbau und zunehmender Nutzung durch die Bevölkerung wird es für Politik und Verwaltung immer interessanter, das Internet nicht nur zum Zwecke der Informationsvermittlung, sondern vor allem auch im Bereich der elektronischen Bürgerbeteiligung zu nutzen. Der Ansatz des Projekts VoicE und die Einrichtung einer entsprechenden Plattform sind somit auch für kommunale Akteure attraktiv. Im Folgenden soll untersucht werden, inwieweit sich das europäische Projekt und sein Nutzen auf Kommunen übertragen lässt.

## 4 Versuch der Übertragbarkeit von VoicE auf Kommunen

Mit dem Begriff "Versuch", ein Verfahren, mit dem man etwas überprüfen oder feststellen will<sup>113</sup>, sowie dem im Titel verwendeten Fragezeichen soll angedeutet werden, dass es neben spezifischen Einsatzgebieten der Plattform auch Grenzen der Übertragbarkeit gibt. Dies drückt auch die Formulierung „Übertragbarkeit“ in Abgrenzung zu „Übertragung“ aus. Eine Übertragung ist ein Vorgang, bei dem eine bestimmte Vorgehensweise in einem anderen Bereich angewendet *wird*.<sup>114</sup> „Übertragbarkeit“ drückt dagegen lediglich die *Möglichkeit* aus, eine bestimmte Sache – in diesem Fall das Projekt VoicE – zu übernehmen<sup>115</sup>, wobei Möglichkeit hierbei vor allem im Sinne von *Potenzial* zu sehen ist. Der Begriff implementiert somit auch, dass sich das Projekt möglicherweise nicht deckungsgleich übertragen lässt, sondern dass auf kommunaler Ebene im Gegensatz zur europäischen Ebene gewisse Besonderheiten zu beachten sind.

---

<sup>113</sup> Vgl. Dudenredaktion (Hrsg.), Duden, Das Bedeutungswörterbuch, 3. Aufl., Mannheim/ Leipzig/ Wien/ Zürich 2002, S. 999.

<sup>114</sup> Vgl. Dudenredaktion (Hrsg.), Duden, Das große Wörterbuch der deutschen Sprache, Band 6, Mannheim/ Wien/ Zürich 1981, S. 2663 (im Folgenden zit. als „Duden, Wörterbuch der deutschen Sprache“).

<sup>115</sup> Vgl. Duden, Wörterbuch der deutschen Sprache, S. 2663.

## 4.1 Mögliche Einsatzgebiete auf kommunaler Ebene

Inhaltliche Angebote werden umso besser angenommen, je mehr es sich um Themen handelt, die im speziellen Interesse bestimmter Bevölkerungsgruppen liegen, weil sie von der jeweiligen Angelegenheit besonders betroffen sind. Für das Projekt VoiceE wählte man daher den Bereich Verbraucherschutz. Der Ansatz der Betroffenheit ist auch auf kommunaler Ebene ausschlaggebend für eine rege Beteiligung der Bürger. Im Folgenden werden daher Themenbereiche in den Vordergrund gestellt, die das Kriterium der Betroffenheit in besonderem Maß erfüllen.

### Räumliche Planung

Insbesondere bei raumbedeutsamen Vorhaben ist die Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz seitens der Bürger von großer Bedeutung, was eine umfassende Information erfordert. Diesem Themenfeld kann somit grundsätzlich ein öffentliches Konfliktpotenzial unterstellt werden. Für Kommunen bietet es sich daher an, elektronische Bürgerbeteiligung bevorzugt in verwaltungsrechtlichen Planungsverfahren einzusetzen. Hier sind die Bürger bereits insofern am Verfahren zu beteiligen, als die Pläne über das jeweilige Vorhaben ausgelegt und diejenigen, deren Belange durch das Vorhaben berührt werden, die Möglichkeit haben müssen, innerhalb einer bestimmten Frist Einwendungen zu erheben.<sup>116</sup> Mittels elektronischer Bürgerbeteiligung lassen sich Planungsdiskussionen mit vielen Teilnehmern über einen längeren Zeitraum organisieren und Meinungen zu Bauvorhaben einholen, wodurch die Bürger aktiv in die Gestaltung einbezogen werden und beispielsweise gemeinsam mit Experten nach optimalen planerischen Lösungen suchen.<sup>117</sup> Digital dargestellte Bauplanungen mittels Karten und Planzeichnungen können diskutiert bzw. alternative Varianten zu geplanten baulichen Vorhaben durchgespielt werden. So können die Bürger etwa im Rahmen der Städtebaupolitik an stadtplanerischen Veränderungen der Wohnbebauung in einem Wohnquar-

---

<sup>116</sup> Vgl. § 3 BauGB.

<sup>117</sup> Vgl. Lührs, R./ Feil, B., „Haushalt im Web“, in Kommune 21, E-Government, Internet und Informationstechnik, Heft 1, 2010, S. 24 f. (im Folgenden zit. als: „Lührs, R./ Feil, B., „Haushalt im Web““)

tier<sup>118</sup> oder an der gesamtstädtischen Entwicklung beteiligt werden.<sup>119</sup> Gleichermaßen eignet sich die gemeinsame Aufstellung eines kommunalen Landschaftsplans<sup>120</sup>, wenn geografische Daten visualisiert und entsprechende Informationen übersichtlich und verständlich dargestellt werden.

### **Haushaltsplanung**

Einen weiteren Themenbereich stellt die Haushaltsplanung dar.<sup>121</sup> In mehreren deutschen Städten<sup>122</sup> gibt es mittlerweile Online-Bürgerhaushalte, die die Bürger direkt an der kommunalen Finanzplanung teilhaben lassen. Es kann auf der Plattform beispielsweise über einzelne Ausgabeansätze diskutiert und über einen bestimmten Teil des Etats oder den gesamten Haushalt abgestimmt werden. Damit wird nicht nur das Verständnis der Bürger für finanzpolitische Handlungszwänge gefördert, sondern durch das Einbeziehen der Kenntnisse der Bürger ist es auch möglich, qualitativ bessere haushalterische Entscheidungen zu treffen.

### **Maßnahmen kollektiver Bedeutung**

Für eine Thematisierung auf der Plattform eignen sich zahlreiche kommunale Themen, von denen nachfolgend nur einige wenige exemplarisch aufgezeigt werden sollen. Danach ist elektronische Bürgerbeteiligung denkbar bei Fragen der Energie- und Wasserversorgung bzw. des Umwelt- und Gewässerschutzes. Bürger können beispielsweise über Begrünungen und den Ausbau regenerativer Energien abstimmen oder ein zukunftsfähiges Energiekonzept erarbeiten. Es können Beteiligungsprojekte zur Lärminderung<sup>123</sup>, zu Visions- und Leitbildprozessen oder zur Erweiterung des Kulturangebots und zur Belebung der Innenstadt geschaffen

---

<sup>118</sup> Etwa der Beteiligungsprozess zur Umgestaltung eines innenstadtnahen, aber verödenen Wohn- und Geschäftsviertels zu einem „Medienquartier“ in Bremen, [www.stephaniquartier.bremen.de](http://www.stephaniquartier.bremen.de). Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 258 ff.

<sup>119</sup> Vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, S. 220 f.

<sup>120</sup> Etwa das Beteiligungsprojekt „Interaktiver Landschaftsplan Königslutter am Elm“. Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 115 ff. und 265 ff.

<sup>121</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Lührs, R./ Feil, B., „Haushalt im Web“, S. 24 f.

<sup>122</sup> Etwa die Städte Hamburg, vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 273 ff.; Köln, <https://buergerhaushalt.stadt-koeln.de/2010/index.php> und Freiburg, [www.beteiligungshaushalt.freiburg.de](http://www.beteiligungshaushalt.freiburg.de).

<sup>123</sup> Etwa das Projekt „Bürgerbeteiligung zur Lärmaktionsplanung“ der Stadt Essen, [www.essen-soll-leiser-werden.de](http://www.essen-soll-leiser-werden.de).

werden. Fokussiert werden kann auch der Ausbau von Angeboten im Bereich der Kinderbetreuung<sup>124</sup>, der Integration oder der Senioren-Begegnungsstätten. Weitere Themen stellen Maßnahmen dar zur Verbesserung der Infrastruktur und Mobilität in den Bereichen Nahversorgung, ÖPNV, Grünflächen und Parkanlagen sowie Sport- und Freizeitanlagen<sup>125</sup>. Es können auch Beteiligungsprojekte im Bereich Wirtschaft und örtlicher Tourismus in Form der Erschließung bzw. Ausweisung neuer Gewerbe- und Büroflächen in Betracht gezogen werden.

## 4.2 Grenzen der Übertragbarkeit

Ein Problem des VoicE-Projekts lag im mangelnden Interesse der Bürger an europäischen Themen<sup>126</sup>, da sie sich davon nicht direkt betroffen fühlen und somit keinen persönlichen Mehrwert in einer Beteiligung sehen. Der Anreiz, Aufmerksamkeit zu investieren, ist daher gering. Dieses Problem ist auf kommunaler Ebene nicht oder nur bedingt gegeben, da die Kommunalverwaltung als ausführendes Organ die den Bürgern am nächsten stehende Ebene staatlichen Handelns ist und somit für eine Vielzahl an Aufgaben zuständig, von denen sich der Bürger - im Gegensatz zu europäischen Angelegenheiten - direkt betroffen fühlt. Da die Ergebnisse aus der Beteiligung im kommunalen Bereich schneller „sichtbar“ werden, besteht hier ein großes Potenzial, mit elektronischer Beteiligung das Engagement der Bürger an kommunalpolitischen Themen zu fördern.

VoicE hat die Intention, mittels elektronischer Bürgerbeteiligung mehr Bürgernähe herzustellen. Auf kommunaler Ebene als unterste Ebene in der Hierarchie des Staatsapparates steht dieser Aspekt weniger im Vordergrund.

Kritisch zu hinterfragen ist, inwieweit Bürgerbeteiligung über elektronische Kommunikationsinstrumente repräsentativ möglich ist bzw. ob mit den Ergebnissen nicht lediglich Teilausschnitte von Meinungen bestimmter Interessengruppen wiedergegeben werden anstatt eines umfassenden Meinungsbildes der Bürger. Es

---

<sup>124</sup> Etwa das Beteiligungsprojekt der Stadt Diepholz zur Kindertagesstättenbedarfsplanung, vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 252 f.

<sup>125</sup> Etwa das Beteiligungsprojekt "Zukunft Stadionbad" der Stadt Bremen, [www.stadionbad.bremen.de](http://www.stadionbad.bremen.de). Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 249 ff.

<sup>126</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Ergebnisprotokoll mit Matthias Wolf, Leiter des Referats Europafähigkeit im Staatsministerium Baden-Württemberg (siehe Anlage 13).

muss daher festgelegt werden, ab welcher Beteiligungsquote die Beteiligung als maßgebend betrachtet werden kann. Dieser Aspekt betrifft sowohl die europäische als auch die kommunale Ebene, da oftmals eine Öffentlichkeit von Fachleuten an Debatten teilnimmt und es dem Einzelnen - im Gegensatz zu organisierten Interessen von Industrieverbänden und Nichtregierungsorganisationen<sup>127</sup> – erschwert wird, sein persönliches Anliegen vorzubringen. Abhängig vom zu behandelnden Thema fühlen sich unterschiedliche Interessengruppen angesprochen, was die Einflusschancen ungleich verteilt. So können organisierte Interessen das Ergebnis der Abstimmung weitaus mehr beeinflussen als der nichtorganisierte Einzelbürger, der dadurch benachteiligt und unterlegen ist. Für repräsentative und bürger-nahe Entscheidungen müssen aber sowohl die Interessen der organisierten als auch der nichtorganisierten Zivilgesellschaft berücksichtigt werden.

### **4.3 Projektumsetzung unter Darstellung von Kern- und Kritikpunkten aus VoicE und Abgabe kommunaler Handlungsempfehlungen**

Der Ablauf eines Projekts gliedert sich in mehrere Phasen. Diese können von Projekt zu Projekt geringfügig variieren, da kein Konsens über einheitliche Projektphasen besteht. Im Folgenden werden für die Umsetzung des Projekts die Phasen „Projektdefinition“, „Projektplanung“, „Projektdurchführung“ und „Projektabschluss“ gewählt. Mit Hilfe des Projektmanagements<sup>128</sup> soll die Einrichtung einer elektronischen Bürgerbeteiligungsplattform in der Kommunalverwaltung dargestellt werden. Hierzu wird zunächst jede Projektphase in ihren theoretischen Grundzügen geschildert. Anschließend werden in jeder Phase die Vorgehensweise im VoicE-Projekt sowie Kritikpunkte daran geschildert und entsprechende Empfehlungen abgegeben, wie kommunale Akteure die jeweiligen Schwächen ver-

---

<sup>127</sup> Aus dem Englischen „Non-Governmental Organizations“, NGOs.

<sup>128</sup> Projektmanagement beinhaltet die „Gesamtheit von Führungsaufgaben, Organisation, Techniken und Mitteln für die Abwicklung eines Projekts.“, Aichele, C., Intelligentes Projektmanagement, Stuttgart 2006, S. 31 (im Folgenden zit. als: „Aichele, C., Intelligentes Projektmanagement“).

meiden. In zusammengefasster Form finden sich diese Empfehlungen in Form einer Checkliste mit Warnindikatoren je Projektphase in der Anlage wieder.<sup>129</sup>

Im Zusammenhang mit der Umsetzung des Projekts können sicherlich nicht sämtliche Aspekte berücksichtigt werden; dies ist jedoch auch kaum geeignet, um eine praktische Orientierungshilfe bei der Planung eines derartigen Beteiligungsangebots zu geben. Die nachfolgenden Betrachtungen beschränken sich daher auf für besonders wichtig erachtete Gesichtspunkte.

### 4.3.1 Projektdefinition

In der ersten Phase des Projekts<sup>130</sup> sind diverse Faktoren zu beachten, die für eine erfolgreiche Etablierung des Projekts maßgeblich sind. Dazu zählen insbesondere eine exakte Definition der Projektziele und der Zielgruppen.<sup>131</sup> Wann ein bestimmtes Ziel im Verlauf des Projekts erreicht werden soll, wird durch das Festlegen von Meilensteinen bestimmt. Meilensteine sind „*Ereignisse, die den Fortschritt eines Projekts innerhalb der verschiedenen Phasen markieren*“<sup>132</sup> und somit wichtige Zwischenergebnisse für die Projektverantwortlichen. Jeder Meilenstein kann erst überschritten werden, wenn die vorher formulierten Anforderungen tatsächlich erfüllt werden.

Projektziele, Zielgruppen und Meilensteine werden in einem Projektauftrag als Legitimationsbasis für das weitere Vorgehen verbindlich festgelegt. Der Projektauftrag hat Vertragscharakter und markiert den formellen Beginn des Projekts, was es dadurch von einem einfachen Vorhaben abgrenzt.<sup>133</sup> Daneben werden im Projektauftrag wichtige Modalitäten dokumentiert, wie etwa die Projektlaufzeit, der finanzielle Ressourceneinsatz, die Konsequenzen bei Abweichungen und die

---

<sup>129</sup> Siehe Anlage 14.

<sup>130</sup> Das Deutsche Institut für Normung e.V. legt mit der DIN-Normenreihe 69901 Begriffe des Projektmanagements einheitlich fest. Danach sind Projekte „*Vorhaben, die im Wesentlichen durch Einmaligkeit der Bedingungen in ihrer Gesamtheit gekennzeichnet sind, wie z.B. Zielvorgabe, zeitliche, personelle oder andere Begrenzungen, Abgrenzung gegenüber anderen Vorhaben und eine projektspezifische Organisation.*“, zit. n. Aichele, C., Intelligentes Projektmanagement, S. 29.

<sup>131</sup> In Anlehnung an Bergmann, R./ Garrecht, M., Organisation und Projektmanagement, Heidelberg 2008, S. 234 f (im Folgenden zit. als „Bergmann, R./ Garrecht, M., Organisation und Projektmanagement“).

<sup>132</sup> Baguley, P., Optimales Projektmanagement, Strategische Planung, Erfolgreiche Durchführung, Effiziente Kontrolle, Niedernhausen/ Ts. 1999, S. 182 (im Folgenden zit. als „Baguley, P., Optimales Projektmanagement“).

<sup>133</sup> Vgl. Aichele, C., Intelligentes Projektmanagement, S. 72.

Zuordnung der Verantwortlichkeiten für die Durchführung der Maßnahmen.<sup>134</sup>

Der Begriff des Projektauftrags ist nicht normiert, die Inhalte können sich daher je nach Projekt geringfügig unterscheiden.

#### **4.3.1.1 Projektziele**

Jedes Projekt wird aus einem bestimmten Anlass initiiert, aus welchem die Ziele des Projekts abgeleitet werden. Unter Projektzielen versteht man „*die exakte Beschreibung des angestrebten Zustands bei Beendigung des Projekts.*“<sup>135</sup> Den Projektverantwortlichen muss bewusst sein, warum das Projekt verwirklicht werden soll und welche Wirkungen damit angestrebt werden.

#### **Projekt VoicE**

Anlass für das Projekt war<sup>136</sup>, den komplexen EU-Entscheidungsprozess transparenter zu gestalten und die Distanz zwischen EU und Bürger zu verringern. Ein Ziel stellte daher die Bereitstellung einer Informations- und Beteiligungsplattform dar, die Bürgern in einer frühen Phase der Erarbeitung von Gesetzen die Möglichkeit gibt, eigene Ansichten und Kenntnisse mittels elektronischer Kommunikationsinstrumente in das Verfahren einzubringen.<sup>137</sup> Vordringlich diente das Projekt jedoch dazu, die Wirkungsweise und Einsatzfähigkeit elektronischer Kommunikationsinstrumente zu erproben. Mithilfe der Plattform sollten Erkenntnisse gewonnen werden, wie die Bürger beabsichtigte Gesetzgebungsmaßnahmen individuell bewerten und welche möglichen Problemstellungen sich durch eine Regelung in der Praxis ergeben könnten. VoicE sollte demnach Meinungsbilder der Bürger wiedergeben, um politischen Entscheidungsträgern zu ermöglichen, im Vorfeld eines Gesetzgebungsprozesses zielgerichtet zu agieren.

Bezüglich der Meilensteinplanung wurde zu Beginn des Projekts ein „Risk Analysis Report“ verfasst, in dem mögliche Risiken, die das Projekt behindern könnten,

---

<sup>134</sup> Vgl. Burghardt, M., Einführung in Projektmanagement, Definition, Planung, Kontrolle, Abschluss, 3. Aufl., Erlangen 2001, S. 27 ff (im Folgenden zit. als „Burghardt, M., Einführung in Projektmanagement“).

<sup>135</sup> Vgl. Hobel, B./ Schütte, S., Projektmanagement A-Z, 1. Aufl., Wiesbaden 2006, S. 319.

<sup>136</sup> Da das Projekt bereits beendet ist, wird an den folgenden, das Projekt betreffenden Stellen das Präteritum verwendet.

<sup>137</sup> Vgl. Ergebnisprotokoll Güneş (siehe Anlage 8).

und Reaktionen darauf definiert worden sind. Der Report wurde während des Projektverlaufs regelmäßig angepasst und aktualisiert.<sup>138</sup>

### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Als Anlass für elektronische Bürgerbeteiligung können problematische Entwicklungen zu einem bestimmten Thema oder Vorhaben in der Kommune gesehen werden.<sup>139</sup> Ein Ziel ist daher, auf diese Entwicklungen angemessen zu reagieren und gemeinsam mit breiten Kreisen der Öffentlichkeit Konzepte für in die Zukunft gerichtete Fragen, etwa im Sinne eines Stadtentwicklungskonzepts, zu entwickeln. Es können beispielsweise auch die übergeordneten Ziele „Information“, „Konsultation“ und „Kooperation“ festgelegt werden. Zur Information gehört dazu, bei den Bürgern Akzeptanz für bereits erarbeitete Planungen zu erreichen und Verständnis zu vermitteln für die Komplexität eines Entscheidungsproblems. Im Bereich der Konsultation sollen Meinungen und Sichtweisen der Bürger zu erarbeiteten Plänen eingeholt und neue Anregungen in einem laufenden Entscheidungsprozess gewonnen werden. Zur Kooperation gehören das Erhalten gemeinsam abgestimmter Konzepte und die Beilegung von Konflikten zwischen Bürger und Verwaltung. Eine Definition spezifischer Ziele orientiert sich an den auf der Plattform diskutierten Themen. So kann beispielsweise im Rahmen der Aufstellung eines Haushaltsplanentwurfs festgelegt werden, dass das Verständnis der Bürger für komplexe Haushaltsfragen gefördert und Vorschläge für die Ausgestaltung des Haushaltsplans erhalten werden sollen.

Zur Strukturierung des Projekts müssen markante Zwischenziele gesetzt werden. Das Erreichen dieser als Meilensteine ausgewiesenen Zwischenziele liefert den Beteiligten die entsprechende Rückmeldung, wie erfolgreich das Projekt bislang verlaufen ist.

---

<sup>138</sup> Vgl. Telefongespräch mit Johanna Schepers, Projektverantwortliche der MFG Baden-Württemberg mbH (im Folgenden zit. als „Telefongespräch Schepers“) (siehe Anlage 15).

<sup>139</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., *Medienmix in der Bürgerbeteiligung*, S. 49, 98 ff, 110 f.



### **4.3.1.2 Zielgruppen**

Für die Durchführung eines Projekts müssen diejenigen Bevölkerungskreise, an die sich das Projekt richten soll, gezielt angesprochen werden. Im Zusammenhang mit dem Management von Projekten werden Zielgruppen bzw. Interessenvertreter häufig mit dem Begriff der „Stakeholder“<sup>140</sup> bezeichnet. Nach ISO 10006<sup>141</sup> sind Stakeholder *„alle Personen, die ein Interesse am Projekt haben oder vom Projekt in irgendeiner Weise betroffen sind.“*<sup>142</sup> Folglich ist vorab zu analysieren, an wie viele verschiedene Zielgruppen sich das Projekt richtet und ob bestimmte Zielgruppen im Vordergrund stehen.

#### **Projekt Voice**

Die Zielgruppen des Projekts sind in der „Strategy for Marketing and Awareness-raising Campaigns“ definiert worden<sup>143</sup>, um auf individuelle Erwartungen optimal eingehen zu können. Danach adressierte das Projekt zwar grundsätzlich alle EU-Bürger, mit den beiden Regionen Baden-Württemberg und Valencia wurde jedoch eine geografische Eingrenzung für das Pilotprojekt vorgenommen. Die baden-württembergische Plattform ist dabei in erster Linie für die Bürger Baden-Württembergs eingerichtet worden. Als spezielle Zielgruppen sollten insbesondere Schüler und Studenten für die Nutzung der Plattform motiviert werden, da bei diesen gute bis sehr gute Kenntnisse bzgl. der verwendeten elektronischen Kommunikationsinstrumente vorliegen. Weitere Zielgruppen stellten Lehrer, Vertreter öffentlicher Institute, Politiker bzw. politische Parteien sowie Verbraucherschutzverbände dar.

#### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Bislang wurden gesellschaftliche Akteure in vorliegender Arbeit allgemein unter den Begriff des „Bürgers“ gefasst und grundsätzlich richtet sich das Angebot elektronischer Bürgerbeteiligung auch an Vertreter aller gesellschaftlicher Gruppen. Dazu zählen beispielsweise Senioren und Jugendliche, Familien mit kleinen

---

<sup>140</sup> Der Wortteil „Stake“ steht für „Anteil, Beteiligung“.

<sup>141</sup> Die ISO 10006 ist eine internationale Norm zum Projektmanagement.

<sup>142</sup> Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 51.

<sup>143</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Ergebnisprotokoll Güneş (siehe Anlage 8).

Kindern, Alleinerziehende und Singles, langjährige Bürger und Migranten oder Spätaussiedler, Vertreter aus Wirtschaft, Kultur und sozialen Bereichen, Vereins- und Verbandsmitglieder sowie Vertreter von Kirchen und Glaubensgemeinschaften. Es muss jedoch weiter differenziert werden, welche speziellen Zielgruppen in einer Weise von den auf der Plattform thematisierten Inhalten betroffen sind oder ein Interesse daran haben und daher potenzielle Stakeholder sind. So sind bei einem Stadtentwicklungsvorhaben die Zielgruppen etwa vorrangig die Einwohner des betreffenden Stadtteils, an der Planung interessiert sind aber auch Bauunternehmer oder Investoren. Ebenso können neben einzelnen Bürgern politische Parteien und Lobbygruppen aus Wirtschaft und Arbeitnehmerschaft aktiv werden.<sup>144</sup> An wen sich das Angebot der elektronischen Bürgerbeteiligung letztlich richtet, hängt somit besonders vom jeweiligen Thema ab, das auf der Plattform behandelt wird. Weitere Unterscheidungsmerkmale zur Definition spezifischer Zielgruppen sind soziodemografische Daten wie Altersstruktur, Bildungsgrad, Einkommen, Geschlecht oder Migrationshintergrund. Dabei sind eindeutige Zuordnungen teilweise schwierig, da sich einige der Zielgruppen überschneiden können: „Migranten“ können etwa gleichzeitig „Familien mit kleinen Kindern“ sein.<sup>145</sup> Zielgruppen können auch aus der Perspektive der Motivation zur Nutzung elektronischer Kommunikationsinstrumente betrachtet werden. Danach müssen Beteiligungsangebote für die adressierten Zielgruppen überhaupt nutzbar sein, was nicht nur die technische Verfügbarkeit und Zugänglichkeit betrifft, sondern vor allem auch entsprechende Kompetenzen und Kenntnisse elektronischer Kommunikationsinstrumente.<sup>146</sup> Diese Motivation ist bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen höher und bei älteren Menschen geringer einzustufen.

Stakeholder können daneben anhand der Aspekte „Legitimität“ und „Macht“<sup>147</sup> charakterisiert und daraus ihr mögliches Verhalten in Bezug auf ein geplantes Vorhaben abgeleitet werden, beispielsweise ob sie es befürworten oder bekämpfen. Daraus erschließt sich für die Kommune, welche Gruppen sie wie intensiv

---

<sup>144</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 49 f., 26.

<sup>145</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 118.

<sup>146</sup> Vgl. Ruisinger, D., Online Relations, Leitfaden für moderne PR im Netz, Stuttgart 2007, S. 25 (im Folgenden zit. als „Ruisinger, D., Online Relations“). So auch Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 119.

<sup>147</sup> „Legitimität“ soll die auf Gesetz begründeten Ansprüche, „Macht“ die Einflussmöglichkeiten auf konkrete Handlungsfelder bezeichnen.

einbeziehen bzw. motivieren muss und ob Konflikte entstehen können, auf die während der Beteiligung einzugehen ist.<sup>148</sup>

### **4.3.2 Projektplanung**

Mit einer systematischen, zielorientierten Planung auf Basis des Projektauftrags wird die Grundlage für das zu realisierende Projekt gelegt. Die Planung muss sorgfältig und realitätsbezogen durchgeführt werden, um die im Projektauftrag vorgegebenen Ziele zu erreichen. Planung ist dabei kein statischer, sondern ein dynamischer Prozess, da festgelegte Plandaten aufgrund neuer Erkenntnisse in den nachfolgenden Planungsschritten häufig angepasst werden müssen. Die Planung sollte dem Umfang und der Größe des Projekts entsprechen.<sup>149</sup>

Nachfolgend werden aus der Projektplanung speziell die für die Umsetzung der Plattform auf kommunaler Ebene entscheidenden Aspekte hervorgehoben. Dazu gehören die Entscheidung für eine spezifische Projektorganisation, der Aufbau und die Einrichtung der Plattform sowie die Auswahl der einzusetzenden elektronischen Kommunikationsinstrumente.

Investitionen in eine IKT-gestützte Modernisierung werden zumeist kritisch nach ihrer Wirtschaftlichkeit beurteilt. E-Government-Investitionen gehen allerdings über einen kurz- oder mittelfristigen Zeithorizont hinaus, weshalb die Bewertung eines „Return on Investment“ schwer möglich ist. Auf die finanzielle Ressourcenplanung soll im Folgenden daher nicht näher eingegangen werden.

#### **4.3.2.1 Projektorganisation**

Jedes Projekt erfordert eine bestimmte Organisationsstruktur, die von den an das Projekt gestellten Anforderungen wie Inhalte und Dauer abhängt. Der Begriff der Projektorganisation ist nach DIN 69901 definiert als: „*Gesamtheit der Organisationseinheiten und der aufbau- und ablauforganisatorischen Regelungen zur Abwicklung eines bestimmten Projekts.*“<sup>150</sup> Dabei wird hauptsächlich zwischen den

---

<sup>148</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 51 f.

<sup>149</sup> In Anlehnung an Bergmann, R./ Garrecht, M, Organisation und Projektmanagement, S. 234 f.

<sup>150</sup> Vgl. Burghardt, M., Einführung in Projektmanagement, S. 53.

Organisationsformen „Stabs-Projektorganisation“, „reine Projektorganisation“ und „Matrix-Projektorganisation“ unterschieden.<sup>151</sup> Die Wahl der Projektorganisation beeinflusst maßgeblich den Erfolg des Projekts, da sie die fristgemäße Ausführung in der geplanten Qualität gewährleisten muss.

### **Projekt VoicE**

Das Projekt enthält viele Merkmale der reinen Projektorganisation, die charakteristisch ist für groß angelegte Projekte. Bei dieser Organisationsform ist die Projektgruppe eine selbstständige Einheit mit eigenen Ressourcen und Mitarbeitern<sup>152</sup>, die außerhalb des Projekts keine weiteren Aufgaben wahrnehmen. Alle Projektmitarbeiter unterstehen der Führung des Projektleiters, der die Verantwortung trägt sowie die gesamte Entscheidungsbefugnis hat.<sup>153</sup> VoicE ist unter der Federführung der MFG Baden-Württemberg mbH (MFG) in Zusammenarbeit mit acht europäischen Partnern aus Deutschland, Spanien und Griechenland konzipiert und umgesetzt worden, wobei nicht alle Projektpartner ausschließlich Aufgaben im Rahmen des Projekts wahrgenommen haben. In Baden-Württemberg waren neben der MFG das Staatsministerium Baden-Württemberg, das Ministerium für Ernährung und Ländlichen Raum Baden-Württemberg (MLR), die Beratergruppe EuroSoc<sup>154</sup> sowie das Europa Zentrum Baden-Württemberg beteiligt.<sup>155</sup>

### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Auf kommunaler Ebene bietet sich anstatt der reinen Projektorganisation, die mit erheblichem Organisationsaufwand verbunden ist, die Matrix-Projektorganisation an. Hierbei werden die Mitarbeiter zeitlich begrenzt zu einer Projektgruppe zusammengefasst, verbleiben aber ansonsten auf ihren Arbeitsplätzen. Jeder Projektmitarbeiter hat somit neben seinem Vorgesetzten für die Routinetätigkeiten den Projektleiter als weiteren Vorgesetzten für die im Rahmen des Projekts auszu-

---

<sup>151</sup> Vgl. vertiefend Baguley, P., *Optimales Projektmanagement*, S. 57 ff.

<sup>152</sup> Dr. Levent Günes wurde vom Europa Zentrum Baden-Württemberg explizit für das regionale Plattform-Marketing von VoicE als Projektreferent eingestellt.

<sup>153</sup> Vgl. Baguley, P., *Optimales Projektmanagement*, S. 58.

<sup>154</sup> Beratergruppe für Europäische Fragen.

<sup>155</sup> Weitere Projektpartner sind die Universität Koblenz-Landau, die Generalitat Valenciana, das griechische IT-Unternehmen Gov2U und die Non-Profit-Organisation Fundación Comunidad Valenciana – Región Europea. Eine Abbildung zur Projektorganisation von VoicE ist in Anlage 16 verfügbar.

führenden Tätigkeiten. Der Projektleiter trägt zwar die Verantwortung für das Projekt, hat aber nicht die volle Weisungsbefugnis für die Projektmitarbeiter. Diese Organisationsform ermöglicht einen flexiblen Personaleinsatz und macht verwaltungsinterne Abläufe mit dem Projektablauf vereinbar.<sup>156</sup>

#### ***4.3.2.2 Aufbau und Einrichtung der Plattform***

Die Gestaltung der Plattform ist ein Schlüsselfaktor, um die Bürger dazu anzuregen, sich zu beteiligen und die Aktivitäten auf der Plattform zu verfolgen. Nachfolgend sollen die wichtigsten Kriterien hierzu erläutert werden.

##### **Projekt VoicE**

VoicE erfüllte das Kriterium der Benutzerfreundlichkeit, worunter Struktur und Verständlichkeit sowie eine einfache Navigation durch die Seite zu verstehen sind.<sup>157</sup> Der komplexe Themenbereich Verbraucherschutz wurde verständlich aufbereitet und mit Hintergrundinformationen zu den europäischen Institutionen, ihrer Funktionsweise und dem EU-Gesetzgebungsprozess anreichert.<sup>158</sup> Die Bürger konnten sich etwa über aktuelle Debatten in der Spielzeug- und Nahrungsmittelsicherheit, Energie- oder Telekommunikation informieren. Zweckmäßig war auch die auf der Seite eingerichtete Suchfunktion. Die Informationen waren insgesamt klar strukturiert, rasch auffindbar und die Startseite übersichtlich, weshalb von einer ansprechenden Gestaltung der Plattform gesprochen werden kann. Von zentraler Bedeutung ist daneben die kontinuierliche Aktualisierung der Inhalte, was durch die MFG in Zusammenarbeit mit dem MLR und EuroSoc erfolgte.

##### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Die grafische Aufmachung der Plattform sollte sich am Internetauftritt der Kommune orientieren, um bei den Bürgern einen Wiedererkennungseffekt zu erzielen. Daneben sollte entsprechend der Formulierung „VoicE“ ein kurzer und einprägsamer Ausdruck als Web-Adresse gewählt werden. Auf der Startseite sind kom-

---

<sup>156</sup> Vgl. Baguley, P., *Optimales Projektmanagement*, S. 59.

<sup>157</sup> Vgl. Meier, A., *eDemocracy & eGovernment*, S. 27.

<sup>158</sup> Güneş, L./ Setzen, F., „Bürgerbeteiligung am Beispiel »VoicE«, S. 45.

pakte Texte und aussagekräftige Bilder wesentlich, um dem Bürger schnell und möglichst exakt einen Eindruck davon zu vermitteln, was ihn auf der Plattform erwartet.<sup>159</sup> Bei Erstellung der Inhalte ist darauf zu achten, verständlich und präzise schreiben; Behördensprache, Fachwörter und Abkürzungen sollten daher weitgehend vermieden werden.<sup>160</sup> Es muss ebenfalls gewährleistet sein, dass ein Projektmitarbeiter die Veröffentlichungen auf der Plattform immer auf aktuellem Stand hält.

Die Kommune kann hinsichtlich des Kriteriums der Benutzerfreundlichkeit in Erwägung ziehen, weitere Services anzubieten. Dazu zählen etwa die Einrichtung einer Frage-Antwort-Rubrik oder die Bereitstellung von Hintergrundinformationen und –materialien bereits beschlossener Vorhaben als Download. Werden digitalisierte Planunterlagen zu städtebaulichen Veränderungen, Animationen eines zu planenden Stadtteils, Katasterkarten oder Objektansichten eingestellt, ist zu beachten, diese in gängigen Dateiformaten wie „pdf“ anzubieten bzw. komprimiert auf die Seite einzustellen, um lange Ladezeiten zu vermeiden.<sup>161</sup>

Hilfreich sind auch die Angabe von Kontaktadressen und Links zu weiterführenden Informationen. Sofern die Kommune über Intranet verfügt, eignet sich dieses, um die Plattform vor dem offiziellen Start von den Mitarbeitern auf Schwachstellen und Unklarheiten testen zu lassen.<sup>162</sup>

Neben Aufbau und Einrichtung der Plattform sind vor allem die zu verwendenden elektronischen Kommunikationsinstrumente von herausragender Bedeutung. Im Folgenden werden die im VoicE-Projekt verwendeten Instrumente Blog, Diskussionsforum und Abstimmung erläutert und ihre Eignung für die kommunale Ebene überprüft.

---

<sup>159</sup> Vgl. Ruisinger, D., *Online Relations*, S. 44.

<sup>160</sup> Vgl. Borgmann, G., „So schreiben Sie passend für das Internet“, in *PR Praxis, Fachwissen, Ideen und Trends für effiziente Öffentlichkeitsarbeit*, Heft 8, 2008, S. 3 f.

<sup>161</sup> In Anlehnung an Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., *Medienmix in der Bürgerbeteiligung*, S. 113 ff.

<sup>162</sup> Vgl. Neff, B., „Was Sie beim Aufbau eines Intranets beachten sollten“, in *PR Praxis, Fachwissen, Ideen und Trends für effiziente Öffentlichkeitsarbeit*, Heft 11, 2006, S. 9.

### **4.3.2.3 Der Blog**

Ein Blog<sup>163</sup> ist ein auf einer Webseite geführtes Tagebuch, in dem kurze aktuelle Meldungen und persönliche Kommentare und Einschätzungen in chronologisch absteigender Form veröffentlicht werden. Jeder Leser des Blogs kann zu jedem Beitrag seinen Kommentar hinterlassen und Links zu anderen Beiträgen setzen, weshalb ein Blog oftmals Auslöser für Debatten ist. Es werden zwar nicht ausschließlich inhaltlich korrekte oder sinnvolle Beiträge verfasst, durch die Beteiligung vieler entsteht allerdings der Effekt der gemeinsamen Validierung von Inhalten. Je aktueller die Inhalte sind, desto attraktiver wird der Blog für die Leser. Eine Spezialisierung auf ein bestimmtes Fach- oder Themengebiet kann dabei hilfreich sein.<sup>164</sup>

#### **Projekt VoicE**

Auf der VoicE-Plattform bestand anfangs ebenfalls das Angebot<sup>165</sup>, sich an einem Blog zu beteiligen. Der Blog wurde allerdings Mitte des Jahres 2009 abgeschaltet, da zu wenige Beiträge veröffentlicht wurden und man sich infolge dessen stärker auf das Diskussionsforum auf der Seite konzentrieren wollte. Hinzu kommt, dass viele der EU-Parlamentarier eigene Blogs betreiben und deren Motivation, zusätzlich Beiträge im VoicE-Blog einzustellen, daher relativ gering war.

#### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Mittels einem Blog lassen sich den Bürgern aktuelle Entwicklungen und neue Erkenntnisse zeitnah mitteilen<sup>166</sup>, mit denen sie sich in ihren Kommentaren auseinandersetzen können. Die Bürger, die sich am Blog beteiligen, bieten mit ihren Reaktionen wiederum ein schnelles und ungefiltertes Feedback. Blogs sind daher ideale Messinstrumente, um Wünsche, Kritiken, Lob oder Enttäuschung an den Reaktionen auf neue Entwicklungen sofort abzulesen. Über Blogs lassen sich somit aktuelle Themen beobachten, um frühzeitig zu erkennen, welche Probleme

---

<sup>163</sup> Die Bezeichnung „Blog“ ist die verkürzte Form von Weblog. Der Wortteil „log“ steht für „Logbuch“ und ist ein Hinweis auf die Regelmäßigkeit der Erstellung neuer Inhalte. Etymologisch ist somit „das“ Blog logisch, laut Duden sind „der“ und „das“ Blog korrekt.

<sup>164</sup> Vgl. Ruisinger, D., Online Relations, S. 211, 232.

<sup>165</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Telefongespräch Schepers (siehe Anlage 15).

<sup>166</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Ruisinger, D., Online Relations, S. 220-223.

und Fragen auf die Kommune zukommen können. Diese Früherkennung eröffnet die Möglichkeit, rechtzeitig einzugreifen und das Thema gezielt zu beeinflussen. Auf kommunaler Ebene eignet sich ein Blog beispielsweise zur Schilderung aktueller Verfahrensstände eines Vorhabens.

Da regelmäßige Beiträge von der Leserschaft erwartet werden, ist die Sicherstellung einer kontinuierlichen Aktualisierung des Blogs wichtig. Der Mitarbeiter, der den Blog betreut, muss fähig sein, interessante und zum jeweiligen Thema passende Inhalte zu erstellen, auf Kommentare zu reagieren und mit den Nutzern des Blogs in Dialog zu treten. Die Beiträge müssen dabei kurz und prägnant sein. Blogs zeichnen sich durch ein hohes Maß an Authentizität aus, weshalb es gerade bei kritischen Themen dazugehört, offen und ehrlich zu antworten.

Für Blog und Diskussionsforum gleichermaßen gilt, dass die veröffentlichten Beiträge auf unsachliche, beleidigende oder rassistische Beiträge hin überprüft und gegebenenfalls entfernt werden müssen.<sup>167</sup> Von einer Veröffentlichung eingehender Beiträge erst nach Prüfung durch einen autorisierten Mitarbeiter ist allerdings abzuraten, da somit zwar keine unerwünschten Beiträge auf der Seite erscheinen, aufgrund der zeitlichen Verzögerung zwischen Erstellen und Erscheinen der Beiträge die Plattform für den Bürger jedoch sehr schnell uninteressant wird.

#### ***4.3.2.4 Das Diskussionsforum***

Ein Diskussionsforum ist „*eine über das Internet zugängliche Diskussionsplattform (...), auf der sich Personen (...) über verschiedene Themengebiete austauschen können.*“<sup>168</sup> Die Teilnehmer werden dabei aufgefordert, zu spezifischen Fragestellungen bzw. verschiedenen Themengebieten Kommentare abzugeben. Ähnlich einem Blog dienen Diskussionsforen dem schnellen Informationsaustausch, weshalb je nach Verwendung eines Blogs die Grenzen zu einem Diskussionsforum verschwimmen können. Die Diskussionsbeiträge werden chronologisch bzw. thematisch strukturiert aufbereitet und es besteht auch hier die Möglichkeit, Inhalte anderer zu kommentieren und damit seine eigene Sichtweise einzubringen.

---

<sup>167</sup> In Anlehnung an Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., *Kooperative Demokratie*, S. 205.

<sup>168</sup> Zechner, A. (Hrsg.), *Handbuch E-Government*, S. 464. Vgl. auch Meier, A., *eDemocracy & eGovernment*, S. 227.



Der Unterschied zum Blog besteht darin, dass jeder Nutzer eigene Themenbereiche eröffnen kann. Somit kann er elementar dabei mitwirken, worüber sich auf der Plattform ausgetauscht wird, während bei einem Blog der Betreiber die Themen vorgibt. Der Nutzer besucht ein Diskussionsforum, wenn es ihm insgesamt durch die Gemeinschaft der Nutzer interessant erscheint, wohingegen er in einem Blog mitwirkt, wenn ihm der Schreibstil des Betreibers zusagt.

### Projekt VoicE

Neben der Abstimmungsmöglichkeit war das „Bürgerforum“ genannte Diskussionsforum eine Kernkomponente der aktiven Mitwirkung auf VoicE. Das Forum unterteilte sich in die sechs Hauptbereiche „Spielzeugsicherheit“ (3), „Ernährung“ (15), „Energie“ (5), „Marktbeobachtung“ (2), „Telekommunikation“ (6) und „Allgemeine Themen“ (7). Die Werte in Klammern geben die Zahl der Diskussions Themen an, die unter dem jeweiligen Hauptthema angelegt wurden. Einen Eindruck vom Aufbau des Forums vermittelt folgende Abbildung.<sup>169</sup>

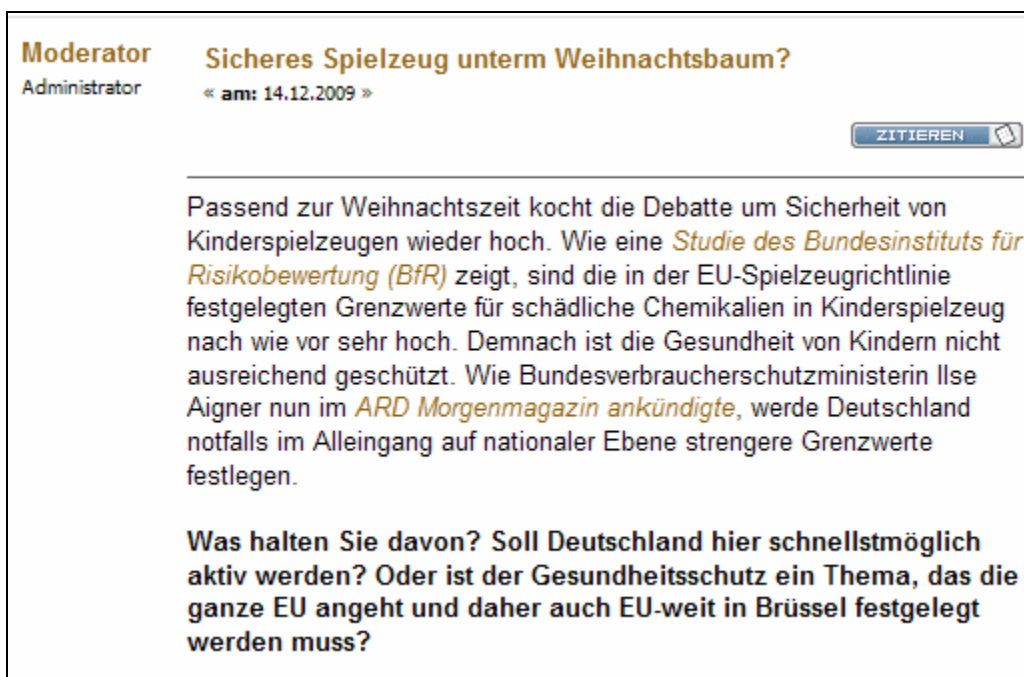


Abbildung 2: Screenshot einer Frage im VoicE-Bürgerforum

<sup>169</sup> Screenshot entnommen von der VoicE-Plattform, <http://www.bw-voice.eu> (...) (siehe Anlage 17).

Auf der jeweiligen Seite des konkreten Diskussionsthemas wurde als zusätzliche Information ausgewiesen, wie häufig es von den Besuchern bereits zur Ansicht geöffnet wurde. Dieser Wert lag bei der Mehrzahl der Themen zwischen tausend und mehreren tausend Aufrufen. Anhand der Häufigkeit der angegebenen Aufrufe konnte dem Forum zwar zunächst Beachtung durch die Anwender bescheinigt werden, allerdings sagt die Klickhäufigkeit allein wenig aus.<sup>170</sup> Pro Frage wurden lediglich maximal 15 bis 20 Antworten gegeben, was angesichts der hohen Zahl an Aufrufen der Themen äußerst gering ist.

### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Mit der Einrichtung eines Diskussionsforums erlangt die Kommune Kenntnis über die Haltung der Diskussionsteilnehmer zu einem Thema und kann aufgrund der eingeholten Einschätzungen und Bewertungen der Bürger die Brisanz des jeweiligen Themas besser einschätzen, was gegebenenfalls wiederum Anlass für eine Gegenreaktion sein kann. Entsprechend dem Blog ist auch das Forum gut geeignet, die allgemein verbreitete Stimmung zu einem Thema auszuloten. Der Bürger kann Probleme und Potenziale eines kommunalen Vorhabens diskutieren, seine eigene Meinung darstellen und sich mit anderen über Themen auseinandersetzen, von denen er persönlich betroffen ist oder die für ihn von Interesse sind.

Die Projektgruppe klärt im Vorfeld ab, wer im Forum kommunizieren soll, etwa Mitarbeiter mit den Bürgern oder lediglich Bürger untereinander.<sup>171</sup> Dabei muss immer im Blick behalten werden, dass die Bürger schnell das Interesse verlieren, wenn im Forum keine produktiven Beiträge entstehen. Für eine rege Diskussion bietet es sich daher an, je nach Thema neben Mitarbeitern der Verwaltung auch Gemeinderäte unterschiedlicher Fraktionen oder Sachverständige für das Mitwirken im Forum zu mobilisieren.

#### **4.3.2.5 Die Abstimmung**

Die elektronische Abstimmung wird auch Quick Poll oder Web Poll genannt. Man versteht darunter eine „*webbasierte Umfrage zu einem öffentlichen Sachgeschäft*“

---

<sup>170</sup> Siehe Kap. 4.3.3.2.

<sup>171</sup> Vgl. Ruisinger, D., Online Relations, S. 208 f.

oder einem politischen Programm, wobei das elektronisch ermittelte Resultat als unverbindlich taxiert werden muss.“<sup>172</sup> Es wird demnach lediglich ein Meinungsbild zu einem öffentlichen Thema generiert. Der Bürger gibt dabei seine Meinung über vorgegebene Optionsbuttons ab; zu einer oder mehrerer Varianten eines Themas kann die eigene Beurteilung durch „ja“, „nein“ oder Stimmenthaltung kundgetan werden. Von zentraler Bedeutung ist, dass die elektronische Abstimmung zudem die Veröffentlichung der Abstimmungsergebnisse und die Analyse des Stimmverhaltens beinhaltet.<sup>173</sup>

### **Projekt VoicE**

Hier handelte es sich anfangs um Fragen, die im wöchentlichen Wechsel zur Abstimmung bereitgestellt wurden („Frage der Woche“). Diese wurden allerdings während der Projektlaufzeit auf eine monatliche Laufzeit verlängert („Frage des Monats“). Für die Umstellung war ausschlaggebend, dass innerhalb eines Monats eine repräsentativere Anzahl an Bürgern an den Abstimmungen teilnehmen konnte als innerhalb der relativ kurzen Zeitspanne von nur einer Woche. Die Fragen wurden von der Projektgruppe vorbereitet und zur Freigabe an die baden-württembergischen Abgeordneten geschickt. Die jeweilige „Frage des Monats“, eine kurz gefasste Verbraucherschutzfrage, wurde dann unter dem Namen eines Parlamentariers<sup>174</sup> auf der Plattform zur Abstimmung eingestellt; der aktuelle Ergebnisstand konnte hierbei jederzeit eingesehen werden. Die Ergebnisse der Abstimmungen wurden von der MFG zusammengefasst und an den jeweiligen Abgeordneten weitergeleitet.<sup>175</sup> Als vorgegebene Antwortmöglichkeit bestand generell die Auswahl zwischen „Ja“ und „Nein“, stellenweise war noch eine dritte Möglichkeit in Form von „Ich weiß nicht“ bzw. „Darüber habe ich mir noch keine

---

<sup>172</sup> Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 166.

<sup>173</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 165.

<sup>174</sup> Auf VoicE beteiligten sich die Parlamentarier Evelyn Gebhardt (SPD/ S&D), Daniel Caspar (CDU/ EVP), Elisabeth Jeggle (CDU/ EVP), Dr. Thomas Ulmer (CDU/ EVP), Heide Rühle (Grüne/ EFA), Dr. Andreas Schwab (CDU/ EVP), Rainer Wieland (CDU/ EVP), Peter Simon (SPD/ S&D) und Franziska Brantner (Grüne/ EFA).

<sup>175</sup> Vgl. Ergebnisprotokoll Güneş (siehe Anlage 8).

Gedanken gemacht“ enthalten. Die folgende Abbildung stellt die Abstimmung auf VoicE dar.<sup>176</sup>

**EU-Parlamentarierin Franziska Brantner fragt**

**Sollen künftig in den EU-Mitgliedsstaaten gleiche Preise für gleiche Medikamente gelten? \***

Bislang werden Medikamente in den einzelnen EU-Mitgliedsstaaten zu unterschiedlichen Preisen verkauft. Im Zuge der Harmonisierung der europäischen Märkte wäre es eine logische Konsequenz, gleiche Medikamente auch zu gleichen Preisen anzubieten. Andererseits würde dies erneut die Selbstbestimmung der Marktteilnehmer beschränken.

Die Europaabgeordnete **Franziska Brantner** möchte deshalb von Ihnen wissen:

**"Sollen künftig in den EU-Mitgliedsstaaten gleiche Preise für gleiche Medikamente gelten?"**

Bitte wählen Sie eine entsprechende Antwort aus:

Ja, die EU sollte hier aktiv werden und für eine Preisangleichung sorgen.

Nein, jedes Land bzw. jedes Unternehmen sollte seine Preise individuell festlegen können.


[Jetzt abstimmen](#)

**Abbildung 3: Screenshot einer Abstimmung auf VoicE**

Während der Projektlaufzeit wurden auf der Plattform insgesamt 17 Fragen gestellt. Von anfänglichen 10 bis etwa 70 Antworten pro Abstimmung stieg die Zahl bei den Fragen jüngeren Datums regelmäßig auf über 120, der Spitzenwert lag bei 178 Stimmabgaben. Die Beteiligung nahm zwar tendenziell zu, gemessen an Reichweite und Zielgruppen der Plattform ist die Anzahl der Beteiligungen jedoch äußerst kritisch zu hinterfragen. Inhalt und Darstellung des Ergebnisses oben aufgeführter Frage sind exemplarisch in nachfolgender Abbildung gezeigt.<sup>177</sup>

<sup>176</sup> Screenshot entnommen von der VoicE-Plattform, <http://www.bw-voice.eu/> (...) (siehe Anlage 18).

<sup>177</sup> Screenshot entnommen von der VoicE-Plattform, <http://www.bw-voice.eu/> (...) (siehe Anlage 19).

<b>Umfrageergebnis</b>			
<b>1. Sollen künftig in den EU-Mitgliedsstaaten gleiche Preise für gleiche Medikamente gelten?</b>			
<b>Antwort</b>	<b>Grafische Darstellung</b>	<b>Antwort in Prozent</b>	<b>Antwort Gesamt</b>
Ja, die EU sollte hier aktiv werden und für eine Preisangleichung sorgen.		61.97%	88
Nein, jedes Land bzw. jedes Unternehmen sollte seine Preise individuell festlegen können.		38.03%	54
<b>Anzahl der Befragten :</b>			<b>142</b>

**Abbildung 4: Screenshot eines Abstimmungsergebnisses auf VoiceE**

Die entscheidende Schwachstelle des Projekts lag in der fehlenden Rückmeldung an die Bürger, wie mit den Abstimmungsergebnissen letztendlich verfahren wird. Ring von der Generaldirektion Gesundheit und Verbraucher der Europäischen Kommission sieht eine Schwierigkeit des Projekts darin, dass der Bürger im Glauben gelassen wird, an „direkter Demokratie“ teilzunehmen.<sup>178</sup> Das Einrichten einer direkten Demokratie war jedoch nicht Ziel des Projekts und wurde so auch nicht kommuniziert, konnte allerdings so wahrgenommen werden. Laut Projektantrag sollten die Bürger im Sinne von Konsultation lediglich Input liefern, die Entscheidungen aber nach wie vor von gewählten Vertretern getroffen werden.<sup>179</sup> Die Ergebnisse hatten für den Abgeordneten somit lediglich Informationswert, indem er Einblick in Fragen und Kommentare der Bürger erhielt; sie waren aber in keiner Weise maßgebend für politisches Handeln oder für den Abgeordneten verpflichtend, in irgendeiner Form darauf zu reagieren. Nach Ring löste die feh-

<sup>178</sup> Vgl. Ring, J., Expanded Mission Report, „Outreach“ mission to Baden-Württemberg, 17 September – 1 October 2008, S. 4 (im Folgenden zit. als “Ring, J., Expanded Mission Report”) (siehe Anlage 20).

<sup>179</sup> Vgl. Telefongespräch Schepers (siehe Anlage 15).

lende Rückmeldung allerdings Frustration, Unzufriedenheit und Enttäuschung bei den teilnehmenden Bürgern aus, was allgemein dazu beitrage, die bestehenden Vorbehalte gegenüber der EU weiter ansteigen zu lassen.<sup>180</sup>

### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Mittels elektronischer Bürgerbeteiligung kann prinzipiell über jedes kommunale Thema abgestimmt werden, da lediglich ein Stimmungsbild der Bürgerschaft generiert und kein für die Verwaltung bindender Beschluss gefasst wird.

Wie die vorliegenden Erfahrungen aus dem VoiceE-Projekt zeigen, liegt die größte Herausforderung elektronischer Abstimmungen in der Berücksichtigung und Umsetzung der Beteiligungsergebnisse. Auch wenn die Abstimmung keine bindende Wirkung hat, ist eine ernsthafte Beabsichtigung der Umsetzung Voraussetzung für einen dauerhaften Bestand des Projekts. Die kommunalen Entscheidungsträger sollten dabei im Voraus klären, in welcher Form und wie schnell Ergebnisse umgesetzt werden können.<sup>181</sup> Die Ergebnisse müssen dabei fachgerecht aufgearbeitet und bewertet werden, bevor sie in den eigentlichen Entscheidungsprozess eingehen.

Damit Anregungen und Bedenken der Bürger angemessen berücksichtigt werden können<sup>182</sup>, müssen sie die Gelegenheit haben, diese mittels der Abstimmung rechtzeitig zu äußern. Es ist daher darauf zu achten, die Abstimmung zeitlich so zu legen, dass die Ergebnisse etwa noch in die aktuelle Haushaltsplanung einfließen können. Um bereits bestehende Vorstellungen seitens der Verwaltung nicht wieder verwerfen zu müssen, sollte die Abstimmung möglichst frühzeitig vor Beginn eines Vorhabens stattfinden, beispielsweise bevor detaillierte Pläne ausgearbeitet werden.

Im Sinne der Transparenz des Verfahrens muss kommuniziert werden, was mit den Beiträgen der Bürger passiert, inwiefern diese in die Entscheidungsfindung einfließen und wie lange der Prozess eines spezifischen Beteiligungsangebots dauert.<sup>183</sup> Die Kommune darf nicht passiver Konsument der Beteiligung sein, son-

---

<sup>180</sup> Vgl. Ring, J., Expanded Mission Report, S. 4 (siehe Anlage 20).

<sup>181</sup> Vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, S. 228.

<sup>182</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, S. 227 ff.

<sup>183</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 83.

sondern muss in regelmäßigen Abständen Feedback an die Bürger geben und die Umsetzung von Ergebnissen transparent machen. So kann der Umsetzungsstand von Ergebnissen bereits abgeschlossener Abstimmungen z.B. auf der Plattform veröffentlicht werden oder es wird im Vorfeld der Abstimmung bereits festgelegt, dass in einem bestimmten Zeitraum nach Ende der Abstimmung - je nach Vorhaben z.B. ein halbes bis ein Jahr später - auf einer Informationsveranstaltung von den Umsetzungsergebnissen berichtet wird. Den Bürgern sollte in jedem Fall signalisiert werden, dass die Ergebnisse, auch wenn diese nicht in vollem Umfang berücksichtigt werden können, zur Kenntnis genommen wurden.

Die Auswahl geeigneter kommunaler Themen ist von maßgeblicher Bedeutung für eine starke Beteiligung und dementsprechende Wahrscheinlichkeit der Realisierung. Unabhängig von der Betroffenheit sollten Abstimmungen lediglich zu Entscheidungsalternativen in Themenbereichen durchgeführt werden, in denen der Bürger über ausreichendes Wissen verfügt. Zu abstrakte oder komplexe Themen sprechen lediglich eine Minderheit an, daher empfehlen sich vor allem konkret fassbare Vorhaben.

Die Kommune sollte immer nur zu *einem* aktuellen Thema abstimmen lassen, da das Einstellen mehrerer Themen sowohl eine intensive Betreuung der Beiträge erfordert als auch Probleme in der Umsetzung der Ergebnisse verursacht, was wiederum Glaubwürdigkeit und Akzeptanz der Plattform verringert.<sup>184</sup> Hinzu kommt, dass durch die Thematisierung zu vieler Bereiche die einzelnen Themen und Projekte nicht differenziert ausdiskutiert werden, sondern dass vielmehr spontan und unüberlegt abgestimmt wird.<sup>185</sup>

In einer festgelegten Zeitspanne, z.B. innerhalb eines Monats, kann der Bürger dann an der Abstimmung teilnehmen. Das Verfahren sollte nicht zu lange andauern und sich möglichst auf einige wenige Wochen konzentrieren, da ansonsten das Interesse der Bürger abnimmt.

---

<sup>184</sup> In Anlehnung an Holtkamp, L./ Bogumil, J./ Kißler, L., Kooperative Demokratie, S. 227.

<sup>185</sup> Vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 168.

### 4.3.3 Projektdurchführung

Die Durchführungsphase umfasst die gesamte Kommunikation des Projekts nach außen und innen, einschließlich der Kick-Off-Veranstaltung als offizieller Projektstart, sowie die Projektkontrolle.

Die Kommunikationsstrategie wird auf Basis der Ziel- und Zielgruppendefinition festgelegt und gibt der gesamten Kommunikation die Richtung vor, an der sich die Maßnahmen orientieren.

Durch eine kontinuierliche Überprüfung des Projektfortschritts anhand der Projektkontrolle muss sichergestellt werden, dass keine Abweichungen von den Projektzielen entstehen können. Sollten Abweichungen auftreten, müssen entsprechende Gegensteuerungsmaßnahmen ergriffen werden.

#### *4.3.3.1 Kommunikationsstrategie als unverzichtbarer Bestandteil*

Mit der Kommunikationsstrategie wird grundsätzlich festgelegt, welche Zielgruppen mit welchen Maßnahmen erreicht und welche Kommunikationswege und -formen besonders berücksichtigt werden.<sup>186</sup> Hierbei wird eine Auswahl getroffen, welche Medien eingesetzt werden sollen, wie diese Medien kombiniert werden und wie lange das jeweilige Medium eingesetzt wird. Je nach Größe des Projekts bestehen verschiedene Möglichkeiten, die Zielgruppen zu erreichen; im Folgenden sollen diese auf die Strategie aus VoicE und eine entsprechende kommunale Strategie begrenzt werden.

### **Projekt VoicE**

Die Kommunikationsstrategie von VoicE zielte darauf ab, möglichst viele Bürger dafür zu gewinnen, die auf der Plattform angebotenen elektronischen Kommunikationsinstrumente zu nutzen.<sup>187</sup> Die Strategie basierte auf mehreren Prinzipien<sup>188</sup>, von denen eines aufgrund seiner Diskrepanz in der Umsetzung herausgegriffen werden soll. EU-Gesetzgebungsprozesse sind komplex und für den Durch-

---

<sup>186</sup> Vgl. Ruisinger, D., Online Relations, S. 21.

<sup>187</sup> Vgl. Ergebnisprotokoll Güneş (siehe Anlage 8).

<sup>188</sup> Etwa auch das Prinzip „regionaler Fokus“, wonach in jeder Region ein Projektmitarbeiter für die regionale Bewerbung der Plattform verantwortlich ist.



schnittsbürger nur schwer nachvollziehbar. Mit dem Prinzip der maximalen Verständlichkeit sollten die Inhalte der Plattform und Informationsmaterialien daher möglichst einfach und verständlich erstellt werden. Der Aufbau der Plattform orientierte sich zwar an diesem Prinzip, die Informationsmaterialien sind allerdings nur bedingt bürgernah ausgefallen.

Für das Projekt wurden 10.000 Flyer<sup>189</sup> und 63.000 Postkarten<sup>190</sup> gedruckt sowie 6.000 Bleistifte mit dem VoicE-Logo bedruckt. Die Materialien sind von den Partnern in Zusammenarbeit mit einem Grafiker entworfen und erstmals auf dem Bürgerfest der Stadt Stuttgart am 21. September 2008 verteilt worden, wo das Projekt eine Woche vor offiziellem Projektauftritt beworben wurde. Die Aufmachung des Flyers ist zwar grafisch ansprechend gestaltet; er wurde jedoch nicht speziell auf die Zielgruppe der baden-württembergischen Plattform abgestimmt, sondern mehrsprachig als einheitliche Informationsbroschüre für die Pilotregionen gedruckt. Er enthält somit neben einer deutschen und einer spanischen auch eine englische Fassung der Projektbeschreibung, was ihn infolge von viel Text insgesamt zu mächtig wirken lässt. Dagegen wurde die Vorderseite, die die Hauptinformation transportieren soll, lediglich auf Englisch verfasst, was für viele Bürger ohne entsprechende Sprachkenntnisse unverständlich ist. Zudem ist aus der Vorderseite nicht ersichtlich, worin die Intention des Flyers besteht. Das Motiv der Postkarte sagt ebenfalls nichts darüber aus, für welches Projekt geworben werden soll. Fraglich ist deshalb, ob die Plattform nicht insgesamt eine höhere Resonanz erfahren hätte, wenn den baden-württembergischen Zielgruppen das Projekt in Form von leicht verständlichen Informationsmaterialien in deutscher Sprache näher gebracht worden wäre.

Auf dem Bürgerfest bestand des Weiteren die Möglichkeit, am Stand des Europa Zentrums die Plattform im Internet zu besuchen, von diesem Angebot wurde jedoch nur wenig Gebrauch gemacht. Neben der Präsentation auf dem Bürgerfest wurde VoicE mehrfach auf der landesweiten Informationsbustour<sup>191</sup> für die

---

<sup>189</sup> Ein Flugblatt oder „Handzettel“, der einseitig oder beidseitig bedruckt lediglich die *wichtigsten* Informationen ohne erläuterndes Hintergrundwissen transportiert. Vgl. Brüne, K., Lexikon Kommunikationspolitik, S. 53.

<sup>190</sup> Je ein Ansichtsexemplar des Flyers und der Postkarte sind in Anlage 21 bzw. 22 verfügbar.

<sup>191</sup> Die Bustour wurde 40 Tage vor den Wahlen am 29.04.2009 in Stuttgart gestartet und führte mit über 50 Stationen durch alle Landesteile. Städte und Gemeinden wurden durch eine offene Aus-

Kommunalwahlen und die Europawahl vom 29. April bis 6. Juni 2009 beworben. Florian Setzen, Direktor des Europa Zentrums, und Dr. Levent Güneş, Projektreferent für die regionale Bewerbung der Plattform, waren dabei in zahlreichen Städten<sup>192</sup> für VoicE vertreten und standen interessierten Bürgern als Ansprechpartner zur Verfügung.

Um die Zielgruppen regelmäßig über aktuelle Aktivitäten auf der Plattform zu informieren, wurde daneben von der MFG ein Newsletter<sup>193</sup> gestaltet und für den baden-württembergischen Raum verschickt. Dieser konnte über die Startseite der Plattform unter Angabe von Name und Email-Adresse abonniert werden.

Die Kick-Off-Veranstaltung fand am 29. September 2008 im Rahmen des ersten baden-württembergischen Verbrauchertages im Neuen Schloss Stuttgart statt. Hier wurde die baden-württembergische Plattform offiziell von Minister Peter Hauk (MLR), David Meir von der Europäischen Kommission und Klaus Haasis, Geschäftsführer der MFG, freigeschaltet.<sup>194</sup> Das Europa Zentrum und die MFG waren gemeinsam mit einem betreuten Stand vertreten, der zusätzlich über das Projekt informierte. Das Problem hierbei bestand darin, dass die Kick-Off-Veranstaltung lediglich im Rahmen geladener Gäste und nicht während einer öffentlichen Veranstaltung freigeschaltet wurde, womit der Bürger überhaupt keine Gelegenheit hatte, sich über den Start des Projekts und das Projekt an sich zu informieren.

### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Um die Zielgruppen auf die neue Form der Beteiligung aufmerksam zu machen und zur Inanspruchnahme zu motivieren, sind diverse Aktivitäten denkbar und möglich. Die Auswahl der Medien sollte entsprechend der Größe der Kommune

---

schreibung eingeladen, sich mit eigenständigen Veranstaltungskonzepten als Busstandort zu bewerben. Vgl. Staatsministerium Baden-Württemberg (Hrsg.), Informationsbus des Landes zu den Kommunalwahlen und der Europawahl am 7. Juni 2009, <http://www.sm.baden-wuerttemberg.de> (...) (siehe Anlage 23).

<sup>192</sup> Auftaktveranstaltung in Stuttgart (29.04.), Ulm (06.05.), Schwäbisch Gmünd (07.05.), Gaggenau (18.05.), Kehl (19.05.), Freiburg (24.05.), Tübingen (25.05.), Horb (02.06.), Reutlingen (03.06.), Stuttgart (05./06.06.).

<sup>193</sup> Per Email versandter, regelmäßiger, kostenloser Service, um Nachrichten zu liefern. Er erfährt eine hohe Aufnahmebereitschaft, da er nur Adressaten erreicht, die durch ihre Anmeldung bewusst Interesse signalisieren, vgl. vertiefend Ruisinger, D., Online Relations, S. 153 ff.

<sup>194</sup> Vgl. Staatsministerium (Hrsg.), PM 255/2008 (siehe Anlage 7).

und den zu vermittelnden Inhalten erfolgen.<sup>195</sup> Um Aufmerksamkeit zu erzeugen und nur knappe allgemeine Informationen zu vermitteln, müssen kurze und prägnante Botschaften vermittelt werden. Hierzu eignen sich Veröffentlichungen in lokalen Printmedien wie der Tageszeitung<sup>196</sup> oder im Amtsblatt der Kommune bzw. auf ihrer Homepage. Stadtmagazine, die eine Mischung lokaler Informationen beinhalten und Veranstaltungshinweise geben, erreichen hierbei vor allem die Zielgruppe der Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen.

Daneben können Eigenpublikationen in Form von Plakaten, Postern, Flyern oder Postkarten erstellt werden. Sollen dagegen umfangreiche Hintergrundinformationen zum Projekt vermittelt werden, bieten sich dazu vor allem ausführliche Presseartikel, Informationsveranstaltungen und mehrseitige Broschüren an. Während in Kleinstädten bereits öffentlich ausgehängte Plakate Aufmerksamkeit erregen und zum Mitmachen animieren können, werden diese in größeren Städten aufgrund der Flut an visuellen Eindrücken nur in besonders großen, aufwändig gestalteten Formaten beachtet. Hier bietet sich daher z.B. zusätzlich die Möglichkeit über Beiträge in regionalen Rundfunk- oder Fernsehsendern an.

Unabhängig von der Größe der Kommune sollten in öffentlichen Einrichtungen und an den Stellen im Verwaltungsgebäude, wo sich der Bürger aufhält, Infostände eingerichtet oder zumindest Publikationen ausgelegt werden. Daneben kann durch persönliche Information in Gesprächen auf das neue Beteiligungsangebot aufmerksam gemacht werden.

Entscheidet sich die Kommune für die Einrichtung eines Newsletters, sind hierbei mehrere Faktoren zu beachten.<sup>197</sup> Die Kommune als Absender des Newsletters muss klar ersichtlich und die Betreffzeile prägnant sein, zudem sollte der Abonnent möglichst persönlich angesprochen werden. Daneben sollte ein erschwertes Anmeldeverfahren durch die Abfrage zu vieler Daten vermieden werden. Abonnenten können nicht nur über den entsprechenden Link auf der Plattform gewonnen werden, sondern etwa auch im Rahmen öffentlicher Veranstaltungen, wenn

---

<sup>195</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., *Medienmix in der Bürgerbeteiligung*, S. 145-151.

<sup>196</sup> Hierbei sollte auf bestehende Netzwerke im Rahmen kontinuierlicher Pressearbeit zurückgegriffen werden können.

<sup>197</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Ruisinger, D., *Online Relations*, S. 153 ff.

Listen ausliegen, in die sich Interessierte eintragen können.<sup>198</sup> Die Regelmäßigkeit des Versands eines Newsletters hängt davon ab, wie viele Neuigkeiten sich zur Publikation anbieten; wichtig ist jedoch, dass der Rhythmus kontinuierlich eingehalten wird. Unregelmäßige Abstände verunsichern den Leser, weshalb der Newsletter im Zweifel besser in längeren Abständen versendet werden sollte und dafür bei außergewöhnlichen Ereignissen eine Sonderausgabe erstellt wird. Vorteile des Newsletters sind, dass er sich schnell, einfach und kostengünstig produzieren lässt und zu dessen Erstellung nur geringe Layout- und Redaktionskenntnisse nötig sind.<sup>199</sup>

Um zur Abstimmung zu animieren, können unter den Teilnehmern auch kleinere Sachpreise verlost werden, etwa Freikarten für kommunale Freizeiteinrichtungen. Der Wert des Gewinns ist dabei weniger bedeutsam, es soll vielmehr ein Anreiz für die Beteiligung geschaffen werden.

Im Gegensatz zum VoiceE-Projekt sollte die Kick-Off-Veranstaltung in jedem Fall öffentlichkeitswirksam durchgeführt werden. Eine öffentliche Veranstaltung ist zwar nicht zwingend notwendig und der Start des Projekts kann auch im Rahmen eines inoffiziellen Meetings der Projektgruppe stattfinden, der Zweck des offiziellen Projektstarts besteht jedoch darin, das Projekt bei den Bürgern hinreichend bekannt zu machen. Kick-Off-Veranstaltungen werden daher häufig durchgeführt, wenn das Projekt Neuigkeits- oder Seltenheitscharakter hat. Mit dem offiziellen Auftakt soll den Bürgern das Projekt und die damit verbundenen Ziele und Absichten präsentiert und damit Interesse für das Projekt erzeugt werden.<sup>200</sup>

Eine öffentliche Freischaltung bietet sich etwa am Tag der offenen Tür an. Bürgern soll damit vor allem die Gelegenheit gegeben werden, Informationen zum Projekt zu erhalten und bei Fragen mit Projektmitarbeitern ins Gespräch zu kommen. Es sollten daher möglichst viele Projektmitarbeiter in die Veranstaltung einbezogen werden. Zudem kann in Erwägung gezogen werden, fachkundige „Führungen“ durch die Plattform an einem temporär eingerichteten Terminal anzubieten, um Aufbau und Funktionsweise der Plattform zu erörtern.

---

<sup>198</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 162.

<sup>199</sup> Vgl. Borgmann, G., „Wie Sie Mitarbeiterkommunikation transparent gestalten“, in PR Praxis, Fachwissen, Ideen und Trends für effiziente Öffentlichkeitsarbeit, Themenheft Mitarbeiter-Zeitschrift, 2008, S. 2 f.

<sup>200</sup> Vgl. Aichele, C., Intelligentes Projektmanagement, S. 34.

Ab Freischaltung der Plattform ist eine kontinuierliche Information der Mitarbeiter über die Fortschritte des Projekts von Bedeutung, um langfristig sicherzustellen, dass die Plattform reibungslos funktioniert. Alle vom Projekt betroffenen Mitarbeiter müssen dabei sowohl in technischer als auch in fachlicher Hinsicht unterstützt werden, damit sie ihre jeweiligen Aufgaben im Zusammenhang mit der Plattform bewerkstelligen können.

#### ***4.3.3.2 Steuerung durch Projektkontrolle***

Die Projektplanung kann den tatsächlichen Projektverlauf nur theoretisch vorwegnehmen. Abläufe und Ereignisse treten in der Projektdurchführung nicht immer so ein, wie sie ursprünglich geplant wurden und es kann zu Abweichungen zwischen realem Projektablauf und Planung kommen. Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses muss ein Projekt daher regelmäßig hinterfragt und angepasst werden.

Die Projektkontrolle ist für die Einhaltung der Projektziele verantwortlich und ermöglicht die konkrete Steuerung des Projekts. Sie umfasst das Sammeln, Analysieren und Vergleichen von Informationen. Danach werden die gesetzten Zielgrößen bereits während der Projektlaufzeit und nicht erst am Projektende überprüft. Jeweils bei Erreichen eines Meilensteins ist ein Soll-Ist-Vergleich in Form von Kennzahlen anzustellen, um mögliche Abweichungen von vereinbarten Zielen frühzeitig zu erkennen und eventuelle Korrekturen zeitnah zu veranlassen, um die Erreichung des Gesamtziels nicht zu gefährden.<sup>201</sup> Eine Kennzahl ist eine „*Kombination von Zahlen, zwischen denen Beziehungen bestehen oder in einer Weise hergestellt werden können, dass eine neue Größe gebildet wird, die im Vergleich zu den Ausgangsgrößen einen zusätzlichen Erkenntniswert besitzt.*“<sup>202</sup> Entscheidend ist der sinnvolle Einsatz von Kennzahlen, d. h. dass nur diejenigen verwendet werden, die für den Empfänger dieser Informationen relevant sind.

---

<sup>201</sup> Vgl. Bergmann, R./ Garrecht, M., Organisation und Projektmanagement, S. 228 f.

<sup>202</sup> Aichele, C., Intelligentes Projektmanagement, S. 174.

### **Projekt VoicE**

Die Projektkontrolle erfolgte durch die Europäische Kommission in „Review Meetings“, in denen die Istwerte den durch die Projektplanung vorgegebenen Planwerten gegenübergestellt und unter Berücksichtigung der abgelaufenen Projektzeit beurteilt wurden. Das erste Meeting, das so genannte „Midterm Review“, fand ein Jahr nach Projektstart statt, das zweite Meeting, das „Final Review“, erfolgte nach dem zweiten Jahr.<sup>203</sup>

### **Handlungsempfehlung an Kommune**

Da die Plattform alle Interaktionen der Bürger protokolliert, können sämtliche Bewegungsabläufe analysiert werden. Diese Analysen sind ein wichtiger Beitrag, um die Stärken und Schwächen der Plattform zu erkennen. Dadurch lassen sich z.B. Anzeichen finden, an denen erkennbar ist, wie häufig die Plattform besucht wird und welche Bereiche besonders genutzt werden. Aus dieser Vielfalt an Information kann die Plattform bewertet und eventuell angepasst werden.

Aufschlussreich ist die Verweildauer auf jeder Seite, um Hinweise über die Attraktivität der Seite zu liefern. Wichtige Parameter sind daneben die Zahl der Seitenabrufe und der Klicks sowie die Anzahl der Besuche. Daraus kann herausgelesen werden, wie viele Besucher mit der Plattform in Kontakt kamen, wie sich diese Zahl im Projektverlauf entwickelt und welche Seiten wie häufig genutzt worden sind. Die Klickhäufigkeit allein sagt dabei aber lediglich aus, dass ein Kontakt stattgefunden hat. Ob der Besucher etwa die Information erhalten hat, die er gesucht hat, bleibt kaum erkennbar. Diese Parameter geben demnach erst in der Verbindung ein Bild über die Nutzung der Plattform ab, einzeln betrachtet sagen sie nur wenig aus.

Zur Messung des Erfolgs<sup>204</sup> können die Kennzahlen „Bekanntheitsgrad“ und „Kommunikationsbereitschaft“ eingeführt werden. Die Kennzahl „Bekanntheitsgrad“ (B) bezieht sich auf die Wahrnehmbarkeit der Plattform und lässt Rückschlüsse auf die Effektivität der Bekanntmachung der Plattform zu. Zur Berechnung der Kennzahl B kann die Anzahl der tatsächlichen Besucher der Plattform

---

<sup>203</sup> Vgl. Telefongespräch Schepers (siehe Anlage 15).

<sup>204</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Meier, A., eDemocracy & eGovernment, S. 196-199.

(X1) mit der Größe der gewünschten Zahl der Besucher<sup>205</sup> (M1) pro Messeinheit verglichen werden. Als Messeinheit können Zeiteinheiten wie Tag, Woche, Monat, Quartal oder Jahr dienen. Je nach Informationsbedürfnis der Entscheidungsträger und Signifikanz des Themas sollte als Einheit ein wöchentlicher Rhythmus für eine Bewertung des Zwischenstands oder ein monatlicher Rhythmus nach Ende einer Abstimmung gewählt und über die Kennzahlenvergleiche Bericht erstattet werden.

Beispiel:  $X1 = 200$ ;  $M1 = 1000$ .  $B = X1 / M1 = 200 / 1000 = 0,2$  bzw. 20 %.

Somit ergäbe sich bei einer potenziellen Nutzergruppe M1 von 1000 und einer konkret gemessenen Besuchergruppe X1 von 200 eine Messgröße von 0,2 bzw. 20 Prozent. In diesem Fall besuchen im Durchschnitt 20 Prozent der Bürger die Plattform pro Messeinheit.

Die Kennzahl „Kommunikationsbereitschaft“ (K) drückt aus, wie viele Besucher der Plattform bereit sind, neben dem reinen Abruf von Informationen die angebotenen elektronischen Kommunikationsinstrumente zu nutzen bzw. sich aktiv zu beteiligen. Die gesuchte Anzahl der Kommunikationswilligen X2 kann z.B. ermittelt werden, indem die Zahl der Abstimmungsklicks je Frage gezählt wird. Diese Anzahl der Kommunikationswilligen X2 verglichen mit der Anzahl aller Besucher der Plattform X1 ergibt die Kennzahl K als Messzahl für die persönliche Mitwirkung.

Beispiel:  $X2 = 100$ ;  $X1 = 200$ .  $K = X2 / X1 = 100 / 200 = 0,5$  bzw. 50 %.

Bei 100 Kommunikationswilligen (X2) ergibt sich somit verglichen mit 200 Besuchern der Plattform (X1) eine Kennzahl K von 0,5 bzw. 50 Prozent. Im Beispiel oben ist somit die Hälfte der Plattformbesucher bereit, die elektronischen Kommunikationsinstrumente der Plattform zu nutzen und sich aktiv einzubringen.

Vergleicht man die Entwicklung dieser Kennzahlen über längere Zeitspannen, lässt sich darüber ein prägnantes Bild über die Auslastung der Plattform erstellen und somit deren Erfolg bemessen.

---

<sup>205</sup> Als M1 kann etwa auch die Anzahl der Bürger im Einzugsgebiet verwendet werden.

#### 4.3.4 Projektabschluss

Der Projektabschluss ist die letzte Phase eines Projekts. Zum Projektabschluss gehören die Projektdokumentation und die abschließende Besprechung des Projekts, um das Projekt zu bewerten und Erkenntnisse<sup>206</sup> für eventuelle Folgeprojekte zu gewinnen.<sup>207</sup> Die förmliche Projektabschlussitzung wird auch als „Kick-Out-Meeting“ bezeichnet. Für die Bewertung des Projekts erfolgt der Rückgriff auf den Projektauftrag, in dem die dem Projekt zugrunde gelegten Ziele definiert worden sind. Anhand der dort aufgeführten Informationen kann überprüft werden, welche Ziele erreicht bzw. nicht erreicht wurden. Der Stand der Ergebnisse sowie das Projekt als Ganzes muss dokumentiert werden. Die Dokumentation erfolgt in Form eines Berichts, der darüber informiert, welche Schwierigkeiten im Projektverlauf aufgetaucht und inwieweit die Projektziele erreicht worden sind. Mit diesen Maßnahmen wird das Projekt abgeschlossen und damit gewährleistet, dass die Ergebnisse aus dem Projekt effizient verwendet werden können.<sup>208</sup>

#### Projekt VoicE

Die Abschlussitzung mit der Europäischen Kommission fand am 22. Januar 2010 statt. Für die Projektdokumentation wurde von den Projektpartnern ein „Final Report“ verfasst, der der Europäischen Kommission vorliegt.<sup>209</sup>

#### Handlungsempfehlung an Kommune

Im Rahmen des Projektabschlusses wird ein offizielles Abschlussmeeting veranstaltet, in dem die erreichten Ziele vorgestellt werden. Hier sollte mit der Projektgruppe ein Erfahrungsaustausch gemacht werden, was im Projekt gut bzw. schlecht gelaufen ist und was in künftigen Projekten berücksichtigt werden sollte. Daneben kann eine Abschlussfeier veranstaltet werden, in der sich der Projektleiter noch einmal persönlich bei den Projektmitarbeitern bedankt.

Der Umfang des Abschlussberichts hängt von den Ergebnissen des Projekts ab. Er dient der Verbesserung künftiger Projekte, etwa in Form eines besseren Projekt-

---

<sup>206</sup> In der Terminologie des Projektmanagements die so genannten „Lessons Learned“.

<sup>207</sup> Vgl. Bergmann, R./ Garrecht, M., Organisation und Projektmanagement, S. 231 f.

<sup>208</sup> Vgl. Baguley, P., Optimales Projektmanagement, S. 198 f.

<sup>209</sup> Vgl. Telefongespräch Schepers (siehe Anlage 15).



managements, wenn aufgrund der Erfahrungswerte andere Instrumente des Projektmanagements eingesetzt werden sollen.<sup>210</sup>

### **Zwischenergebnis**

VoicE ist prädestiniert für eine Anwendung auf kommunaler Ebene, wenn Schwächen des Projekts vermieden und kommunale Spezifika beachtet werden. Die Schlüsselindikatoren in den einzelnen Projektphasen finden sich in Form einer Checkliste<sup>211</sup> wieder, die die Kommune als Warnhinweise in der jeweiligen Projektphase werten kann. Die Checkliste dient daneben als Gedächtnisstütze für wichtige Handlungsoptionen und als Hilfe für schnelle Entscheidungen.

## **5 Ergebnis**

Elektronische Bürgerbeteiligung eröffnet dem öffentlichen Sektor neue Möglichkeiten, gesellschaftliche Akteure zu mehr Engagement in Verwaltungsangelegenheiten zu mobilisieren, indem ihnen die Möglichkeit gegeben wird, eigene Vorstellungen und Kenntnisse mittels elektronischer Kommunikationsinstrumente in Verwaltungsverfahren einzubringen. Die Verwaltung kann die Bürger über eine elektronische Beteiligungsplattform und deren Potenzial zu mehr Entscheidungstransparenz und Bürgerzufriedenheit somit stärker in Entwicklungen in der Kommune und Entscheidungen der Verwaltung einbinden. Elektronische Bürgerbeteiligung trägt daher zum einen zu einer Verwaltungsmodernisierung im Sinne neuer Formen des Zusammenwirkens von Bürgerschaft und Verwaltung bei.

Der praktische Nutzen für die Verwaltung liegt vorrangig in den Möglichkeiten, unterschiedliche Problemverständnisse und entsprechendes Wissen als produktive Ressource für Planungs- und Entscheidungsprozesse zu nutzen. Mittels elektronischer Bürgerbeteiligung können somit Informationsgewinnungs- und –verarbeitungskapazitäten gesteigert und damit die Lernfähigkeit<sup>212</sup> kommunaler

---

<sup>210</sup> Vgl. Baguley, P., *Optimales Projektmanagement*, S. 201 ff.

<sup>211</sup> Siehe Anlage 14.

<sup>212</sup> Auch "organisationales Lernen". Darunter wird der Prozess verstanden, die Wissensbasis einer Gemeinschaft oder Organisation anzureichern, Problemlösungs- und Handlungskompetenzen zu verbessern sowie den Erfahrungs- und Wissensaustausch unter den Mitgliedern der Gemeinschaft oder Organisation zu erhöhen, vgl. Meier, A., *eDemocracy & eGovernment*, S. 216 f.

Einrichtungen erhöht werden. Elektronische Bürgerbeteiligung unterstützt damit zum anderen eine nachhaltige Verwaltungsmodernisierung im Sinne einer „Knowledge Sharing Culture“, einer Kultur des Wissensaustauschs. Diese neue Beteiligungsform soll hierbei nicht idealisiert bzw. überbewertet werden, was auch die einschlägigen Erfahrungen aus dem VoicE-Projekt verdeutlichen. Die Plattform an sich kann kein Interesse für kommunale Themen erzeugen, wobei hinzuzufügen ist, dass dies für alle Methoden der Bürgerbeteiligung<sup>213</sup> gilt. Den Bürgern muss der Mehrwert elektronischer Beteiligung bewusst gemacht werden, damit die Plattform dauerhaft angenommen wird. Zudem muss das neue Beteiligungsverfahren in bestehende Verwaltungsabläufe integriert werden<sup>214</sup>, was allerdings im Zuge des Modernisierungsprozesses durch die Umsetzung der DLR, insbesondere im Bereich E-Government, entscheidend erleichtert wird. Ein spezifisches Problem elektronischer Beteiligung ist die Digitale Spaltung<sup>215</sup>; dagegen können bestimmte Zielgruppen aufgrund ihrer technischen Aufgeschlossenheit besonders über elektronische Kommunikationsinstrumente für die Beteiligung gewonnen werden können. Elektronische Bürgerbeteiligungsplattformen sind somit wichtiger *Baustein* einer kommunalen Gesamtstrategie, Bürger verstärkt und über die gesetzlich vorgesehenen Formen hinaus in Gestaltungsprozesse einzubeziehen. Sie sind aber nicht hinreichend, da andere Bausteine, die über andere Interaktionsformen andere Gruppen ansprechen, hinzukommen müssen. Elektronische Bürgerbeteiligung versteht sich demnach als Ergänzung zu konventionellen Beteiligungsverfahren.

## 6 Ausblick

Angesichts der schnellen technischen Entwicklung wird der teilweisen oder vollständigen elektronischen Abwicklung von Leistungsprozessen des öffentlichen Sektors in den kommenden Jahren eine dominante Rolle zukommen. Die Imple-

---

<sup>213</sup> Etwa auch Zukunftswerkstatt, aktivierende Befragung, Planungszelle.

<sup>214</sup> Vgl. Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 89.

<sup>215</sup> Hierzu und zum Folgenden vgl. Email-Kontakt mit Prof. Paul-Stefan Ross, Leiter der Fachberatung des „Gemeindenetzwerks Bürgerschaftliches Engagement Baden-Württemberg“ (siehe Anlage 24). So auch Kubicek, H./ Lippa, B./ Westholm, H., Medienmix in der Bürgerbeteiligung, S. 14 ff.

mentierung von E-Government wird daneben eine grundlegende Veränderung des Verhältnisses zwischen Bürgern und öffentlichen Institutionen aller Ebenen – kommunal, national und europäisch - bewirken, deren Erscheinungsformen vielfältig sein können und sich bisher noch nicht völlig abschätzen lassen.

Bereits heute wächst eine Generation der „Digital Natives“ heran, die mit dem Internet und seinen Ausprägungen vertraut ist. Daneben wird die Zahl der Berufsgruppen, die das Internet und IKT im Arbeitsalltag einsetzen, immer größer.

Auch wenn sich momentan noch von einer Experimentierphase elektronischer Bürgerbeteiligung sprechen lässt, werden sich Kommunen in Zukunft noch stärker damit beschäftigen müssen, dass elektronische Kommunikationsinstrumente von immer mehr Bürgern genutzt werden und damit die Ansprüche interessierter und gut informierter Bürger hinsichtlich des Zugangs zu Informationen, der Transparenz von Verwaltungsprozessen und der Teilhabe an der Entscheidungsfindung über das Internet wachsen. Kommunen müssen auf diese Entwicklungen und die daraus resultierenden Anforderungen reagieren und sich auf die neuen Herausforderungen einstellen, um im Zuge dieser Entwicklung nicht zurückzubleiben. Ist die Kommune nicht bereit, sich mit diesen neuen Inhalten auseinanderzusetzen, wird sie es künftig in diesem veränderten Arbeitsumfeld schwer haben.

Im europäischen Kontext kann E-Government Motor für neue Kooperationen sein. Durch die stete Erweiterung der Europäischen Union steigt der Bedarf an grenzüberschreitenden, leicht zugänglichen öffentlichen Diensten und grenznahe Verwaltungen kooperieren bereits seit langem in Fachbereichen wie Versorgung, öffentlicher Nahverkehr, Schule und Kultur.<sup>216</sup> E-Government führt zur weiteren Annäherung, wenn in Projekten gemeinsame Lösungen entstehen oder Lösungen europaweit ausgetauscht werden. Zur Steigerung europäischer Legitimität allerdings werden einzelne Projekte in unterschiedlichen Politikbereichen nicht genügen, da sie für den Bürger individuell nicht spürbar genug sind oder in ihrer Gesamtheit wie ein aus Einzelmaßnahmen bestehender „*Flickenteppich ohne gemeinsames Dach*“ erscheinen.<sup>217</sup> Bereits heute existieren in vielen deutschen

---

<sup>216</sup> Vgl. vertiefend Staatsministerium Baden-Württemberg (Hrsg.), Baden-Württemberg in Europa, Bericht an den Landtag von Baden-Württemberg über die Europapolitik der Landesregierung für die Jahre 2007/ 2008, S. 88 ff.

<sup>217</sup> Vgl. Möller, A., „Das Europa der Projekte“, S. 99.

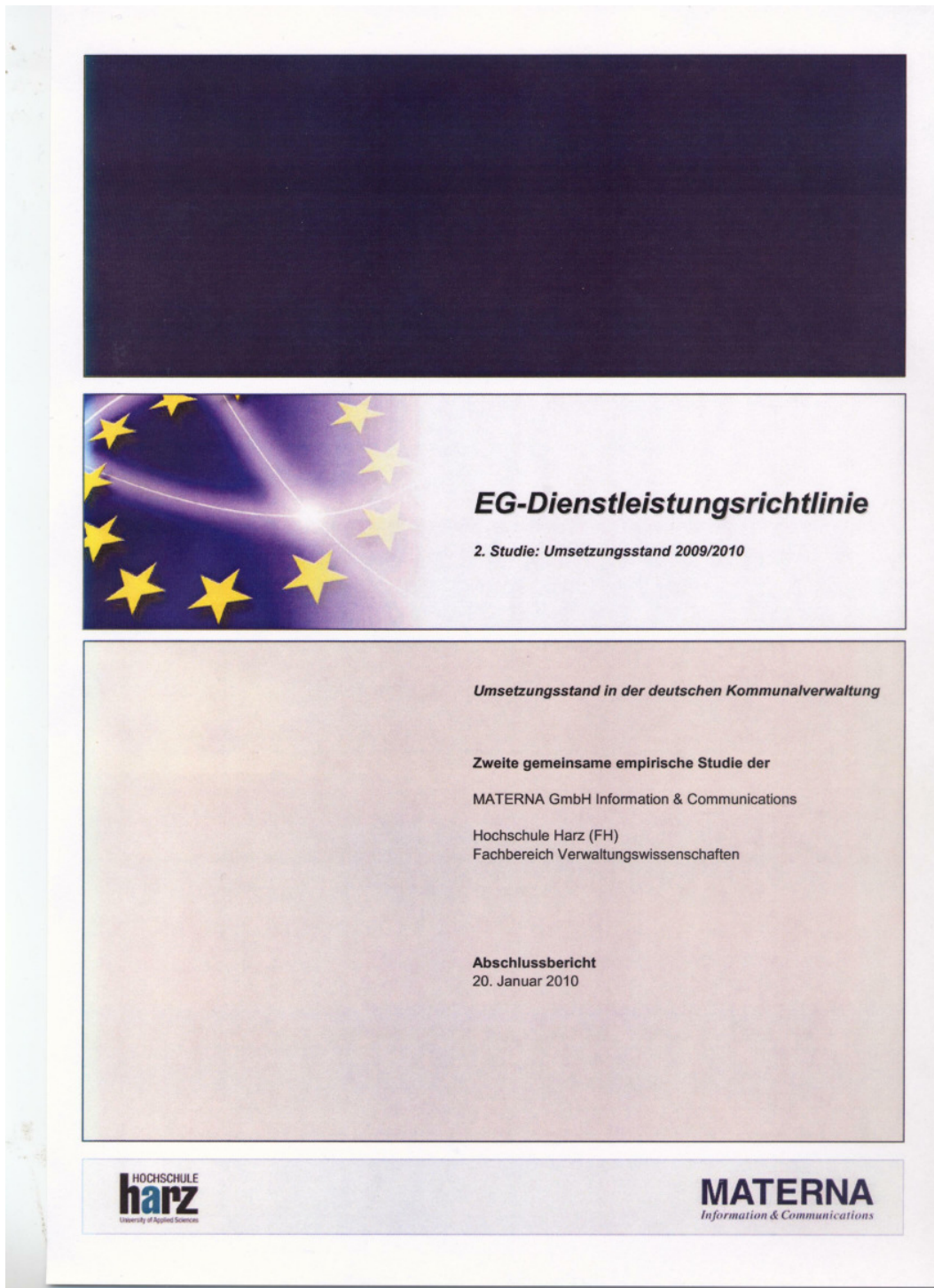
Städten<sup>218</sup> Europabüros, die in erster Linie für die Antragstellung von EU-Förderprogrammen verantwortlich sind. Gegenstand einer weitere Untersuchung könnte daher sein, ob und inwieweit eine elektronische Beteiligungsplattform auf kommunaler Ebene die Politikverdrossenheit gegenüber europäischen Themen verringern könnte, wenn sich Kommunen als „Scharnier“ zwischen Bürger und EU begreifen und auf der Plattform neben kommunalen auch europäische Themen aufgreifen.

---

<sup>218</sup> In Baden-Württemberg etwa in den Städten Mannheim und Sindelfingen.

# Anlagen

Anlage 1



## Management Summary

Die EG-Dienstleistungsrichtlinie wurde im Dezember 2006 mit dem Ziel verabschiedet, den europäischen Binnenmarkt durch den Abbau von bürokratischen Hindernissen und zwischenstaatlichen Hemmnissen sowie durch die Förderung der grenzüberschreitenden Erbringung von Dienstleistungen zu stärken.

Die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie stellt eine komplexe Herausforderung für die föderale Verwaltungsstruktur in Deutschland dar. Die bisherigen Umsetzungsanstrengungen konzentrieren sich jedoch häufig „nur“ auf die Einrichtung sogenannter Einheitlicher Ansprechpartner, welche künftig als zentrale Einrichtung den Unternehmen als Kontaktpunkt zur Verwaltung zur Verfügung stehen. Die EG-Dienstleistungsrichtlinie schreibt den zuständigen Behörden jedoch weit darüber hinausgehende Umsetzungspflichten in der Verfahrensabwicklung vor, welche in der Vergangenheit bisher nur wenig Beachtung fanden.

Die Hochschule Harz (FH) und die MATERNA GmbH haben es sich zur Aufgabe gemacht, die Umsetzung der EG-Dienstleistungsrichtlinie zu begleiten und transparenter zu gestalten. Mit der Durchführung einer Studie zum Umsetzungsstand in der deutschen Kommunalverwaltung wollen die Initiatoren nicht nur den Umsetzungsfortschritt dokumentieren, sondern vielmehr wissenschaftlich fundierte Handlungsempfehlungen für die weitere Umsetzungsarbeit zur Verfügung stellen.

Mit der vorliegenden zweiten Studie zum Umsetzungsstand der EG-Dienstleistungsrichtlinie kann festgestellt werden, dass die Kommunen auf gutem Wege sind, dennoch der Umsetzungsfortschritt den Anforderungen der EG-Dienstleistungsrichtlinie aber nur teilweise gerecht wird. Durchschnittlich wurden zum Umsetzungsstichtag (28.12.2009) erst rund ein Drittel der Pflichtenforderungen umgesetzt. Bei rückläufiger Einschätzung sowohl der Bedeutung und der Relevanz der Richtlinie für das Jahr 2010 stehen hier die umsetzungsverantwortlichen Behörden vor der Herausforderung, die Umsetzungsdynamik aktiv zu halten.

Darüber hinaus scheinen Finanz- und Ressourcenprobleme den Handlungsspielraum der Kommunen merklich einzuschränken. Nach dem Umsetzungsstichtag 28.12.2009 wird vom Großteil der Befragten die EG-Dienstleistungsrichtlinie nicht mehr als relevantes Projekt wahrgenommen. Dies ist insofern sehr kritisch, als dass diese Aktivitäten ja gerade als Standort- und Wirtschaftsfaktor auf die Stärkung des Standorts und damit der finanziellen Grundlagen der Kommune zielen.



# „E-Government“ tritt in Deutschland auf der Stelle

FAZ 23.11.2009, S. 17

## Andere Europäer sind mit Digitalisierung von Verwaltungsdiensten weiter / Komplexe Strukturen als Hindernis

ht. FRANKFURT, 23. November. In einem Land, in dem führende Politiker „Google SMS“ verteufern (die es gar nicht gibt), nicht wissen, was eine „Homepage“ ist und noch nie von einem „Browser“ gehört haben, kann es kaum wundern, dass auch die Entwicklung der elektronischen Dienstleistungen des Bundes stockt. Während fast alle europäischen Länder in den vergangenen zwei Jahren mit der Digitalisierung ihrer Verwaltungsdienste (E-Government) Fortschritte gemacht haben, herrscht in Deutschland Stillstand. Das hat die achte Benchmark-Studie zum E-Government gezeigt, die Capgemini, das Rand Europe Institut, das Analystenhaus IDC und das Dänische Technologie Institut im Auftrag der Generaldirektion für die Informationsgesellschaft und Medien der EU-Kommission erstellt haben. Für die Studie wurden 14 000 Internetseiten von Behörden untersucht, auf denen 20 Basisdienste angeboten werden. Dazu gehören zum Beispiel das Abgeben einer elektronischen Einkommensteuererklärung, die Suche nach Arbeitsstellen, das Anmelden eines Autos im Netz oder der Zugang zu öffentlichen Bibliotheken per Mausclick.

In den europäischen Ländern sind inzwischen 71 Prozent der Behördendienstleistungen vollständig online umgesetzt.

12 Prozentpunkte mehr als vor zwei Jahren. Österreich, Malta, Portugal, Großbritannien, Schweden und die Slowakei gehören zu den führenden Ländern. Allerdings hat die Studie eine deutliche Lücke zwischen der Verfügbarkeit der Dienstleistungen und der tatsächlichen Nutzung der Bürger ergeben.

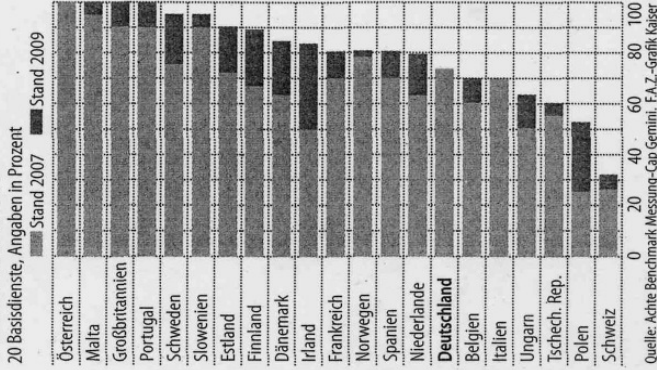
Einige Länder wie Polen und Lettland haben in den vergangenen beiden Jahren deutlich zugelegt. Die Gemeinsamkeiten der Länder mit einer guten E-Government-Ausbaustufe sind: Das Thema ist an höchster Stelle im Land angesiedelt, es herrschen klare Prioritäten, und es existiert eine gute Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Institutionen. Nach Einschätzung der Studienautoren werden die leeren öffentlichen Kassen in den kommenden Jahren den Druck erhöhen, die Effizienz der Verwaltungsprozesse zu erhöhen. „Sparen und besser werden, lautet also die Losung. Vor allem die Investitionen der Vergangenheit müssen sich nun maximal auszahlen. Das ambitionierte Ziel, die Bürokratiekosten bis zum Jahr 2012 um 25 Prozent zu senken, kann hier zeigen, was für finanzielle Vorteile eine online-fähige Administration erzielen kann“, heißt es.

Allerdings zeigen die Studienergebnisse, dass die meisten Behörden – obwohl

sie entsprechende Pläne verfolgen – nicht aktiv genug auf ihre „Kunden“ hören. Länder, die eine stärker bürgerorientierte Politik betreiben, sind in diesem Punkt im Vorteil.

Über ganz Europa hinweg bleibt jedenfalls eine deutliche Lücke zwischen der Verfügbarkeit sowie dem Ausbau der Leistungsangebote für Bürger auf der einen Seite und Unternehmen auf der anderen. In Deutschland sind 84 Prozent der Dienstleistungen für Unternehmen, aber nur 64 Prozent der Bürgerdienste im Internet verfügbar. „Aufgrund der Größe des Landes und seiner komplexen Verwaltungsstruktur scheint es schwierig zu sein, weitere Fortschritte zu erzielen“, heißt es in der Studie. Die aktualisierte gemeinsame nationale E-Government-Strategie für die Jahre 2010 bis 2015 gebe jedoch Anlass zur Hoffnung auf ein zielgerichtetes Vorgehen, schreiben die Autoren. Als größte Erfolge der deutschen Politik werten sie die Einführung der DE-Mail-Infrastruktur, die rechtsverbindliche E-Mails vom kommenden Jahr an ermöglichen soll. Damit könnte auch die Kommunikation zwischen Behörden und Bürgern vom Papierbrief auf die effizientere E-Mail verlagert werden. Auch die elektronische Steuererklärung „Elster“ gilt als Vorzeigemodell.

### Online-Verfügbarkeit der Behördendienste





Anlage 3



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 26.9.2003  
KOM(2003) 567 endgültig

**MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DEN RAT, DAS EUROPÄISCHE  
PARLAMENT, DEN EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS  
UND DEN AUSSCHUSS DER REGIONEN**

**Die Rolle elektronischer Behördendienste (E-Government) für die Zukunft Europas**

**(SEK(2003) 1038)**

Produktionsprozesses direkt verantwortlich. Die Unternehmen erwarten deshalb billigere und bessere öffentliche Dienste, damit sie selbst wettbewerbsfähig bleiben können.

Schließlich verlangen die Bürger und Unternehmen von den Behörden auch, dass sie verantwortungsvoller mit dem Geld des Steuerzahlers umgehen. Sie fordern auch transparentere Entscheidungsprozesse und eine demokratische Beteiligung in allen Phasen der politischen Entwicklung. Das Demokratiedefizit wird sogar zum Wahlkampfthema: das Gefühl der demokratischen Beteiligung und Mitverantwortung soll unter den Wählern gestärkt werden.

### 2.3. Begrenzte Mittel – aus weniger mehr machen

Die Behörden sehen sich der Forderung ausgesetzt, dem Steuerzahler für sein Geld „mehr Leistung“ zu bieten. Die Verwaltungen müssen mehr und bessere Dienstleistungen mit gleichbleibenden oder sogar geringeren Haushaltsmitteln erbringen. Die Ausgaben der öffentlichen Hand müssen in vielen Mitgliedstaaten wegen des geringen Wirtschaftswachstums und dem Zwang zur Verringerung der Haushaltsdefizite drastisch eingeschränkt werden. Die schwierige Aufgabe besteht darin, die Produktivität des öffentlichen Sektors zu steigern, damit ein Spielraum für Leistungsverbesserungen zu gleichen oder geringeren Kosten entsteht.

Überdies werden die Behörden in Anbetracht der alternden Bevölkerung auch mit weniger Mitarbeitern und weniger erwerbstätigen Steuerzahlern auskommen müssen, jedoch den gleichen Dienstumfang in noch höherer Qualität zu erbringen haben.

Die Beamten und Angestellten des öffentlichen Dienstes wünschen sich interessantere Arbeitsplätze mit besseren Möglichkeiten für die berufliche Entwicklung und die persönliche Mitwirkung. Aber Arbeitsplatzgarantien wie lebenslange Beschäftigung und Sozialleistungen werden zunehmend ausgehöhlt. Die Attraktivität des öffentlichen Dienstes als Arbeitgeber steht auf dem Spiel.

## 3. DIE ROLLE ELEKTRONISCHER BEHÖRDENDIENSTE (E-GOVERNMENT)

E-Government wird hier definiert als **Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Änderungen und neuen Fähigkeiten, um öffentliche Dienste und demokratische Prozesse zu verbessern und die Gestaltung und Durchführung staatlicher Politik zu erleichtern.**

E-Government ist damit der Schlüssel zu einer besseren und effizienteren Verwaltung. E-Government verbessert die Gestaltung und Durchsetzung staatlicher Politik und hilft dem öffentlichen Sektor bei der Bewältigung der sich widersprechenden Forderungen nach Erbringung von mehr und besseren Diensten mit immer weniger Mitteln.

Die moderne Technik kann zwar einen schlechten Verwaltungsablauf nicht in einen guten verwandeln, sie gibt dem öffentlichen Sektor aber die *Möglichkeit*, seine Aufgaben anders zu erfüllen.

Durch die Erhöhung der Effizienz und des Wettbewerbs im öffentlichen Beschaffungswesen dank elektronischer Einkaufsabwicklung können so zum Beispiel Hunderte Millionen Euro eingespart und in andere öffentliche Güter und Dienste investiert werden, so dass sie zum

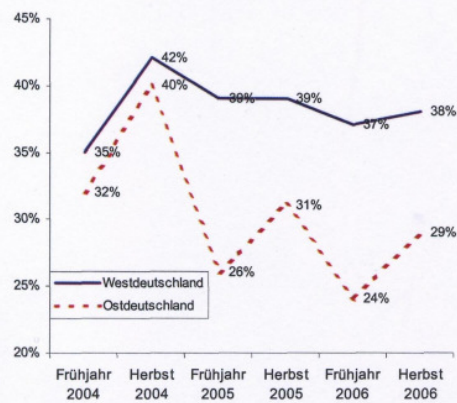
Anlage 4





Stimmungsumschwünge unter den Befragten in Ostdeutschland stärker sind als in Westdeutschland.

QA12: Meine Stimme zählt in der Europäischen Union  
(positive Antworten)



#### Werte europäischer Bürger

- Der nach wie vor dominierende Wert in Europa bleibt Frieden (Europa 52%, -8 Pp, Deutschland 65%, -1 Pp), gefolgt von Respekt für das menschliche Leben allgemein (Europa 43%, -3 Pp, Deutschland 37%, -1 Pp) und Menschenrechten (Europa 41%, +4 Pp, Deutschland 46%, +10 Pp). Demokratie ist für 24% (-1 Pp) der Europäer und 30% (+5 Pp) der Deutschen ein sehr wichtiger Wert. Individuelle Werte stehen weniger hoch im Kurs als noch vor drei Jahren. Europaweit halten nur noch 11% (-5%) Selbstverwirklichung für wichtig. In Deutschland ist der Abfall noch etwas stärker (10%, -6 Pp). Ähnliches gilt für den Wert Individuelle Freiheit. Nur noch 22% (-8 Pp) der Europäer und erstaunliche 20% der Deutschen (-24 Pp) halten diesen Wert für wichtig.

#### Für welche Werte die Europäische Union steht

- Die Europäische Union steht für die befragten Europäer vor allem für den Schutz der Menschenrechte (38%, +2 Pp), Demokratie (38%, +8 Pp) und Frieden (36%, -2 Pp). In Deutschland steht die Europäische Union vor allem für Demokratie (46%, +12 Pp), Frieden (46%, +/- 0 Pp) und Menschenrechte (41%, +2 Pp). Diese Wertzuschreibungen kontrastieren mit den Wünschen der Europäer, die schon seit längerem eine größere Konzentration der Europäischen Union auf

Anlage 5







**Feier der deutschen Einheit\***  
Wer ist das Volk?

das Überkommene keinen Bestand haben würde.

Dichter und Denker beschäftigten sich nun mit der Frage, was unter „Vaterland“ und „Nation“ zu verstehen sei. Es gab Reichspatrioten wie Friedrich Carl von Moser, die in der Erneuerung des morsch gewordenen Heiligen Römischen Reichs die Zukunft der Deutschen sahen. Andere wie Johann Wolfgang Goethe nahmen den Begriff „Vaterland“ für ihre Heimat in Anspruch; bei dem Dichter war es die freie Reichsstadt Frankfurt.

Den Deutschen gab der Weltbürger Goethe gemeinsam mit Friedrich Schiller 1796 den Rat, auf eine Nation zu verzichten:  
*Zur Nation euch zu bilden, ihr hoffet es, / Deutsche, vergebens; / Bildet, ihr könnt es, dafür freier zu / Menschen euch aus.*

Das war gutgemeint, doch auch ein wenig realitätsfremd. Denn die Französische Revolution, die den modernen Nationalismus begründete, ging zur Zeit des Dichtertwortes bereits in ihr siebtes Jahr.

Was sich in Paris zutrug, war wahrlich epochal. Erstmals ließ sich beobachten, welche Wucht die nationale Idee entwickeln konnte, wenn sie zur „verbindlichen Sinngebungs- und Rechtfertigungsinstanz“ wurde, analysiert der Historiker Heinrich August Winkler.

Frankreich stieg zum modernsten und mächtigsten Staat Europas auf. Napoleons Armeen fegten über den alten Kontinent hinweg, auch über die rückständigen deut-

\* Am 3. Oktober 1990 in Berlin.

**Titel**

**UMFRAGE: DEUTSCHE**

*Folgende Aussagen darüber, wann jemand als Deutscher gilt, wurden mit „Ja“ beantwortet:*

Ein Deutscher ist jemand ...

... mit deutscher Staatsbürgerschaft, ob von Geburt an oder durch spätere Einbürgerung.

... der in Deutschland lebt, sich zum Grundgesetz und zu deutschen Werten bekennt, auch dann, wenn er keine deutsche Staatsbürgerschaft besitzt.

... mit deutschen Vorfahren.

... der die deutsche Sprache als Muttersprache spricht; auch wenn er in Österreich oder der Schweiz lebt.

*„Sehen Sie sich persönlich eher als Deutscher oder eher als Europäer?“*

**DEUTSCHER**

**65%**

**EUROPÄER**

**28%**

**6%** spontan: beides

an 100 fehlende Prozent: „keins von beidem“

*„Angenommen, Deutschland würde in einen Krieg verwickelt und auf deutschem Boden militärisch angegriffen. Wären Sie dann bereit, zur Verteidigung Deutschlands Ihr Leben oder das Ihrer Angehörigen einzusetzen?“*

**JA**

**47%**

**NEIN**

**42%**

TNS Forschung für den SPIEGEL vom 9. bis 11. Januar; rund 1000 Befragte; an 100 fehlende Prozent: „weiß nicht“/keine Angabe

... schen Einzelstaaten, die der Imperator ne ordnete, was zur Auflösung des Heilige Römischen Reiches führte. In Preuße machte die vernichtende Niederlage bei Jena und Auerstedt 1806 den Weg frei für die Reformen um den Freiherrn vom Stein. Sie übernahmen manches von der revolutionären Besatzungsmacht, auf deren Vertreibung sie eigentlich zielten.

In einer Hinsicht war Preußens König Friedrich Wilhelm III. allerdings entschlossen, nicht der französischen Vorbild zu folgen: Er wollte keine deutschen Nationalstaaten

gründen, der zahlreiche Herrscherhäuser aus den erblichen Positionen gefegt hätte.

An dieser Konstellation änderte sich auch nichts nach der Niederlage Napoleons. Der Wiener Kongress bestätigte 1815 die Vielstaatlichkeit Deutschlands. We fortan die deutsche Einheit forderte, riefte in Preußen und Österreich, politisch verfolgt zu werden.


Es war vermutlich diese wiederholte Erfahrung der Ohnmacht – erst gegenüber Napoleon, dann gegenüber dessen Besatzern – die in der deutschen Nationalbewegung „Machtträume erzeugte, die nur ein Allmächtiger verwirklichen konnte“, wie Winkler schreibt.

Überzeugt von der Überlegenheit des deutschen Geistes und voller Verachtung für Minderheiten, bot die nationale Bewegung bald ein Bild, das bei den Nachbarn wenig Sympathie hervorrief. Zum Kriterium der Zugehörigkeit wählten die Nationalen die deutsche Sprache („so weit die deutsche Zunge klingt“), und entsprechend definierten Arndt und andere die Grenzen ihres Wunschlandes: „von der Nordsee bis zu den Karpaten, von der Ostsee bis zu den Alpen und der Weichsel“. So war es die große deutsche, den deutschsprachigen Teil Österreichs einbeziehende Lösung, die vorschwebte. Auch das Elsass und Lothringen sollten hinzukommen – unabhängig vom Willen der dort lebenden Menschen. Diese Vermessenheit stellte fortan eine ständige Gefahr für den Frieden in Europa dar.


Eine der großen Leistungen des preussischen Ministerpräsidenten Bismarck lag darin, dass es ihm mit seiner Reichsgründung 1871 gelang, die Menschen nördlich der Alpen zumindest zeitweise für die sogenannte kleindeutsche Lösung zu gewinnen. Für viele Zeitgenossen war das ein geradezu revolutionärer Schritt, denn die Habsburger-Macht hatte jahrhundertlang den deutschen Kaiser gestellt.

Allerdings hätte die Erfindung der deutschen Nation kaum eine solche Resonanz gefunden, wenn sie nicht mit einer grundlegenden Umwälzung der Gesellschaft einhergegangen wäre. Alte Bindungen lösten sich. Man durfte sich in Preußen seit Beginn

## Anlage 6



EUROPSKOK PARLAMENTI    PARLAMENTO EUROPEO    EUROPSKÉ PARLAMENT    EUROPA PARLAMENTET  
 EUROPEISCHES PARLAMENT    EUROPA PARLAMENT    EUROPEAN PARLIAMENT    EUROPEAN PARLIAMENT  
 PARLAMENTUL EUROPEAN    PARLIAMENTU NAHROPA    PARLAMENTO EUROPEO    EUROPEI PARLAMENTU  
 EUROPSKI PARLAMENTI    EUROPA PARLAMENTU    IL PARLAMENT EUROPEO    EUROPEI PARLAMENT  
 PARLAMENT EUROPEJSKI    PARLAMENTO EUROPEO    PARLAMENTUL EUROPEAN  
 EUROPSKÉ PARLAMENT    EUROPSKI PARLAMENT    EUROOPAN PARLAMENTI    EUROOPARLAMENTIT



Story

## Wahlbeteiligung bei der Europawahl 2009 leicht gesunken

**Im Vergleich zu den Europawahlen 2004 ist die Wahlbeteiligung bei den diesjährigen Wahlen zum Europaparlament EU-weit um 1,3 Prozentpunkte auf 43,1% gesunken. In einigen Ländern (darunter Deutschland) gingen mehr Bürger zur Wahl als 2004, in anderen deutlich weniger.**

Die Wahlbeteiligung bei den Direktwahlen für die sechste Legislaturperiode 2004-2009 lag bei 44,40% (Wahlen 2004 und Wahlen in Bulgarien und Rumänien 2007).

376 Millionen Menschen waren wahlberechtigt, davon nutzten rund 162 Millionen ihr Stimmrecht.

In Deutschland lag die Wahlbeteiligung bei 43,3% und stieg somit im Vergleich zu 2004 (43%) leicht an. Gut 26,9 Millionen Bürger gaben in Deutschland ihre Stimme ab, rund 400.000 mehr als 2004. In Österreich beteiligten sich 42,4% der Wahlberechtigten (2004: 42,43%).

Luxemburg ist mit 91% Wählern der Mitgliedsstaat mit der höchsten Wahlbeteiligung. In Luxemburg und Belgien (90,93% Beteiligung) besteht Wahlpflicht. Auch Malta verzeichnete mit 78,8% eine relativ hohe (allerdings rückläufige) Wahlbeteiligung.

**Höhere Wahlbeteiligung:** In folgenden Ländern stieg die Wahlbeteiligung am deutlichsten:

	2004 (%)	2009 (%)	
• Estland:	26,83	43,2	+ 16,37
• Lettland:	41,34	53,06	+11,72
• Dänemark:	47,89	59,52	+11,63

**Weniger Briten und Italiener an den Urnen:**

	2004 (%)	2009 (%)	
• England:	38,52	34,27	-4,25
• Italien:	71,72	66,46	-5,26

**Starker Rückgang:** Am stärksten gesunken ist die Wahlbeteiligung in folgenden Ländern:

	2004 (%)	2009 (%)	
• Litauen:	48,38	20,91	-27,47
• Zypern:	72,5	59,4	-13,1
• Griechenland:	63,22	52,63	-10,59

Der Präsident des Europaparlaments, Hans-Gert Pöttering, zeigte sich einerseits enttäuscht über die Wahlbeteiligung aber verwies auch auf die oft noch niedriger Wahlbeteiligung bei US-amerikanischen „Mid-Term-Elections“ für den US-Kongress.


DE

Pressedienst  
 Direktion Medien  
 Direktor - Sprecher : Jaume DUCH-GUILLOT  
 Reference No.: 20090608ST056947  
 Press switchboard number (32-2) 28 33000

[www.wahlen2009.eu](http://www.wahlen2009.eu) - 1/2



## Anlage 7



**Baden-Württemberg**  
STAATSMINISTERIUM  
PRESSESTELLE DER LANDESREGIERUNG

**PRESSEMITTEILUNG**  
Nr. 255/2008 29. September 2008

**☛ Verbraucherminister Peter Hauk startet neues Internetportal VoicE: Wir wollen für die EU-Verbraucherpolitik mehr Bürger-nähe schaffen**

**Europaminister Prof. Dr. Wolfgang Reinhart würdigt Nominierung für EU-Kommunikationspreis**

**Unter [www.bw-voice.eu](http://www.bw-voice.eu) nun direkter Kontakt zu EU-Parlament und EU-Kommission hergestellt**

„Mitreden bei den europäischen Entscheidungen in Brüssel ist möglich, und ab heute bei Fragen zur Verbraucherpolitik noch ein wenig einfacher“, erklärten Europaminister Prof. Dr. Wolfgang Reinhart und Verbraucherminister Peter Hauk am Montag (29. September 2008) in Stuttgart. Im Rahmen des ersten baden-württembergischen Verbrauchertags im Neuen Schloss betätigten Verbraucherminister Peter Hauk, EU-Kommissionsvertreter David Mair und Klaus Haasis, Geschäftsführer der Medien- und Filmgesellschaft (MFG), einen Schalthebel zur öffentlichen Freischaltung des neuen Internetportals [www.bw-voice.eu](http://www.bw-voice.eu).

Baden-Württemberg verwirklicht damit ein EU-Modellprojekt zur Beteiligung der Bürger an EU-Gesetzgebungsverfahren. „Das Internet wird in der Bürgerbeteiligung an Bedeutung weiter zunehmen. Die EU hat mit ihren Modellprojekten zur Bürgerbeteiligung den Trend der Zeit aufgegriffen und mit VoicE den Bürgern eine Stimme gegeben“, sagte Verbraucherminister Peter Hauk.

Zum Start des Modellprojekts wurde bekannt, dass die baden-württembergische Umsetzung des Bürgerportals eine Nominierung für den European Regional Champions Award in der Kategorie Kommunikation erhalten hat. „Das baden-württembergische EU-Projekt VoicE ist aus 250 Vorschlägen als eines von drei

Richard-Wagner-Straße 15 · 70184 Stuttgart · Telefon (0711) 21 53 - 213 · Fax (0711) 21 53 - 340 · E-Mail: [pressestelle@stm.bwl.de](mailto:pressestelle@stm.bwl.de)  
[www.baden-wuerttemberg.de](http://www.baden-wuerttemberg.de) · [www.stm.baden-wuerttemberg.de](http://www.stm.baden-wuerttemberg.de)



- 2 -

Spitzenprojekten vom Ausschuss der Regionen in Brüssel nominiert worden. Dies ist der Verdienst der klugen Umsetzung des Pilotvorhabens durch das Ministerium für Ernährung und Ländlichen Raum, die Medien- und Filmgesellschaft und das Europazentrum Baden-Württemberg", betonte Europaminister Prof. Dr. Wolfgang Reinhart. Die EU fördert das baden-württembergische VoicE-Projekt mit 610.000 Euro. Als Partnerprojekt realisiert die Region Valencia in Spanien einen eigenen Internetauftritt mit gleichen Inhalten.

Das Internetportal VoicE bietet neben verständlich aufbereiteten Texten zu den Gesetzesvorhaben der Europäischen Union Hintergrundartikel, Meinungsseiten, Chats und Foren zu Fragen der EU-Verbraucherpolitik. So können die Bürger direkt über [www.bw-voice.eu](http://www.bw-voice.eu) den Zugang zu Ratgebern und zum Beschwerdesystem der europäischen Verbraucherberatung in Deutschland finden. Zahlreiche Europaabgeordnete aus Baden-Württemberg haben zugesagt, in den kommenden Monaten für Frage- und Antwortbeiträge und als direkte Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen.

„Wir sind überzeugt davon, dass mit Hilfe solcher Plattformen für den Verbraucherschutz das Vertrauen der Bürger in die Arbeit der Europäischen Union spürbar wachsen wird“, sagte Verbraucherminister Peter Hauk. „Über diese Internetplattform werden Verbraucher und Interessengruppen aus erster Hand erfahren, welche Themen in Brüssel auf der Tagesordnung stehen und wie die Gesetze gemacht werden“, so Hauk. Zugleich erhielten EU-Parlamentarier und regionale Experten über die Beiträge der Bürger eine direkte Rückmeldung zur Arbeit des EU-Parlaments.

**Weitere Informationen:**

Das EU-Projekt VoicE wurde unter der Federführung der MFG Baden-Württemberg, der Innovationsagentur des Landes für IT und Medien, in Zusammenarbeit mit acht europäischen Partnern konzipiert und umgesetzt.

Partner aus Baden-Württemberg sind unter anderem das Staatsministerium, das Ministerium für Ernährung und Ländlichen Raum sowie das vom Ministerium für Kultus, Jugend und Sport geförderte Europa Zentrum Baden-Württemberg.

- 3 -

Ein Großteil der Finanzierung, rund 610.000 Euro, erfolgt direkt aus Mitteln des eParticipation-Programms der Europäischen Union. Für die Umsetzung des Projekts ist eine Laufzeit von 24 Monaten geplant.

[www.bw-voice.eu](http://www.bw-voice.eu) (Online ab 29. September 2008)

**Ansprechpartner für die Presse:**

Levent GÜNEŞ, M.A.pol.  
Europa Zentrum Baden-Württemberg  
Nadlerstr. 4  
70173 Stuttgart  
Tel: +49 (0)711 2349367  
Fax: +49 (0)7112349368  
E-Mail: [levent.guenes@europa-zentrum.de](mailto:levent.guenes@europa-zentrum.de)  
[www.europa-zentrum.de](http://www.europa-zentrum.de)

Silke Ruoff  
Referentin Marketing und Kommunikation  
MFG Baden-Württemberg mbH  
Breitscheidstr. 4  
70174 Stuttgart  
Tel.: 0711-90715-316  
E-Mail: [ruoff@mfg.de](mailto:ruoff@mfg.de)  
[www.mfg-innovation.de](http://www.mfg-innovation.de)

## Anlage 8

**Ergebnisprotokoll Dr. Levent Güneş**

Mitschrift der Termine mit dem Projektreferent im Europa Zentrum Baden-Württemberg, Dr. Levent Güneş.

Dienstag, 29. September 2009, Dienstag, 27. Oktober 2009, Dienstag, 24. November 2009, Mittwoch, 16. Dezember 2009, Dienstag, 19. Januar 2010.

**Herr Dr. Güneş, was sind die Abstimmungen auf der VoicE-Plattform und wie funktionieren sie?**

Abstimmungen stellen die Abgabe einer Meinung zu einem vorgegebenen Thema über eine Internet-Plattform dar. Der Mehrwert von Abstimmungen liegt in der Regel beim Veranstalter derselben, hat aber auch für den Teilnehmer bzw. die anderen Nutzer der Internet-Plattform Vorteile. Einerseits kann das Ergebnis von Abstimmungen für die eigene Entscheidung von Bedeutung sein, andererseits kann die Abstimmung einen Beitrag im Rahmen demokratischer Beteiligungsprozesse darstellen. In diesem Zusammenhang werden z.B. regelmäßige Abstimmungen auf der VoicE-Projektseite („Frage des Monats“) angeboten. Anfangs handelte es sich hier um Fragen, die im wöchentlichen Wechsel zur Abstimmung bereitgestellt wurden („Frage der Woche“). Diese wurden allerdings während der Projektlaufzeit auf eine monatliche Laufzeit verlängert („Frage des Monats“). Für die Umstellung war ausschlaggebend, dass innerhalb eines Monats eine repräsentativere Anzahl an Bürgern an den Abstimmungen teilnehmen konnte als innerhalb der relativ kurzen Zeitspanne von nur einer Woche. Die Fragen wurden von der Projektgruppe vorbereitet und zur Freigabe an die baden-württembergischen Abgeordneten geschickt. Die jeweilige „Frage des Monats“ wurde dann unter dem Namen eines Parlamentariers auf der Plattform zur Abstimmung eingestellt. Der aktuelle Ergebnisstand konnte hierbei jederzeit eingesehen werden. Die Ergebnisse der Abstimmungen wurden von der MFG zusammengefasst und an den jeweiligen Abgeordneten weitergeleitet.

**Was ist die Zielsetzung von VoicE?**

Die Zielsetzung von VoicE drückt sich in folgenden Punkten aus: es soll zur Verbesserung demokratischer Meinungsbildungsprozesse eine Informations- und Beteiligungsplattform für interessierte Bürger bereitgestellt werden, v.a. auch für Personen, die bisher kaum Interesse an europäischer Politik zeigten. Legislative Inhalte sollen transparenter werden. Es sollen Aspekte gewonnen werden, wie die Bürger beabsichtigte Gesetzgebungsmaßnahmen individuell bewerten und welche möglichen Problemstellungen sich durch eine Regelung in der Praxis ergeben könnten. Daneben sollen Meinungsbilder der Bürger wiedergegeben werden. VoicE soll den Bürgern in einer frühen Phase der Erarbeitung von Gesetzen die Möglichkeit geben, ihre Vorstellungen und Kenntnisse mittels elektronischer Kommunikationsmittel in das Verfahren einzubringen. Es soll der Dialog zwischen der Legislative, sprich den baden-württembergischen EU-Abgeordneten, und den Bürgern Baden-Württembergs gefördert werden. Außerdem sollte das öffentliche Interesse an der Europawahl 2009 gesteigert werden.

**Welche Zielgruppen hat das Projekt?**

Die Zielgruppen sind in der „Strategy for Marketing and Awareness-raising Campaigns“ definiert worden, um besser auf individuelle Erwartungen eingehen zu können. Danach sind zwar grundsätzlich alle EU-Bürger, mit den beiden Regionen Baden-Württemberg und Valencia wurde jedoch eine geografische Eingrenzung für das Pilotprojekt vorgenommen. Die Seite [www.bw-voice.eu](http://www.bw-voice.eu) wurde dabei in erster Linie für die Bürger Baden-Württembergs als Zielgruppe eingerichtet. Als spezielle Zielgruppe sollten damit aber insbesondere auch Schüler und Studenten für die Nutzung der Plattform motiviert werden, da bei diesen gute bis sehr gute Kenntnisse bzgl. der verwendeten elektronischen Kommunikationsinstrumente vorliegen. Daneben stellen Lehrer, Vertreter öffentlicher Institute, Politiker bzw. politische Parteien und Verbraucherschutzverbände weitere Zielgruppen dar.

**Welche Auszeichnungen hat das Projekt erhalten?**

Im September 2008 wurde das Projekt vom Ausschuss der Regionen in Brüssel für den „European Regional Champions Award“ in der Kategorie „Communicati-

on Champion“ nominiert. Daneben erhielt das Projekt im Juli 2009 vom offiziellen E-Government-Portal der Europäischen Kommission das Qualitätssiegel „Good Practice“, das für vorbildliche Bürgerkommunikation in der EU verliehen wird. VoicE wurde des Weiteren im Oktober 2009 mit dem European eDemocracy Award des Brüsseler Politech Instituts in der Kategorie „Online-Demokratie“ ausgezeichnet.

### **Welche Kommunikationsstrategie hat VoicE?**

Die Kommunikationsstrategie von VoicE zielt darauf ab, möglichst viele Bürger dafür zu gewinnen, die auf der Plattform angebotenen Informationsmittel zu nutzen. Die Strategie basiert auf mehreren Prinzipien, zum Beispiel dem Prinzip der Verständlichkeit, da EU-Gesetzgebungsprozesse komplex und für den Durchschnittsbürger nur schwer nachvollziehbar sind. Weitere Prinzipien sind das Prinzip „regionaler Fokus“, wonach in jeder Region ein Projektmitarbeiter für die regionale Bewerbung der Plattform verantwortlich ist, sowie das Prinzip „Erzeugung persönlicher Betroffenheit“, wonach den Bürgern für die Erzeugung von Interesse vermittelt werden muss, dass sie von der EU-Gesetzgebung persönlich betroffen sind. Das Projekt wurde auf dem Bürgerfest der Stadt Stuttgart und mehrfach auf der landesweiten Informationsbustour für die Kommunalwahlen und die Europawahl vom 29. April bis 6. Juni 2009 beworben. Die baden-württembergische Plattform wurde am 29. September 2008 im Rahmen des ersten baden-württembergischen Verbrauchertages im Neuen Schloss Stuttgart offiziell von Minister Peter Hauk (MLR), David Meir von der Europäischen Kommission und Klaus Haasis, Geschäftsführer der das Projektverantwortlichen MFG, freigeschaltet. Das Europa Zentrum und die MFG waren gemeinsam mit einem betreuten Stand vertreten. Die Newsletter hat monatlich zum einen die Medien und Filmgesellschaft für den baden-württembergischen Raum geschickt. Die GVA hat für den Raum Valencia auch monatlich einen Newsletter geschickt. Für das Projekt wurden 10.000 Flyer und 63.000 Postkarten gedruckt sowie ca. 6.000 Bleistifte mit dem VoicE-Logo bedruckt.

## Anlage 9

IP/08/605

Brüssel, den, 18 April 2008



## **IKT-Fortschrittsbericht der Kommission: Mehr als 250 Millionen Europäer nutzen regelmäßig das Internet**

*Mehr als die Hälfte der Europäer sind regelmäßige Internetnutzer, 80 % von ihnen verfügen über einen Breitbandanschluss, und 60 % der öffentlichen Dienstleistungen sind in der EU vollständig online zugänglich. Dank der starken Breitbandzunahme in Europa haben nun zwei Drittel der Schulen und die Hälfte der Ärzte schnelle Internetanschlüsse. Dies sind einige der Erkenntnisse aus einem Kommissionsbericht über die bislang erzielten Ergebnisse der i2010-Initiative, der auf das digitale Umfeld ausgerichteten Strategie der EU für Wachstum und Beschäftigung. Diese 2005 aufgestellte Strategie hat zu einer entschlossenen Förderung der IKT sowohl auf EU-Ebene als auch in ihren Mitgliedstaaten geführt. Seit 2007 betrachten alle Mitgliedstaaten die IKT-Entwicklung als eines der Hauptelemente ihrer Strukturreformprogramme. Parallel dazu fördern die EU-Organe den Aufbau eines Binnenmarktes für Onlinedienste und die Aufstockung der Forschungsfinanzierung. Zur Verwirklichung eines Telekom-Binnenmarkts, der grenzüberschreitende Kommunikationsdienste erleichtert, bleibt jedoch noch einiges zu tun.*

*„Es ist ein erfreulicher politischer Richtungswechsel, dass nun alle 27 EU-Mitgliedstaaten in ihren nationalen Programmen die IKT als Haupttriebkraft des Wachstums in Europa unterstützen. Dies hilft Europa, sich im internationalen Wettbewerb zu behaupten, und trägt zur Modernisierung des Lebensalltags der Europäer bei,“* sagte die für die Informationsgesellschaft und Medien zuständige EU-Kommissarin Viviane Reding. *„Besonders erfreulich ist die Tatsache, dass 77 % der EU-Unternehmen, 67 % der Schulen und 48 % der Ärzte nun mit schnellen Breitbandanschlüssen ausgestattet sind. Aber einige Teile der EU liegen in Bezug auf den Netzanschluss noch immer weit zurück. Alle EU-Länder müssen deshalb noch größere Anstrengungen unternehmen, um die Lücken zu schließen, grenzüberschreitende Kommunikationsdienste auszubauen und jene Dienste zu verbessern, mit denen auch ländliche und abgelegene Gebiete angebunden werden können.“*



## Anlage 10

Internetnutzer in %

Page 1 of 1

[www.ard-zdf-onlinestudie.de](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de)**Entwicklung der Onlinenutzung in Deutschland 1997 bis 2009**  
*gelegentliche Onlinenutzung*

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Gesamt	6,5	10,4	17,7	28,6	38,8	44,1	53,5	55,3	57,9	59,5	62,7	65,8	67,1
<i>Geschlecht</i>													
männlich	10,0	15,7	23,9	36,6	48,3	53,0	62,6	64,2	67,5	67,3	68,9	72,4	74,5
weiblich	3,3	5,6	11,7	21,3	30,1	36,0	45,2	47,3	49,1	52,4	56,9	59,6	60,1
<i>Alter</i>													
14-19 J.	6,3	15,6	30,0	48,5	67,4	76,9	92,1	94,7	95,7	97,3	95,8	97,2	97,5
20-29 J.	13,0	20,7	33,0	54,6	65,5	80,3	81,9	82,8	85,3	87,3	94,3	94,8	95,2
30-39 J.	12,4	18,9	24,5	41,1	50,3	65,6	73,1	75,9	79,9	80,6	81,9	87,9	89,4
40-49 J.	7,7	11,1	19,6	32,2	49,3	47,8	67,4	69,9	71,0	72,0	73,8	77,3	80,2
50-59 J.	3,0	4,4	15,1	22,1	32,2	35,4	48,8	52,7	56,5	60,0	64,2	65,7	67,4
60 +	0,2	0,8	1,9	4,4	8,1	7,8	13,3	14,5	18,4	20,3	25,1	26,4	27,1
<i>Berufstätigkeit</i>													
in Ausbildung	15,1	24,7	37,9	58,5	79,4	81,1	91,6	94,5	97,4	98,6	97,6	96,7	98,0
berufstätig	9,1	13,8	23,1	38,4	48,4	59,3	69,6	73,4	77,1	74,0	78,6	81,8	82,3
Rentner/nicht berufstätig	0,5	1,7	4,2	6,8	14,5	14,8	21,3	22,9	26,3	28,3	32,0	33,6	34,7

Basis: Erwachsene ab 14 Jahren in Deutschland (2009: n=1806, 2008: n=1802, 2007: n=1822, 2006: n=1820, 2005: n=1857, 2004: n=1810, 2003: n=1955, 2002: n=2293, 2001: n=2520, 2000: n=3514, 1999: n=5661, 1998: n=9673, 1997: n=15431).

Quelle: ARD-Onlinestudie 1997, ARD/ZDF-Onlinestudie 1998 - 2009

**Entwicklung der Onlinenutzung in Deutschland 2003 bis 2009**  
*Onlinenutzung innerhalb der letzten vier Wochen*

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Gesamt	51,5	52,6	56,7	57,6	60,7	64,3	64,7
<i>Geschlecht</i>							
männlich	61,6	60,4	66,2	65,8	67,1	71,2	72,6
weiblich	42,3	45,4	48,0	49,9	54,8	57,9	57,2
<i>Alter</i>							
14-19 J.	87,0	90,1	90,1	96,1	93,0	96,3	95,5
20-29 J.	75,5	79,8	85,3	86,0	94,3	93,1	90,9
30-39 J.	70,2	72,5	78,8	77,0	79,6	85,4	85,4
40-49 J.	67,1	66,6	70,3	70,3	72,2	76,0	77,6
50-59 J.	47,6	50,7	54,1	57,6	61,5	64,1	64,2
60 +	13,0	12,8	18,0	18,7	22,7	25,4	26,7
<i>Berufstätigkeit</i>							
in Ausbildung	89,0	91,2	95,8	95,5	95,6	98,1	95,4
berufstätig	67,7	70,1	76,0	72,1	77,3	80,4	79,1
Rentner/nicht berufstätig	19,4	20,9	25,0	26,6	29,1	31,8	33,4

Basis: Erwachsene ab 14 Jahren in Deutschland (2009: n=1806, 2008: n=1802, 2007: n=1822, 2006: n=1820, 2005: n=1857, 2004: n=1810, 2003: n=1955).

Quelle: ARD-Onlinestudie 1997, ARD/ZDF-Onlinestudie 1998 - 2009

© ARD/ZDF-Onlinestudie 2007

## Anlage 11

## Netzwirtschaft

FAZ 255, 3. 11. 2009, S. 19

## Der Medienwandel beschleunigt sich

Das Internet hat sich als Informationsmedium durchgesetzt. In der Jugend schon länger, zunehmend aber auch bei älteren Menschen. Allerdings wird das Netz nicht so häufig als Informationsquelle genutzt wie die klassischen Medien.

## Mediennutzung im Wandel

Altersgruppen	Wichtigste Informationsquellen für aktuelles Geschehen (Angaben in Prozent) <sup>1)</sup>			Internet für tägliche Information unverzichtbar (Angaben in Prozent) <sup>1)</sup>
	Zeitungen	Fernsehen	Internet	
14 bis 64 Jahre	58,6	80,8	14,7	25,5
	49,8	75,2	31,4	40,3
20 bis 39 Jahre	51,2	79,5	20,9	33,0
	39,2	71,6	40,6	47,8
<b>Schulbildung</b>				
Volk-/Hauptschule	56,2	84,1	8,1	13,1
	47,1	79,8	19,0	23,5
Höhere Schule ohne Abitur	57,5	81,3	16,1	27,4
	49,9	77,3	31,9	41,0
Abitur ohne Studium	57,2	77,1	24,7	41,2
	45,3	65,4	51,0	61,3
Abgeschlossenes Studium	71,7	71,7	23,1	46,4
	61,6	66,3	43,7	63,0

<sup>1)</sup> Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung 14 bis 64 Jahre.

Quelle: Allensbacher Computer- und Technik-Analyse Acta 2004 bis 2009/FAZ-Grafik-Kabin

Im FRANKFURT 2. November. Der Medienwandel in Richtung Internet hat sich in diesem Jahr spürbar beschleunigt. Der Anteil der Menschen in Deutschland, die das Internet als unverzichtbare Quelle für ihre tägliche Information ansehen, ist auf 40,3 Prozent der Bevölkerung gestiegen, hat das Allensbacher Institut für Demoskopie ermittelt. Das bedeutet einen Anstieg um 5 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr und damit den mit Abstand stärksten Zuwachs der vergangenen Jahre. Auch das generelle Informationsverhalten abseits aktueller Nachrichten verschiebt sich mit wachsender Geschwindigkeit ins Netz: 55 Prozent aller Erwachsenen in Deutschland, die sich über ein Thema näher informieren möchten, schauen heute dafür im Internet nach. Im vergangenen Jahr betrug dieser Wert 51 Prozent, vor zehn Jahren waren es gerade einmal 9 Prozent. In der Gesamtbevölkerung liegt das Internet damit hinter dem Fernsehen auf Rang zwei der Informationsmedien, haben die Meinungsforscher in der Allensbacher Computer- und Technik-Analyse (Acta 2009) herausgefunden.

Noch deutlicher fällt dieses geänderte Informationsverhalten bei jungen Menschen zwischen 20 und 29 Jahren aus. 81 Prozent suchen inzwischen Informationen zu einem Thema im Internet, 6 Prozentpunkte mehr als im vergangenen Jahr. In dieser Altersgruppe ist das Internet schon mit großem Abstand das Informationsmedium Nummer eins.

„Das Tempo des Medienwandels nimmt zu, die Bedeutung des Internet als Informationsquelle zum aktuellen Geschehen wächst deutlich. In den vergangenen Jahren hat sich der Kreis der, für die das Internet zur gefühltesten Informationsquelle geworden ist, sprunghaft vergrößert. Dem folgt die tatsächliche Nutzung als Nachrichtenquelle. Inzwischen ist der Medienwandel auch in den älteren Zielgruppen angekommen. Die 50- bis 64-Jährigen tragen weit überdurchschnittlich zu dessen Dynamik bei“, sagt Allensbacher-Forscher Johannes Schmeier. Das Internet bringe aber auch Informations- und Kommunikationsformen hervor, die von den Jüngeren aufgefunden werden, ohne dass die Älteren folgen. „So wird das Chatten auch künftig eine Sache der Teens und jungen Twens bleiben“, sagt Schmeier.

Das Empfinden des Internet als unverzichtbare Informationsquelle hat in diesem Jahr besonders bei jungen und alten Menschen stark zugenommen. In der Gruppe der 14 bis 19 Jahre alten Befragten stimmte die Hälfte dieser Aussage zu, rund 7 Prozentpunkte mehr als vor einem Jahr. In der Gruppe der Menschen zwischen 50 und 64 Jahren möchten inzwischen 30 Prozent nicht mehr auf das Internet als tägliche Informationsquelle verzichten, was einem Sprung von fast 6 Prozentpunkten innerhalb eines Jahres und fast einer Verdoppelung gegenüber dem Jahr 2004 entspricht.

Die steigende Bedeutung des Internet als Informationsmedium geht quer durch alle Bildungsschichten. Am stärksten ist der Zuwachs in der Gruppe der Menschen mit Abitur: 61 Prozent bezeichnen das Netz als unverzichtbar für



Keine Berührungsängste: Die Jugend treibt den Medienwandel voran. Foto AP

## Informationsverhalten

Suche nach näheren Informationen zu einem Thema (Angaben in Prozent) <sup>1)</sup>	Bevölkerung ab 14 Jahre		Bevölkerung 20 bis 29 Jahre	
	1999	2009	1999	2009
Berichte im Fernsehen	67	65	64	56
Berichte in einer Zeitung	58	34	52	34
Berichte in Zeitschriften	44	38	32	48
Internet	9	55	19	81
Berichte im Radio	29	27	29	22

<sup>1)</sup> Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 14 Jahre.

Quelle: Allensbacher Markt- und Werbegrundlagen-Studie, IMA 1999 und IMA 2009.

FAZ-Grafik-Kabin

die aktuelle Information. Das sind fast 8 Prozentpunkte mehr als noch im vergangenen Jahr.

Diese Verlagerung ins Internet hat Auswirkungen auf die anderen Medien. Der Anteil der Menschen, die ausschließlich auf Informationen aus Internet und Fernsehen zurückgreifen, hat sich seit 2004 auf 27 Prozent erhöht. Unter den

Jugendlichen beträgt dieser Anteil schon 50 Prozent; in der Gruppe der 20 bis 39 Jahre alten Menschen lesen inzwischen 36 Prozent keine Printmedien mehr. In allen Altersgruppen haben sich die Werte seit 2004 etwa verdoppelt. Diese Tendenz zieht sich durch alle Bildungsschichten. Fast jeder dritte junge Akademiker informiert sich ausschließ-

lich in elektronischen Medien. Jedes Jahr wächst der Anteil der Print-Abstentzler um etwa 3 Prozent.

Befragt nach den wichtigsten Quellen für aktuelle Informationen, ergibt sich allerdings eine andere Reihenfolge. Mit Abstand wichtigste Quelle im Durchschnitt aller Erwachsenen ist das Fernsehen (75 Prozent), gefolgt von der Zeitung (50 Prozent), dem Radio (36 Prozent) und dem Internet (31 Prozent). Die Bewegungen gehen aber ebenfalls in eine Richtung: Der Anteil der Menschen, welche die Zeitung zu ihren wichtigsten Informationsquellen zählen, ist in den vergangenen fünf Jahren um 9 Punkte gefallen. Besonders stark ist der Rückgang in den mittleren Altersschichten zwischen 20 und 49 Jahre, unter den Menschen mit Abitur (minus 12 Prozentpunkte) und in der Gruppe der 20- bis 39-Jährigen mit abgeschlossenem Studium (minus 13 Punkte). Der Stellenwert des Fernsehens als Informationsquelle sinkt vor allem bei jungen Menschen stark (minus 10 Prozentpunkte), bei älteren Menschen zwischen 50 und 64 Jahren aber nur gering. Eklatant ist der Rückgang bei jungen Menschen mit abgeschlossenem Studium: Statt 66 Prozent wie vor fünf Jahren zählen jetzt nur noch 53 Prozent der Befragten das Fernsehen zu ihren wichtigsten Informationsquellen. Während das Radio bei jungen Menschen an Bedeutung verliert und bei älteren Menschen leicht gewinnt, kann das Internet seine Bedeutung in allen Gruppen in diesem Zeitraum stark erhöhen. Besonders groß ist der Zuwachs unter den Jugendlichen.

Insgesamt hat das Interesse an aktuellen Nachrichten in den vergangenen fünf Jahren leicht nachgelassen. 80,5 Prozent der Befragten gaben an, sich am Vortag über das aktuelle Geschehen informiert zu haben gegenüber 81,6 Prozent fünf Jahre zuvor. Dabei ist das Interesse in allen Altersschichten leicht gesunken – mit Ausnahme der ganz jungen Menschen, obwohl sich nur noch jeder Zweite in dieser Gruppe für aktuelle Nachrichten interessiert. Auf die Frage, in welchem Medium sich die Menschen am Vortag informiert haben, antworteten 64 Prozent im Fernsehen (minus 4 Prozentpunkte), 46 Prozent in der Zeitung (minus 6 Punkte), gleichbleibend 35 Prozent im Radio und 20 Prozent im Internet (plus 10 Prozentpunkte). Das Internet wird offenbar als wichtige Quelle eingestuft, aber nicht täglich genutzt. Zwar gaben 55 Prozent der Nutzer an, im Internet politische Nachrichten abzurufen, aber nur 16 Prozent tun dies häufiger. Aktuelle Wirtschaftsnachrichten fragt etwa die Hälfte der Nutzer im Netz nach, aber nur 8 Prozent der Befragten gaben an, dies häufiger zu tun. Insgesamt nutzen Männer das Internet als Informationsquelle weit häufiger als Frauen. Die ARD/ZDF-Onlinestudie 2009 kommt zu dem Ergebnis, dass das Internet von den jungen Menschen weit mehr für die Kommunikation denn für die Information eingesetzt wird. Auch Online-Spiele und Unterhaltungsangebote spielen für jüngere Menschen erwartungsgemäß eine größere Rolle im Netz.

Mehr zum Thema im FAZ-Blog Netzökonom unter [www.faz.net/netzökonom](http://www.faz.net/netzökonom)



Anlage 12





#### 2.4. Weitere Daten zur Internetnutzung

##### **Das Internet ist Informations-, Kommunikations- und Transaktionsmedium**

Rund drei Viertel der Onliner können als versierte User mit langer Nutzungserfahrung angesehen werden: 73,9 Prozent der Internetnutzer sind seit mehr als drei Jahren im Netz, das entspricht 32,16 Millionen Menschen. Mehr als neun von zehn Surfern (94,5 Prozent) gehen von zu Hause ins Internet sowie jeweils knapp ein Drittel am Arbeitsplatz (32,4 Prozent) bzw. bei Freunden oder Verwandten (30,9 Prozent). Die beliebteste Art, von zu Hause aus online zu gehen, ist mit Abstand DSL, das in den heimischen vier Wänden von 71,0 Prozent der Onliner genutzt wird (ISDN: 18,0 Prozent).

Die Bandbreite der online genutzten Anwendungen zeigt, dass sich das Internet in den unterschiedlichsten Lebensbereichen etabliert hat. An erster Stelle steht für 88,7 Prozent (38,58 Millionen) der Internetnutzer unverändert das Senden und Empfangen von privaten E-Mails, gefolgt von der Suche in Suchmaschinen oder Web-Katalogen (84,4 Prozent bzw. 36,69 Millionen der Onliner). Es folgt die Nutzung von Nachrichten zum Weltgeschehen (64,5 Prozent, 28,04 Millionen) sowie von Angeboten zum Wetter (63,5 Prozent, 27,61 Millionen). Über die Hälfte der Onliner nutzt regionale oder lokale Nachrichten, E-Commerce sowie Online-Banking. Weitere Nutzungsschwerpunkte sind Chats und Foren, Messenger sowie das Abrufen von Kinoprogrammen oder Testergebnissen sowie der Zugriff auf Job-, Immobilien- oder Kontaktbörsen.

Die breite Nutzung des Internets wirkt sich auch auf das Einkaufsverhalten vieler Konsumenten aus. Mit 97,8 Prozent (42,54 Mio.) haben sich quasi alle Onliner schon einmal im Internet über Produkte informiert. Führend bei der Online-Recherche sind Bücher, Urlaubs- und Last-Minute-Reisen, Eintrittskarten, Hotels für Urlaubs- und Geschäftsreisen sowie Musik-CDs. Der Anteil der Online-Shopper unter den Internetnutzern liegt bei 87,2 Prozent, d.h. 37,92 Millionen Menschen haben in den vergangenen zwölf Monaten Waren im Internet gekauft. Ganz oben auf der Online-Einkaufsliste stehen Bücher, Eintrittskarten, Musik-CDs, Buchungen von Hotels und Urlaubsreisen sowie Damenbekleidung.

Der enge Zusammenhang zwischen der Online-Informationssuche und dem Online-Kauf wird mittels der Online-Conversion-Rate, also dem Verhältnis von Online-Informationssuchenden zu Online-Informationssuchenden UND Online-Käufern, deutlich. Bücher stehen diesbezüglich mit einer Conversion Rate von 66,5 Prozent an erster Stelle, d.h. die Online-Informationssuchenden UND Online-Käufer von Büchern belaufen sich auf zwei Drittel der Personen, die sich online über Bücher informiert haben. Auf den weiteren Plätzen folgen Damenbekleidung, Spielwaren, Eintrittskarten, kostenpflichtige Lotteriespiele, Herrenbekleidung, Gewinnspiele sowie Musik-CDs. Bei all diesen Produkten liegt der Anteil der Online-Informationssuchenden UND Online-Käufer bei mehr als der Hälfte der Online-Recherchierenden – oder anders ausgedrückt: Mehr als jeder zweite Informationssuchende wird zum Käufer.

Anlage 13

### **Ergebnisprotokoll Matthias Wolf**

Mitschrift des Termins mit dem Leiter des Referats Europafähigkeit im Staatsministerium Baden-Württemberg, Matthias Wolf.

Mittwoch, 16. Dezember 2009.

#### **Herr Wolf, welche Probleme sehen Sie bei der Übertragung des Projekts VoicE auf Kommunen? Wo liegen Grenzen und Unterschiede?**

Im Projekt VoicE wählte man den Bereich Verbraucherschutz, da EU-Bürger von diesen Themen direkt betroffen sind. Der Ansatz der Betroffenheit ist auch auf kommunaler Ebene ausschlaggebend für eine rege Beteiligung seitens der Bürger. Das mangelnde Interesse an europäischen Themen war ein wesentliches Problem des Projekts, da sich die Bürger von diesen Themen nicht direkt betroffen fühlen. Dies hält sie davon ab, sich stärker an diesem Angebot zu beteiligen. Dieses Problem ist auf kommunaler Ebene nicht oder nur bedingt gegeben, da die Kommunalverwaltung als unterste Hierarchieebene die den Bürgern am nächsten stehende Ebene staatlichen Handelns ist und somit für eine Vielzahl an Aufgaben zuständig, die den Bürger - im Gegensatz zu europäischen Angelegenheiten - direkt betreffen. Hier besteht daher viel eher das Potenzial, das Engagement der Bürger an kommunalpolitischen Themen zu fördern, da die Ergebnisse der Abstimmung auf dieser Ebene sehr schnell „sichtbar“ werden. Unabhängig von der Betroffenheit sollte elektronische Beteiligung aber ohnehin nur zu den Themenbereichen durchgeführt werden, in denen der Bürger über ausreichend Sach- und Fachwissen verfügt. Auch die Intention, mittels elektronischer Bürgerbeteiligung Transparenz und Nähe zwischen Bürger und politischen bzw. administrativen Institutionen herzustellen, ist auf kommunaler Ebene nur in abgeschwächter Form gegeben. Daneben ist fraglich, ob Bürgerbeteiligung über elektronische Kommunikationsinstrumente überhaupt repräsentativ möglich ist. Dieser Aspekt betrifft sowohl die europäische als auch die kommunale Ebene, da in vielen Fällen lediglich eine Öffentlichkeit der Fachleute an Debatten teilnimmt. Anders als beispielsweise Industrieverbänden oder NGOs ist es dem Einzelnen kaum möglich, sich auf über-

örtlicher Ebene zu artikulieren. Für repräsentative Entscheidungen müssen aber sowohl die Interessen der organisierten als auch der nichtorganisierten Zivilgesellschaft berücksichtigt werden. Es muss daher ebenfalls gefragt werden, ab welcher Beteiligungsquote man die Beteiligung als maßgebend betrachten kann. Kritisch zu hinterfragen ist ohnehin, ob der Abgeordnete mit den Ergebnissen nicht lediglich Teilausschnitte von Meinungen bestimmter Interessengruppen erhält anstatt eines allumfassenden Meinungsbildes der Bürger. Je nach Fragestellung fühlen sich unterschiedliche Interessengruppen angesprochen, die auf die Frage antworten. Die Einflusschancen sind somit ungleich verteilt: organisierte Interessen können das Ergebnis der Abstimmung weitaus mehr beeinflussen, dagegen ist der einzelne, nichtorganisierte Bürger benachteiligt und unterlegen. Mittels elektronischer Bürgerbeteiligung kann aber prinzipiell über jedes kommunale Thema abgestimmt werden, da lediglich ein Stimmungs- bzw. Meinungsbild der Bürgerschaft generiert und kein für die Verwaltung bindender Beschluss gefasst wird.

Anlage 14

## **Projekt „Einführung elektronischer Bürgerbeteiligung in der Kommunalverwaltung“: Checkliste mit Warn-Indikatoren**

### **I Projektdefinition**

#### **Projektziele**

→ Warum wird das Projekt verwirklicht und welche Wirkung soll es erzielen?



- Exakte Definition der Projektziele
- Abhängig von den auf der Plattform diskutierten Themen
- Festlegen von Meilensteinen, wann ein spezifisches Ziel im Projektverlauf erreicht werden soll

#### **Zielgruppen**

→ Welche speziellen Zielgruppen sind in einer Weise von Inhalten auf der Plattform betroffen oder haben Interesse daran = welche Gruppen müssen wie intensiv einbezogen bzw. motiviert werden?



- Zielgruppenadäquate Ausrichtung der Plattform
- Abhängig von den auf der Plattform diskutierten Themen
- Zielgruppe „Bürger“ muss spezialisiert werden auf Vertreter unterschiedlicher gesellschaftlicher Gruppen
- Eindeutige Zuordnungen möglicherweise schwierig durch Überschneidung von Zielgruppen

## II Projektplanung

### Projektorganisation

- Matrix-Projektorganisation empfohlen
- Sind Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen geregelt?



- Bei der Matrix-Projektorganisation trägt der Projektleiter zwar die Projektverantwortung, hat aber nicht die volle Weisungsbefugnis für die beteiligten Mitarbeiter

### Aufbau und Einrichtung der Plattform

- Sollen auf der Plattform zusätzliche Services (z.B. Frage-Antwort-Rubrik) angeboten werden?
- Soll die Plattform vorab im Intranet als Testversion freigeschaltet werden?



- Grafische Aufmachung der Plattform am Internetauftritt orientieren
- Kurze und einprägsame Web-Adresse
- Kontinuierliche Aktualisierung der Inhalte
- Benutzerfreundlichkeit durch einfache Navigation, klare und verständliche Strukturierung der Inhalte gewährleisten, Behördensprache vermeiden
- Digitalisierte Unterlagen und Dokumente in gängigen Dateiformaten („pdf“)
- keine Überladung mit Grafiken

### **Der Blog**

→ Vorteil: Früherkennung von Problemen, Kritik und Enttäuschungen, da der Blog ein schnelles und ungefiltertes Feedback der Bürger liefert; zeitnahe Reaktion möglich



- Nur einrichten, wenn dauerhaft ausreichend Inhalte zur Verfügung stehen
  - Regelmäßige Erstellung interessanter, prägnanter und zum Thema passender Inhalte gewährleisten sowie die schnelle Reaktion auf Beiträge der Bürger
  - Auf Kritik und Themen mit Konfliktpotenzial offen und ehrlich eingehen
  - Eingehende Beiträge nicht erst nach Prüfung durch autorisierten Mitarbeiter veröffentlichen, da zeitlicher Verzug
- Ansonsten kein Interesse der Bürger

### **Das Diskussionsforum**

→ Vorteil: allgemein verbreitete Stimmung zu einem Thema ausloten und damit Brisanz des Themas besser einschätzen; zeitnahe Reaktion möglich

→ Bürger kann hier zusätzlich eigene Themen zur Diskussion eröffnen



- Regelmäßige Erstellung interessanter und produktiver Inhalte gewährleisten, je nach Thema mehrmals täglich
  - (Themenspezifisch) festlegen, wer kommunizieren soll: Bürger und Verwaltung, Bürger untereinander oder Bürger und Sachverständige/ Gemeinderäte
  - Eingehende Beiträge nicht erst nach Prüfung durch autorisierten Mitarbeiter veröffentlichen, da zeitlicher Verzug
- Ansonsten kein Interesse der Bürger

## Die Abstimmung

→ Vorteil: Abstimmung zu sämtlichen Themen möglich, da Abstimmung lediglich Meinungsbild generiert und keine Beschlusswirkung hat



- Voraussetzung für Interesse ist Betroffenheit → Auswahl geeigneter, nicht zu komplexer Themen, in denen der Bürger über ausreichend Wissen verfügt
  - Analyse des Stimmverhaltens und Rückmeldung an die Bürger, wie mit den Abstimmungsergebnissen verfahren wird, in irgendeiner Form zwingend
  - Ernsthafte Berücksichtigung der Umsetzung Voraussetzung für dauerhafte Beteiligung seitens der Bürger
  - im Voraus klären, inwieweit und wie schnell die Ergebnisse berücksichtigt und umgesetzt werden
  - Fachgerechte Aufarbeitung und Bewertung der Ergebnisse, bevor sie in den Entscheidungsprozess eingehen
  - Frühzeitige bzw. zeitlich angepasste Gelegenheit zur Beteiligung geben, z.B. bevor detaillierte Pläne zu einem Vorhaben ausgearbeitet werden
  - Umsetzung der Ergebnisse transparent machen: regelmäßiges Feedback z.B. in Form von Informationsveranstaltungen in einem bestimmten Zeitraum nach Ende der Abstimmung
  - Falls keine Berücksichtigung der Abstimmungsergebnisse den Bürgern mindestens Kenntnisnahme signalisieren
  - keine Abstimmungen zu mehreren Vorhaben gleichzeitig: verringert Glaubwürdigkeit ihrer Umsetzung und Bürger stimmen eher spontan und unüberlegt ab
  - Zeitlichen Rahmen der Beteiligung festlegen, z.B. ein Monat
- Ansonsten Frustration, Unzufriedenheit und Enttäuschung bei den teilnehmenden Bürgern



### III Projektdurchführung

#### Kommunikationsstrategie als unverzichtbarer Bestandteil

→ In welcher Form sollen die Zielgruppen auf die Plattform aufmerksam gemacht und zur Beteiligung motiviert werden?



- Auswahl der Medien entsprechend Größe der Kommune und den zu vermittelnden Inhalten
  - Veröffentlichungen in Tageszeitungen, Stadtmagazinen, Amtsblatt, auf der Homepage der Kommune
  - Ggf. Informationsveranstaltungen, Beiträge in regionalen Rundfunk- oder Fernsehsendern
  - Erstellung leicht verständlicher Informationsmaterialien (Plakate, Poster, Flyer, Postkarten), die auf die Zielgruppen abgestimmt sind und aus denen die Intention des Projekts klar hervorgeht
  - Einrichten von Infoständen oder Auslegung der Publikationen im Verwaltungsgebäude und öffentlichen Einrichtungen
  - Newsletter nur einrichten, wenn er in regelmäßigen Abständen mit ausreichend vorhandenen, für den Bürger interessanten Informationen zum Projekt versendet werden kann
  - Ggf. Anreize für Beteiligung schaffen in Form der Verlosung kleinerer Sachpreise unter den Teilnehmern
  - Kick-Off-Veranstaltung als öffentlichkeitswirksamer Startschuss des Projekts, z.B. im Rahmen eines Tages der offenen Tür, um das Projekt bekannt zu machen und Interesse zu erzeugen; ggf. Einrichtung eines temporären Terminals, um fachkundige „Führungen“ durch die Plattform anzubieten und deren Funktionsweise zu erläutern
- Ansonsten keine Nutzung der Plattform seitens der Bürger mangels ausreichend Informationen über das Projekt

### Steuerung durch Projektkontrolle

→ Ist die laufende Überwachung des Projektfortschritts gewährleistet?



- Zahl der Seitenabrufe, Klickhäufigkeit und Anzahl der Besuche sagen isoliert betrachtet nichts über die tatsächliche Nutzung aus, erst in der Verbindung kann ein Bild über die Nutzung der Plattform gewonnen werden
- Einführung sinnvoller Kennzahlen zur Überprüfung der Projektziele, z.B. „Bekanntheitsgrad der Plattform“ und „Kommunikationsbereitschaft der Bürger“
- Sinnvolle Messeinheiten wählen, abhängig von Relevanz des Themas und Informationsbedürfnis der Entscheidungsträger, z.B. pro Woche/ Monat
- regelmäßige Überwachung der Kennzahlen gewährleisten

### IV Projektabschluss

→ welche Ziele wurden erreicht, welche nicht?



- ausführliche Projektdokumentation und abschließende Analyse durch Vergleich der Vorgaben im Projektauftrag und erreichte Ergebnisse
- Abschlussbericht dient Verbesserung künftiger Projekte
- im Abschlussmeeting einen Erfahrungsaustausch mit der Projektgruppe machen

Anlage 15

### **Telefongespräch Johanna Schepers**

Mitschrift des Telefongesprächs mit der Projektverantwortlichen der MFG Baden-Württemberg mbH, Johanna Schepers.

Dienstag, 16. Februar 2010.

#### **Frau Schepers, in welcher Form erfolgte die Projektkontrolle bei VoicE? Wurden Vorkehrungen im Fall von Abweichungen des Erreichens der Meilensteine getroffen?**

Die Kontrolle erfolgt durch die Europäische Kommission in Review Meetings: es fand ein Midterm Review nach dem ersten und ein Final Review nach dem 2. Jahr statt. Zu Beginn des Projektes wurde ein Risk Analysis Report verfasst, hier wurden mögliche Risiken, die das Projekt behindern könnten, und Reaktionen darauf definiert. Der Report wurde während des Projektverlaufs regelmäßig angepasst und aktualisiert.

#### **Wie lief der Projektabschluss ab? Gab es einen Projektbericht?**

Es gab einen Final Review mit der Europäischen Kommission (22. Januar 2010), außerdem wurde ein Final Report verfasst, der der Europäischen Kommission vorliegt.

#### **Von wann bis wann existierte der Blog? Warum wurde er abgeschaltet?**

Der Blog wurde Mitte 2009 abgeschaltet, da man sich stärker auf das Forum auf der Seite konzentrieren wollte. Außerdem haben viele der EU-Parlamentarier eigene Blogs.

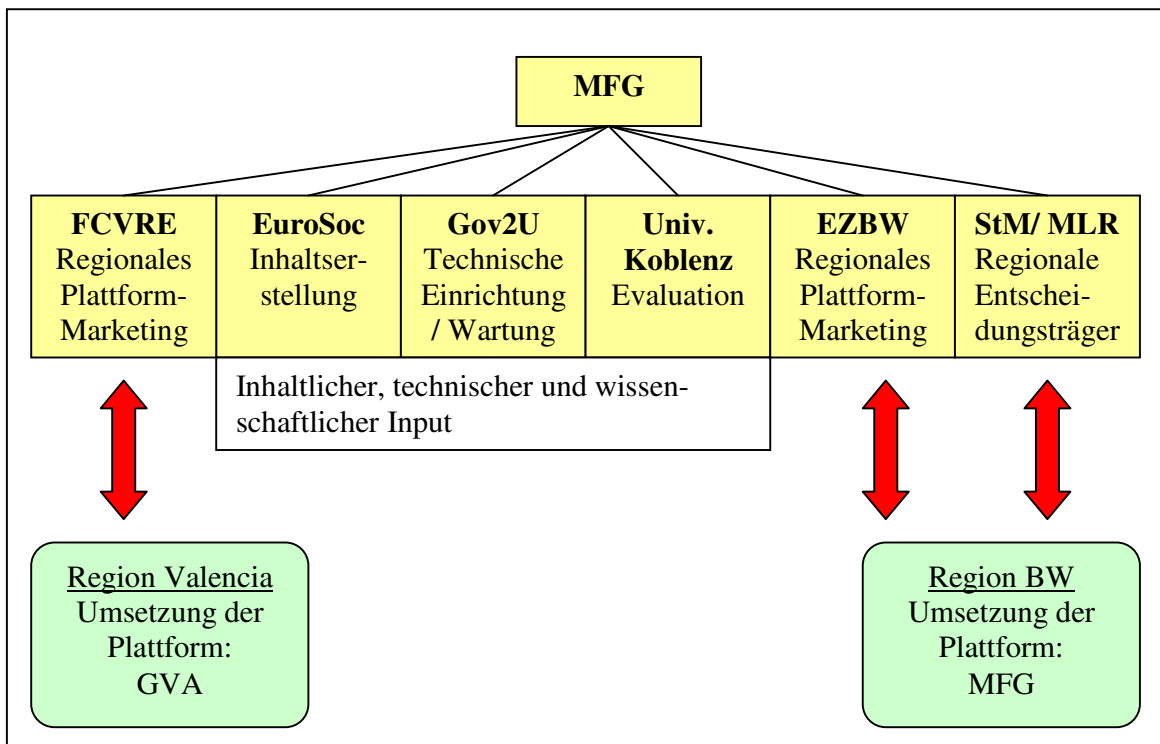
#### **Wer legt die Fragen fest, die die Abgeordneten auf der Plattform stellen? Ist es richtig, dass insgesamt 16 Fragen gestellt worden sind?**

Die Fragen wurden vom Projektteam vorbereitet und zur Freigabe an die Abgeordneten geschickt. Auf der deutschen Plattform wurden bis November 2009 17, auf der spanischen 13 Fragen gestellt.

**Was sagen Sie zu der Aussage von Jens Ring im „Expanded Mission Report“ seiner Outreach Reise nach Baden-Württemberg, dass der Bürger bei Voice im Glauben gelassen wird, an „direkter Demokratie“ teilzunehmen?**

Bei dem Projekt ging es nicht um die Einrichtung einer direkten Demokratie und das wurde so auch nicht kommuniziert. Es kann aber sein, dass das von manchen Seiten so wahrgenommen wurde. Laut Antrag sollten die Bürger im Sinne von Konsultation lediglich Input liefern, die Entscheidungen sollten aber nach wie vor von gewählten Vertretern getroffen werden.

## Anlage 16

**Projektorganisation Voice**

eigene Darstellung in Absprache mit Dr. Levent Güneş

FCVRE: Fundación Comunidad Valenciana – Región Europea

EZBW: Europa Zentrum Baden-Württemberg

StM: Staatsministerium Baden-Württemberg

MLR: Ministerium für Ernährung und Ländlichen Raum Baden-Württemberg

GVA: Generalitat Valenciana

MFG: Medien- und Filmgesellschaft Baden-Württemberg

## Anlage 17

<a href="#">Startseite</a>
<b>Unsere Verbraucherschutzthemen</b>
<a href="#">Telekommunikation</a>
<a href="#">Energie</a>
<a href="#">Marktbeobachtung</a>
<a href="#">Archiv</a>
<b>Aktuelles</b>
<a href="#">Newsletter</a>
<a href="#">Nachrichten</a>
<a href="#">VoicE RSS-Feeds</a>
<a href="#">Frage des Monats</a>
<a href="#">Bürgerforum</a>
<a href="#">Beschwerdeformular</a>
<a href="#">Mitmachlinks</a>
<a href="#">VoicE empfehlen</a>
<b>Die Europäische Union</b>
<a href="#">Verbraucherschutz in der Europäischen Union</a>
<a href="#">Mitentscheidung</a>
<a href="#">Die EU-Kommission</a>
<a href="#">Europäisches Parlament</a>
<a href="#">Ministerrat</a>
<a href="#">Baden-Württemberg und die Europäische Union</a>
<a href="#">Brüssel unter der Lupe</a>

**Bürgerforum**[Übersicht](#) | [Suche](#)

Beachten Sie bitte, dass Sie als eingeloggter Benutzer nach 30 Minuten Inaktivität automatisch vom System abgemeldet werden. Dieser Mechanismus schützt Sie vor unbefugter Nutzung Ihres Profils durch fremde Personen.

[« vorheriges nächstes »](#)

Seiten: [1]

[ANTWORTEN](#) [DRUCKEN](#) **Thema: Sicheres Spielzeug unterm Weihnachtsbaum? (9143 Mal gelesen)****Moderator**

Administrator

**Sicheres Spielzeug unterm Weihnachtsbaum?**

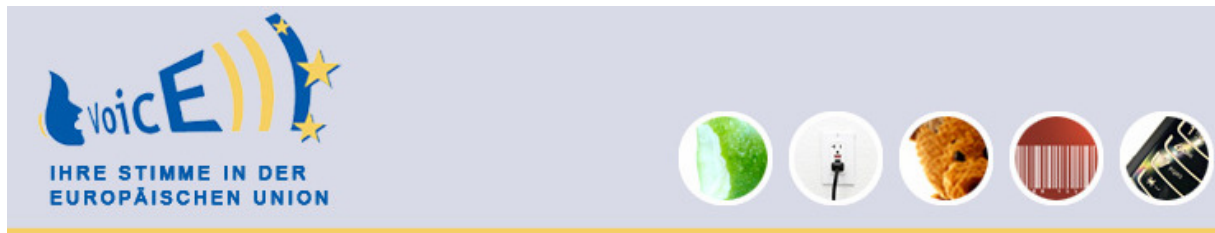
« am: 14.12.2009 »

[ZITIEREN](#) 

Passend zur Weihnachtszeit kocht die Debatte um Sicherheit von Kinderspielzeugen wieder hoch. Wie eine *Studie des Bundesinstituts für Risikobewertung (BfR)* zeigt, sind die in der EU-Spielzeugrichtlinie festgelegten Grenzwerte für schädliche Chemikalien in Kinderspielzeug nach wie vor sehr hoch. Demnach ist die Gesundheit von Kindern nicht ausreichend geschützt. Wie Bundesverbraucherschutzministerin Ilse Aigner nun im *ARD Morgenmagazin ankündigte*, werde Deutschland notfalls im Alleingang auf nationaler Ebene strengere Grenzwerte festlegen.

**Was halten Sie davon? Soll Deutschland hier schnellstmöglich aktiv werden? Oder ist der Gesundheitsschutz ein Thema, das die ganze EU angeht und daher auch EU-weit in Brüssel festgelegt werden muss?**

## Anlage 18



[Startseite](#) » [Frage des Monats](#)

[Startseite](#)

### Unsere Verbraucherschutzthemen

[Telekommunikation](#)

[Energie](#)

[Marktbeobachtung](#)

[Archiv](#)

### Aktuelles

[Newsletter](#)

[Nachrichten](#)

[VoicE RSS-Feeds](#)

[Frage des Monats](#)

[Bürgerforum](#)

[Beschwerdeformular](#)

[Mitmachlinks](#)

[VoicE empfehlen](#)

## EU-Parlamentarierin Franziska Brantner fragt

### Sollen künftig in den EU-Mitgliedsstaaten gleiche Preise für gleiche Medikamente gelten? \*

Bislang werden Medikamente in den einzelnen EU-Mitgliedsstaaten zu unterschiedlichen Preisen verkauft. Im Zuge der Harmonisierung der europäischen Märkte wäre es eine logische Konsequenz, gleiche Medikamente auch zu gleichen Preisen anzubieten. Andererseits würde dies erneut die Selbstbestimmung der Marktteilnehmer beschränken.

Die Europaabgeordnete **Franziska Brantner** möchte deshalb von Ihnen wissen:

**"Sollen künftig in den EU-Mitgliedsstaaten gleiche Preise für gleiche Medikamente gelten?"**

Bitte wählen Sie eine entsprechende Antwort aus:

- Ja, die EU sollte hier aktiv werden und für eine Preisangleichung sorgen.
- Nein, jedes Land bzw. jedes Unternehmen sollte seine Preise individuell festlegen können.


[Jetzt abstimmen](#)

## Anlage 19



**VoicE**  
IHRE STIMME IN DER  
EUROPÄISCHEN UNION







---

[Startseite](#) » Frage des Monats

[Startseite](#)

**Unsere Verbraucher-  
schutzthemen**

- [Telekommunikation](#)
- [Energie](#)
- [Marktbeobachtung](#)
- [Archiv](#)

**Aktuelles**

- [Newsletter](#)
- [Nachrichten](#)
- [VoicE RSS-Feeds](#)
- [Frage des Monats](#)
- [Bürgerforum](#)
- [Beschwerdeformular](#)
- [Mitmachlinks](#)
- [VoicE empfehlen](#)

**Die Europäische Union**

### Umfrageergebnis

**1. Sollen künftig in den EU-Mitgliedsstaaten gleiche Preise für gleiche Medikamente gelten?**

Antwort	Grafische Darstellung	Antwort in Prozent	Antwort Gesamt
Ja, die EU sollte hier aktiv werden und für eine Preisangleichung sorgen.	<div style="width: 62%; height: 15px; background-color: #0000ff;"></div>	61.97%	88
Nein, jedes Land bzw. jedes Unternehmen sollte seine Preise individuell festlegen können.	<div style="width: 38%; height: 15px; background-color: #0000ff;"></div>	38.03%	54
<b>Anzahl der Befragten :</b>			<b>142</b>



Anlage 20



EUROPEAN COMMISSION  
HEALTH AND CONSUMERS DIRECTORATE-GENERAL  
General Affairs  
Institutional relations and Communication

Brussels,  
A/1/JR D(2008)

EXPANDED MISSION REPORT

**Subject: "Outreach" mission to Baden-Württemberg,  
17 September – 1 October 2008**

Conclusions on the "Outreach" facility

The facility offers an **extraordinary opportunity for building bridges and networks as well as reducing ignorance and prejudice**; the fact that a Commission official went to a Member State to listen before speaking was highly appreciated by all interlocutors;

It fits perfectly with the growing call for **more "political" information on Member States** for the benefit of the College;

**Line directorates should benefit even more than horizontal services**; but for both proactive contacts with counterparts in Member States will be profitable and this profit outweighs the expense of being absent from desks;

The facility would seem **particularly useful for certain phases such as early in the preparation of initiatives** or as an **instrument for assisting Member States implementing new legislation correctly**;

The facility should **preferably be used for officials with language skills that allow them to go to Member States other than their own**: capacity to act in the language of the recipient Member State creates particular goodwill.

Concrete recommendations

**The deadline for reacting to internet consultation papers needs if possible to be extended**: in a Member State with a federal structure, the current deadline of 6 weeks is simply too short.

The **BW Consumer Commission** has a set-up and political access that suggests it would be useful to include it **on the lists of national stakeholders consulted on consumer issues**.

There is **scope for deeper exploitation of the activities of the European Consumer Centres**, cf. the comments on pages 8-9 on the German./French ECC in Kehl.

### 3.2. Policy development input

Possibly linked to the scepticism, **there is a development towards early input in the policy development process.** Traditionally, the *Länder* have made their views known, only once an EU file reached the formal level of the *Bundesrat*. But increasingly they see the need and the advantage of mobilising the resources they have in their "embassies" to the EU (e.g., the two attachés, one for health and one for agriculture/food safety at the BW *Vertretung* in Brussels) to influence developments at the earliest possible stage.

**In this context there was a general call for the extension of the deadline for reacting to internet consultation papers. In a Member State with a federal structure, the current deadline of 6 weeks is simply too short.**

### 3.3. Information/Communication

Given the scepticism, it is unfortunate that the Commission's communication and advice efforts as found in BW **seem wastefully atomised and may even be counter-productive.** For the latter my example is the VoicE project; for the former I refer to the comments below on the European Consumer Centre in Kehl.

VoicE is a **pilot project aiming at "Giving European People a Voice in EU Legislation"**. Through blogs, online forums and chatrooms citizens are given an opportunity to ask questions and discuss with MEPs on a series of themes on which the website provides information on content and objectives. The pilot aspect implies that the project is regional (involving citizens in BW and Valencia and their respective MEPs) and that the themes covered are limited (but numerous): Energy, Telecoms, Food and Toy Safety, and "Consumer Market Watch, the EU-wide system for monitoring of consumer markets". VoicE has been set up by INFSO/COMM (SANCO has apparently not been consulted) within the policy of "eParticipation", a policy that seeks to demonstrate how using modern ICT tools and applications can make it easier for people to participate in decision-making and to contribute to better legislation. VoicE was launched at the 1<sup>st</sup> Consumer Day of BW, 29 September. The project is candidate for a prize for citizens communication of the Committee of the Regions.

**While a fascinating project with possible implications for SANCO stakeholder policy, VoicE is not unproblematic.** Leaving aside the problem that SANCO may be confronted with questions and comments relating to it (e.g. through EPQs) without having been consulted on its content, it seems to leave the citizen with the impression that s/he is taking part in "direct democracy" (in fact a member of the BW *Landtag* has denounced it as an attempt to uncouple the normal decision making structures). In reality, the project allows MEPs to scan questions and comments by consumers without imposing any obligation to act on or respond to them.

In the end, the project thus **risks causing disappointment with consumers**, increasing any scepticism they may have vis-à-vis the EU, **and confusion with formal stakeholders** who may fear being cut out of the normal consultation loop.

### 3.4. Role of consumer policy in general politics

**Consumer policy in a wide sense plays an increasing role in BW – and, hence, at the federal level.** BW is the only *Land* with an independent scientific advisory body, the *Verbraucherkommission BW*, cf. below. The BW Prime Minister Günther Oettinger has

Anlage 21



**voice**

**Giving European People  
a Voice in EU Legislation**

www.bw-voice.eu  
www.voice.gva.es  
www.give-your-voice.eu

**Project Coordinator:**  
MFG Innovation Agency  
for ICT and Media  
MFG Baden-Württemberg mbH  
Johanna Schepers  
Project Manager e-Participation  
Bertscheldstraße 4  
70174 Stuttgart, (Germany)  
Tel.: +49 (0)711-90715-329  
Fax.: +49 (0)711-90715-350  
schepers@mfg.de  
www.mfg-innovation.com

**Project Partners:**



EUROPA ZENTRUM  
BADEN-WÜRTTEMBERG  
Institut und Akademie für Europapolitik



GENERALITAT  
VALENCIANA



EuroSoc



Gov2U



UNIVERSITÄT  
KOBLENZ-LANDAU



eParticipation

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission will not be made of the information contained therein.



**Ihre Stimme in der  
Europäischen Union**

**Su voz en la Unión Europea**

**protección del consumidor**  
European Economic and Social Committee Mitentscheidungsverfahren  
**88/378/EWG Reformpaket** Legislación  
Gütestegel **Strasbourg** telecomunicaciones  
Harmonisierungsdokument Public Hearing Novel Food  
**Erdgasinnenmarkt** directive etiquetado  
Legislación **Rufnummernübertragbarkeit**  
nutrición Co-decision procedure Subsidiaritätsprinzip  
**Weichmacher** Oficina Europea de las Asociaciones de Consumidores Consumer Market Watch **energía**

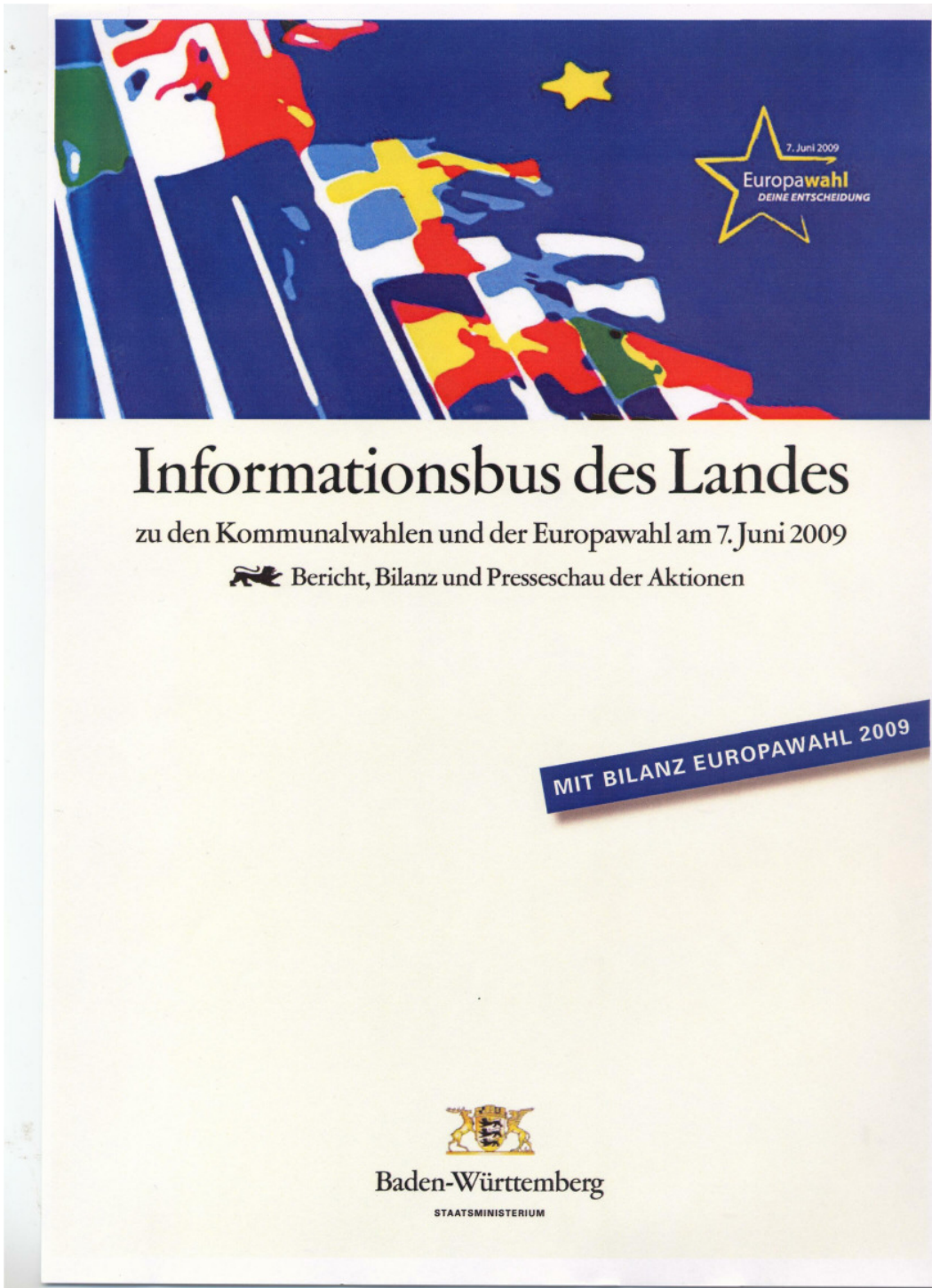
		
<p><i>deutsch</i></p> <h3>Das Projekt Voice</h3> <p>Wie wird die Sicherheit von Spielzeugen sichergestellt? Welche Zusatzstoffe dürfen in Lebensmitteln enthalten sein? Soll der europäische Strommarkt liberalisiert werden? Die EU-Gesetzgebung zum Thema Verbraucherschutz ist häufig schwer nachvollziehbar und wirft bei Konsumenten viele Fragen auf. Auf der elektronischen Bürgerbeteiligungsplattform „Voice“ erhalten Bürgerinnen und Bürger nun erstmals die Möglichkeit, mit EU-Politikern aktuelle Fragen des Verbraucherschutzes zu diskutieren. Fünf Themen stehen dabei im Vordergrund:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energie</li> <li>• Telekommunikation</li> <li>• Nahrungsmittelsicherheit</li> <li>• Spielzeugsicherheit und europäisches Sicherheitszeichen</li> <li>• Consumer Market Watch, das EU-weite System zur Beobachtung von Verbrauchermärkten</li> </ul> <p>Auf der Voice-Plattform werden die ausgewählten Inhalte zunächst verständlich aufbereitet. Zudem werden Hintergrundinformationen zu den europäischen Institutionen, ihrer Funktionsweise und dem EU-Gesetzgebungsprozess gegeben. Moderne Kommunikationsmittel wie Blogs, Online-Foren und Chatrooms ermöglichen dann einen sachbezogenen und konstruktiven Dialog zwischen Bürgerinnen und Bürgern und ihren gesetzlichen Vertretern. Erstmalig wird dabei eine regionale Untergliederung vorgenommen. So gibt es eine Plattform für Baden-Württemberg und eine für die Region Valencia (Spanien). Die Bürgerinnen und Bürger können sich somit direkt an die für die Region zuständigen Abgeordneten in Brüssel wenden, Anregungen geben, ihre Anliegen mitteilen und themenbezogene Fragen stellen. Politiker haben auf der Webseite die Möglichkeit, sofort auf Anfragen und Kommentare zu reagieren und sich zum Thema Verbraucherschutz zu positionieren. Sie erfahren, was die Menschen im Wahlkreis bewegt und welche Erwartungen sie an die europäische Politik haben.</p>	<p><i>español</i></p> <h3>El Proyecto Voice</h3> <p>¿Son seguros los juguetes? ¿Qué aditivos hay en la comida? ¿Se liberalizará el sector energético? Las leyes europeas de protección del consumidor son a menudo confusas y crean muchos interrogantes. En el futuro, ciudadanos europeos podrán debatir online juntos cuestiones actuales sobre defensa del consumidor con sus representantes en Bruselas en la plataforma "Voice" dentro del programa eParticipation. Cinco temas centrarán el debate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía</li> <li>• Telecomunicaciones</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Seguridad de los juguetes</li> <li>• Observatorio del Consumidor</li> </ul> <p>La plataforma ofrece información básica de estos asuntos, sobre legislación y sobre instituciones europeas. Con herramientas existentes de comunicación como blogs y foros, se ofrece un diálogo constructivo entre ciudadanos y representantes electos a nivel europeo.</p> <p>Por primera vez, con una subdivisión regional: una plataforma para Baden-Württemberg (Alemania) y otra para la Comunitat Valenciana (España). Los ciudadanos pueden contactar con los representantes de su región en el Parlamento Europeo, preguntando y opinando.</p> <p>Los políticos pueden posicionarse en el área de protección al consumidor y reacciones a las propuestas de los ciudadanos. Voice les permite conocer cuáles son las preocupaciones de sus votantes y qué esperan de ellos.</p>	<p><i>english</i></p> <h3>The Voice Project</h3> <p>How is the safety of toys guaranteed? Which additives are allowed in food? Will the European market for electricity be liberalised? EU legislation in the area of consumer protection is hardly comprehensible for many consumers and raises a multitude of questions. In future, citizens will have a unique chance to discuss current topics linked to consumer protection with their representatives in Brussels on the eParticipation platform "Voice".</p> <p>The discussion will focus on five main topics:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energy</li> <li>• Telecommunications</li> <li>• Nutrition</li> <li>• Toy safety</li> <li>• Consumer market watch</li> </ul> <p>The site offers background information on all the above topics as well as EU legislation and the European institutions.</p> <p>Using state-of-the-art communication tools like blogs and online forums, the platform facilitates a constructive dialogue between citizens and their elected representatives at EU level. For the first time, there will be a regional subdivision: one platform is implemented in Baden-Württemberg (Germany) and one in Valencia (Spain).</p> <p>Citizens can thus directly contact the MEPs from their local region, ask relevant questions and voice their opinions. Politicians have an opportunity to react immediately to citizens' proposals, answer queries and position themselves in the area of consumer protection. Voice allows them to listen to their voters' concerns and learn more about their expectations of European politics.</p>
<p><a href="http://www.bw-voice.eu">www.bw-voice.eu</a></p>	<p><a href="http://www.voice.gva.es">www.voice.gva.es</a></p>	<p><a href="http://www.give-your-voice.eu">www.give-your-voice.eu</a></p>



Anlage 22



Anlage 23



## 1. Ausgangslage und Ziel

Nach alarmierenden frühen Eurobarometer-Umfragen zeichnete sich schon weit vor den Wahlen des 7. Juni 2009 ab, dass die Förderung einer hohen Wahlbeteiligung ein zentrales Thema sein wird.



In Baden-Württemberg initiierte Professor Dr. Wolfgang Reinhart, Minister für Bundes- und Europaangelegenheiten eine Aktionsgruppe für eine hohe Wahlbeteiligung bei den Wahlen. Das Staatsministerium erarbeitete gemeinsam mit den Projektpartnern des Landkreis-, Städte- und Gemeindetags, der Regionalvertretung der EU-Kommission und des Europäischen Parlaments, der Landeszentrale für politische Bildung, der überparteilichen Europa-Union, dem Europa-Zentrum Baden-Württemberg und zahlreichen weiteren Verbänden und Institutionen ein Maßnahmenprogramm, bei dem das direkte Gespräch mit den Bürgern im Mittelpunkt stand.

Ein wichtiger Bestandteil dieses Aktionsprogramms war eine landesweite Informationsbustour, die 40 Tage vor den Wahlen in Stuttgart gestartet wurde und mit über 50 Stationen durch alle Landesteile führte.

Mit einer Wahlbeteiligung von 52,0 Prozent konnte sich Baden-Württemberg schließlich deutlich über dem Bundesdurchschnitt (43,3 Prozent) und dem Durchschnitt in Europa (43,1 Prozent) platzieren.



Offizieller Tourstart mit Professor Dr. Wolfgang Reinhart MdL vor dem Neuen Schloss in Stuttgart.



## Anlage 24

**Emailkontakt Prof. Paul-Stefan Ross**

Antwort des Leiters der Fachberatung des „Gemeindenetzwerks Bürgerschaftliches Engagement Baden-Württemberg“, Prof. Paul-Stefan Ross. Die Email bezieht sich auf die Anfrage der Verfasserin an den Gemeindetag zu einer Stellungnahme bzgl. Chancen elektronischer Bürgerbeteiligungsplattformen auf kommunaler Ebene.

18. Januar 2010.

Sehr geehrte Frau Benz,

der Gemeindetag Baden-Württemberg hat mich gebeten, in meiner Funktion als Leiter der Fachberatung des „Gemeindenetzwerks Bürgerschaftliches Engagement Baden-Württemberg“ auf Ihre Anfrage von Anfang Januar zu „elektronischen Bürgerbeteiligungsplattformen“ zu antworten. Bitte beachten Sie, dass es sich dabei um meine persönlichen fachlichen Überlegungen handelt, nicht um eine Position des Gemeindetags.

Seinerzeit wurde die Thematik „Bürgerorientierung und neue Medien“ u.a. im Rahmen einer gemeinsamen Studie der Bertelsmann Stiftung und der RWTH Aachen diskutiert. Die Studie „Neue Medien und Bürgerorientierung@2004“, in der verschiedene Modelle der Online-Bürgerbeteiligung ausgewertet worden waren, gelangte zu der Gesamteinschätzung, Online-Bürgerbeteiligung könne nicht weniger, aber auch nicht mehr sein als „der technische Arm einer übergeordneten Gesamtstrategie zur Bürger-Partizipation“ (in: BEGIX-Newsletter vom 06.09.2004 ([www.begix.de](http://www.begix.de); Zugriff vom 01.10.2004). Thomas Hart, einer der Mitwirkenden der oben zit. Studie, führt weiter aus: „Es gibt mehr nachvollziehbare Gründe für das Scheitern als überzeugende Beispiele für das Gelingen der Online-Bürgerbeteiligung. Zu häufig sind die Projekte Anhängsel einer E-Administration-Strategie, ohne systematisch mit den politischen und administrativen Prozessen verknüpft zu sein. (...) Und vielleicht am wichtigsten: Zu regelmäßig ist zu Beginn des „Abenteuers Online“ aus Sicht der Gesamt-Körperschaft nicht entschieden, welche Art und Intensität der Bürgerbeteiligung man eigentlich



möchte. Online-Bürgerbeteiligung, das zeigt diese Studie deutlich, muss als technischer Arm einer übergeordneten Gesamtstrategie zur Bürger-Partizipation verstanden werden. Das Fehlen einer solchen Strategie kann auch mit Hilfe des Internet nicht kompensiert werden“ (ebd.).

Diesem Urteil kann ich mich nach meinen Erfahrungen mit zahlreichen Bürgerbeteiligungsprozessen uneingeschränkt anschließen:

Entscheidend sind der Gesamtrahmen und das Gesamtklima in einer Kommune, was die Beteiligung von BürgerInnen betrifft. Anders gesagt: die technische Lösung setzt die politische Weichenstellung voraus, kann sie aber nie ersetzen. Der Ehrlichkeit halber muss man jedoch hinzufügen, dass dies keineswegs allein für IT-Lösungen gilt, sondern für alle „Methoden der Bürgerbeteiligung“ (Zukunftswerkstatt, Open-Space-Konferenz, aktivierende Befragung, Planungszelle usw.). Ein spezifisches Problem ist dagegen, dass wir es nach wie vor mit einem „digital gap“ zu tun haben zwischen denjenigen, die sich selbstverständlich in digitalen Raum bewegen, und jenen, die einen Zugang (zumindest bislang) nicht gefunden haben bzw. denen die nötigen Ressourcen (PC, Online-Zugang etc.) fehlen. Andererseits lassen sich bestimmte Gruppen (nämlich junge Menschen) sehr viel leichter über Online-Medien erreichen, als auf bislang klassischen Wegen (Bürgerversammlung z.B.).

Meine Schlussfolgerung: Elektronischen Bürgerbeteiligungsplattformen sind ein wichtiger (und heute sicher unverzichtbarer) Baustein einer kommunalen politischen Gesamtstrategie, BürgerInnen verstärkt und über die gesetzlich vorgesehen Formen hinaus in kommunale Gestaltungsprozesse einzubeziehen. Kurz: Sie sind notwendig, aber nicht hinreichend. Andere Bausteine, die über andere Interaktionsformen andere Gruppen ansprechen, müssen hinzukommen. Insgesamt ist dabei klar zu unterscheiden zwischen Verwaltungsmodernisierung im Sinne eines verbesserten Bürgerservice (Neue Steuerung und Dienstleistungskommune) und Verwaltungsmodernisierung im Sinne neuer Formen des Zusammenwirkens von Bürgerschaft und Verwaltung (Governance und Bürgerkommune).

Ich hoffe, dass Ihnen diese Einschätzungen ein wenig weiterhelfen. Sonst können Sie mich gern nochmal ansprechen.

## Literatur- und Quellenverzeichnis

### Literatur:

- Aichele, Christian** Intelligentes Projektmanagement, Stuttgart 2006
- Baguley, Philip** Optimales Projektmanagement, Strategische Planung, Erfolgreiche Durchführung, Effiziente Kontrolle, Niederrhein/ Ts. 1999
- Bergmann, Rainer/ Garrecht, Martin** Organisation und Projektmanagement, Heidelberg 2008
- Borgmann, Gaby** „So schreiben Sie passend für das Internet“, in PR Praxis, Fachwissen, Ideen und Trends für effiziente Öffentlichkeitsarbeit, Heft 8, 2008, S. 3 f.
- „Wie Sie Mitarbeiterkommunikation transparent gestalten“, in PR Praxis, Fachwissen, Ideen und Trends für effiziente Öffentlichkeitsarbeit, Themenheft Mitarbeiter-Zeitschrift, 2008, S. 2 f.
- Brüne, Klaus** Lexikon Kommunikationspolitik, Werbung – Direktmarketing – Integrierte Kommunikation, 1. Aufl., Frankfurt/Main 2008

**Burghardt, Manfred**

Einführung in Projektmanagement,  
Definition, Planung, Kontrolle, Ab-  
schluss, 3. Aufl., Erlangen 2001

**Dudenredaktion (Hrsg.)**

Duden, Das Bedeutungswörterbuch, 3.  
Aufl., Mannheim/ Leipzig/ Wien/ Zü-  
rich 2002

Duden, Das große Wörterbuch der  
deutschen Sprache, Band 6, Mann-  
heim/ Wien/ Zürich 1981

**Frankfurter Allgemeine Zeitung  
(Hrsg.)**

„Der Medienwandel beschleunigt  
sich“, Artikel vom 3. November 2009,  
S. 19 (siehe Anlage 9)

„E-Government tritt in Deutschland auf  
der Stelle“, Artikel vom 23. November  
2009, S. 17 (siehe Anlage 2)

**Gack, Thomas**

„Europäische Öffentlichkeit – von der  
Elitenöffentlichkeit zum Europa der  
Bürger“, in Landeszentrale für politi-  
sche Bildung Baden-Württemberg,  
Deutschland & Europa, Heft 56, 2008,  
S. 20 ff.

**Goerdeler, Andreas**

„E-Voting“, in Zechner, Achim  
(Hrsg.), Handbuch E-Government,  
Strategien, Lösungen und Wirtschaft-  
lichkeit, Stuttgart 2007, S. 391 ff.

- Güneş, Levent/ Setzen, Florian** „Die Entwicklung der EU-Verbraucherschutzpolitik – sowie die Bürgerbeteiligung am Beispiel »Voice«“, in Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg, Deutschland und Europa, Heft 57, 2009, S. 42 ff.
- Habermas, Jürgen** Strukturwandel der Öffentlichkeit, Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft, 13. Aufl., Darmstadt 1982
- Hach, Henning** Evaluation und Optimierung kommunaler E-Government-Prozesse, Diss., 1. Aufl., Baden-Baden 2007
- Hobel, Bernhard/ Schütte, Silke** Projektmanagement A-Z, 1. Aufl., Wiesbaden 2006
- Hoesch, Kirsten** Kontinuität und Wandel in der Kommunikationsstrategie der EU-Kommission, Osnabrück 2003
- Holtkamp, Lars/ Bogumil, Jörg/ Kießler, Leo** Kooperative Demokratie, Das politische Potenzial von Bürgerengagement, Frankfurt/ Main 2006
- Hopp, Helmut/ Göbel, Astrid** Management in der öffentlichen Verwaltung, Organisations- und Personalarbeit in modernen Kommunalverwal-

- tungen, 3. Aufl., Stuttgart 2008
- Klein, Ansgar/ Schmalz-Bruns, Rainer (Hrsg.)** Politische Beteiligung und Bürgerengagement in Deutschland, Möglichkeiten und Grenzen, 1. Aufl., Baden-Baden 1997
- Kubicek, Herbert/ Lippa, Barbara/ Westholm, Hilmar** Mediennix in der Bürgerbeteiligung, Die Integration von Online-Elementen in Beteiligungsverfahren auf lokaler Ebene, Berlin 2009
- Landsberg, Willy** eGovernment in Kommunen, Grundlagen und Orientierungshilfen, 1. Aufl., Heidelberg/ München/ Berlin 2004
- Lührs, Rolf/ Feil, Bengt** „Haushalt im Web“, in Kommune 21, E-Government, Internet und Informationstechnik, Heft 1, 2010, S. 24 f.
- Märker, Oliver/ Wehner, Josef** „E-Participation: Gewinnung bürgerschaftlicher Expertise zur Qualifikation von Planungs- und Entscheidungsprozessen“ in Zechner, Achim (Hrsg.), Handbuch E-Government, Strategien, Lösungen und Wirtschaftlichkeit, Stuttgart 2007, S. 367 ff.
- Meier, Andreas** eDemocracy & eGovernment, Entwicklungsstufen einer demokratischen Wissensgesellschaft, Berlin Heidelberg 2009

**Möller, Almut**

„Das Europa der Projekte“, in Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg, Der Bürger im Staat, Heft 1/2 - 2007, S. 95 ff.

**Neff, Brigitte**

„Was Sie beim Aufbau eines Intranets beachten sollten“, in PR Praxis, Fachwissen, Ideen und Trends für effiziente Öffentlichkeitsarbeit, Heft 11, 2006, S. 9 f.

**Nerb, Gernot/ Schmalholz, Heinz/  
Frank, Björn/ u.a.**

Chancen und Risiken veränderter Rahmenbedingungen für die Dienstleistungsunternehmen durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie, München 2006

**Pfetsch, Barbara/ Heft, Annett**

„Europäische Öffentlichkeit – Entwicklung transnationaler Medienkommunikation“, in Bundeszentrale für politische Bildung, APuZ , Heft 23-24-2009,S. 36 ff.

**Roth, Roland**

„Die Kommune als Ort der Bürgerbeteiligung“, in: Klein, Ansgar/ Schmalzbruns, Rainer (Hrsg.), Politische Beteiligung und Bürgerengagement in Deutschland, Möglichkeiten und Grenzen, 1. Aufl., Baden-Baden 1997, S. 404 ff.

- Ruisinger, Dominik** Online Relations, Leitfaden für moderne PR im Netz, Stuttgart 2007
- Schliesky, Utz (Hrsg.)** Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in der deutschen Verwaltung, Teil 1: Grundlagen, Kiel 2008
- Schliesky, Utz** „Das Ende der deutschen Verwaltung? Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie – Anstoß zur Verwaltungsmodernisierung und Zwang zur Verwaltungsreform“, in: Schliesky, Utz (Hrsg.), Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in der deutschen Verwaltung, Teil 1: Grundlagen, Kiel 2008, S. 1 ff.
- Schultze, Claus J.** Die deutschen Kommunen in der Europäischen Union, Europa-Betroffenheit und Interessenwahrnehmung, 1. Aufl., Baden-Baden 1997
- Von Lucke, Jörn/ Eckert, Klaus-Peter/ Breitenstrom, Christian** IT-Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie, Gestaltungsoptionen, Rahmenarchitektur, technischer Lösungsvorschlag, Stuttgart 2008
- Weidenfeld, Werner/ Wessels, Wolfgang (Hrsg.)** Europa von A bis Z, Taschenbuch der europäischen Integration, 11. Aufl., Berlin 2009

- Wewer, Göttrik** „Vom Bürger zum Kunden? Beteiligungsmodelle und Verwaltungsreform“, in: Klein, Ansgar/ Schmalzbruns, R. (Hrsg.), Politische Beteiligung und Bürgerengagement in Deutschland, Möglichkeiten und Grenzen, 1. Aufl. 1997, S. 448 ff.
- Witte, Kirsten** „Führung heute – zwischen Wahlen, Sachzwang und Visionen“, in innovative Verwaltung, Heft 3, 2009, S. 10 ff.
- Zechner, Achim (Hrsg.)** Handbuch E-Government, Strategien, Lösungen und Wirtschaftlichkeit, Stuttgart 2007
- Sonstige Quellen:**
- Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften (Hrsg.)** Handbuch zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie, Luxemburg 2007
- Arbeitsgemeinschaft Online-Forschung e.V. (Hrsg.)** Berichtsband zur Markt-Media-Studie internet facts 2009-III, 2009 (siehe Anlage 10)
- ARD/ ZDF-Medienkommission (Hrsg.)** ARD/ ZDF-Onlinestudie 2009, „Internetnutzer in %“, <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=onlinenutzungsprozen>, Abruf am 22.02.2010 (siehe



---

	Anlage 8)
<b>Der SPIEGEL (Hrsg.)</b>	Heft 4, 2007, S. 50 (siehe Anlage 5)
<b>Europäische Kommission (Hrsg.)</b>	IKT-Fortschrittsbericht der Kommission, April 2008 (siehe Anlage 7)
	Mitteilung der Kommission „Die Rolle elektronischer Behördendienste (eGovernment) für die Zukunft Europas“, KOM (2003) 567, 29.09.2003 (siehe Anlage 3)
<b>Europäisches Parlament (Hrsg.)</b>	Mitteilung „Wahlbeteiligung bei der Europawahl 2009 leicht gesunken“, <a href="http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+IM-PRESS+20090608STO56947+0+DOC+PDF+V0//DE&amp;language=DE">http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+IM-PRESS+20090608STO56947+0+DOC+PDF+V0//DE&amp;language=DE</a> , Abruf am 25.02.2010 (siehe Anlage 6)
<b>Generaldirektion Kommunikation (Hrsg.)</b>	Standard Eurobarometer 66, Nationaler Bericht Deutschland, Herbst 2006 (siehe Anlage 4)
<b>Güneş, Levent<sup>219</sup></b>	Ergebnisprotokoll Projekt Voice (siehe Anlage 19)
<b>Hochschule Harz (FH)/ MATERNA GmbH Information &amp; Communica-</b>	Abschlussbericht EG-DLR-Studie 2009 (siehe Anlage 1)

---

<sup>219</sup> Dr. Levent Güneş ist Projektreferent im Europa Zentrum Baden-Württemberg.

tions (Hrsg.)

**Hopp, Helmut/ Kese, Volkmar**

Forschungsprojekt „Verwaltungsmodernisierung durch Europäisierung? Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie als Veränderungskatalysator für eine Verwaltung im Wandel“

**Ring, Jens**

Expanded Mission Report, „Outreach“ mission to Baden-Württemberg, 17 September – 1 October 2008 (siehe Anlage 16)

**Ross, Paul-Stefan<sup>220</sup>**

Email-Kontakt vom 18.01.2010 (siehe Anlage 18)

**Schepers, Johanna<sup>221</sup>**

Telefongespräch Projekt VoicE (siehe Anlage 21)

**Staatsministerium Baden-Württemberg (Hrsg.)**

Baden-Württemberg in Europa, Bericht an den Landtag von Baden-Württemberg über die Europapolitik der Landesregierung für die Jahre 2007/ 2008

Informationsbus des Landes zu den Kommunalwahlen und der Europawahl am 7. Juni 2009,  
<http://www.sm.baden-wuerttem->

---

<sup>220</sup> Prof. Paul-Stefan Ross ist u.a. Leiter der Fachberatung des „Gemeindenetzwerks Bürgerschaftliches Engagement Baden-Württemberg“.

<sup>221</sup> Johanna Schepers ist Projektverantwortliche der MFG Baden-Württemberg mbH.

berg.de/fm7/1899/InfoBus\_Europawa  
hl2009\_Bericht\_und\_Presseschau.pdf,  
Abruf am 22.02.2010. (siehe Anlage  
17)

Pressemitteilung “Verbraucherminis-  
ter Peter Hauk startet neues Internet-  
portal VoicE”, ausgegeben am  
29.09.2008 (siehe Anlage 22)

### **VoicE-Plattform**

Screenshot Abstimmung,  
[http://www.bw-voicE.eu/index.php?option=com\\_surveys  
&Itemid=50&act=view\\_survey&surve  
y=EU-Parlamentarie-  
rin+Franziska+Brantner+fragt](http://www.bw-voicE.eu/index.php?option=com_surveys&Itemid=50&act=view_survey&survey=EU-Parlamentarie-rin+Franziska+Brantner+fragt), Abruf  
am 26.02.2010 (siehe Anlage 14)

Screenshot Bürgerforum,  
[http://www.bw-voicE.eu/index.php?option=com\\_smf&Ite  
mid=33&topic=61.0](http://www.bw-voicE.eu/index.php?option=com_smf&Itemid=33&topic=61.0), Abruf am  
26.02.2010 (siehe Anlage 13)

Screenshot Abstimmungsergebnis,  
[http://www.bw-voicE.eu/index.php?option=com\\_surveys  
&Itemid=50&act=view\\_result&survey](http://www.bw-voicE.eu/index.php?option=com_surveys&Itemid=50&act=view_result&survey)

=EU-Parlamentarierin Franziska  
Brantner fragt, Abruf am 26.02.2010  
(siehe Anlage 15)

**Wolf, Matthias**<sup>222</sup>

Ergebnisprotokoll Projekt VoiceE (siehe Anlage 11)

---

<sup>222</sup> Matthias Wolf ist Leiter des Referats Europafähigkeit im Staatsministerium Baden-Württemberg.

**Erklärung nach § 36 III APrOVw gD**

„Ich versichere, dass ich diese Diplomarbeit selbständig und nur unter Verwendung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe.“

---

Anne-Katrin Benz

Grafenberg, 26. Februar 2010