

Menschzentrierte Bürgerbeteiligung mit der Plattform »Weck den Herkules in dir«

Peggy Niering • Christoph Peters

Ausgangslage und Zielsetzung

Die Stadt als sich verändernder Lebensraum rückt Fragen zur Ausgestaltung eines paritätischen Miteinanders für kommunalpolitische Gestaltungsprozesse der Stadtentwicklung ins Zentrum. Dabei sind Politik, Verwaltung und Stadtgesellschaft in ihren jeweiligen Rollen und Handlungsräumen gemeinsam für gelingende Beteiligungsprozesse verantwortlich. Die Formen repräsentativer Demokratie vor Ort und Formen der Partizipation sollten sich wechselseitig ergänzen, denn der einzelne Mensch ist Experte seiner individuellen Lebensverhältnisse, die Verwaltung Expertin in rechtlichen und prozessbezogenen Fragen und die Politik Expertin für den Überblick und die Zusammenhänge. Diesem gedanklichen Ausgangspunkt folgend, haben sich Stadt und Universität Kassel von Februar 2017 bis April 2020 im Rahmen des Verbundforschungsprojektes »Civitas Digitalis: Digitale und Crowd-basierte Dienstleistungssysteme zur Schaffung zukunftsfähiger und lebenswerter Lebensräume 2020« mit den Grundlagen liquider Dienstleistungssysteme im Kontext der Smart Service-Stadt beschäftigt. Konkret bedeutet dies, dass die Bürgerinnen und Bürger mit ihren Kompetenzen und »smarten« Ideen wertgeschätzt werden, und die Städte sowohl digitale wie auch analoge Formen der Bürgerbeteiligung so nutzen, dass bisher bestehende Grenzen »liquide«, also durchlässig, werden und so die Stadt durch gelungene Bürgerbeteiligung eine Aufwertung erfährt bzw. erfahren kann. Das Resultat ist eine Plattform, welche Bürgerinnen und Bürger dazu animiert eigene Ideen, Initiativen und Projekte für die Verbesserung der Lebensräume in der Stadt Kassel zu entwickeln.

Konzeptionelle Vorüberlegungen

Leitgedanke bei der Planung und Ausgestaltung war die Überzeugung, dass der einzelne Mensch Expert/in seiner individuellen Lebensverhältnisse und Bewegungsräume ist. Politik und Stadtverwaltung können damit frühzeitig und sehr konkret vom Wissen der Stadtgesellschaft profitieren. Außerdem fühlen sich Einwohner/innen, die eingebunden und gefragt werden, ernst genommen und mitverantwortlich. Gleichzeitig sollte ein erfolgreiches Ineinandergreifen unterschiedlicher Formate der Bürgerbeteiligung daran gemessen werden, ob Disparitäten ausgeglichen und Bürger/innen zu einer Stimme verholpen werden kann, die sich sonst nicht artikulieren. Auf diese Weise können mitunter Themen sichtbar werden, die im Alltag der Menschen bereits virulent sind, aber noch keinen Eingang in politische Diskussions- und Entscheidungsprozesse – und diesen nachgeordnet – in Verwaltungshandeln gefunden haben.

Der Name der Plattform

Als Name für die entwickelte Plattform wurde der Slogan »Weck den Herkules in dir« gewählt. Wer Kassel kennt, weiß, dass dies nicht zufällig ist. Auf einem Bergkamm im Habichtswald ist die Herkulesstatue als

Herzstück des als UNESCO-Weltkulturerbe anerkannten Bergparks Wilhelmshöhe mit seinen 8,30 Metern weit hin sichtbar. Dabei vermittelt der Herkules unbeirrt Mut und Tatkraft, sich neuen Herausforderungen zu stellen. Dieser Tradition folgend, wurde mit der Plattform »Weck den Herkules in dir« das Angebot gemacht, innovative Ideen, Projekte und Lösungen zur Verbesserung der Lebensverhältnisse in Kassel einer breiten Öffentlichkeit vorzustellen sowie um Unterstützung zu werben.

Gesellschaftliche Mitwirkung im Dreischritt

Das konzeptionelle Grundraster folgt dabei einem Dreischritt-System: Gleichberechtigter Zugang durch eine barrierefreie Oberfläche, Offenlegung und kontinuierliche Nachvollziehbarkeit über die Kriterien zur Prämierung eingereicherter Projektideen und Etablierung einer Anerkennungskultur im Sinne von Wertschätzung gegenüber dem eingebrachten Engagement. Durch die Stimmenabgabe können die Ideengeber/innen eine offene Rückmeldung über das gesellschaftliche Interesse an dem eingereichten Projekt erhalten.

Rhythmus und Quorum

Der Abstimmungszeitraum für die vorgeschlagenen Projekte wurde auf zwei Monate festgelegt, um den Ideengeber/innen ausreichend Zeit zu geben, für ihre Sache zu werben und die Information in Netzwerken zu streuen. Gleichzeitig können auf diese Weise zum Beispiel Ferienzeiten großzügig überbrückt werden. Ein neuer Abstimmungszeitraum startete jeweils mit Beginn der Monate Februar, April, Juni, August, Oktober und Dezember. Dadurch konnte umgangen werden, dass die Bekanntgabe von Gewinner/innen mit den gesetzlichen Feiertagen zum 1. Januar und 1. Mai zusammenfällt. Das implementierte Instrument einer Stimmenabgabe und die Festlegung eines Quorums auf 100 Stimmen fungierten dabei als Barometer für das öffentliche Interesse und den Rückhalt der eingereichten Projekte in der Bevölkerung.

Zugang, FAQ, Allgemeine Geschäftsbedingungen und Administration

Für die Einreichung eines Projektes sowie die Stimmenvergabe ist eine vorherige Registrierung notwendig. Die entscheidenden Argumente für diesen Weg sind, dass eine Kontaktaufnahme über eine hinterlegte Mailadresse möglich sein muss, wenn sich zum Beispiel im Prozess der Freischaltung eines eingereichten Projektes noch Rückfragen ergeben. Auf einen Klarnamenzwang wird dabei bewusst verzichtet. Eine besondere Sorgfalt wurde im Vorfeld der Freischaltung der Plattform auf die sprachliche Ausarbeitung der Rubrik »FAQ – Frequently asked questions« und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelegt. Die FAQs erläutern kleinschrittig über ein Drop-Down-Menü das allgemeine Verfahren zur Projekteingabe, der Stimmenabgabe, dem Turnus für die Abstimmungen, das 100er-Quorum sowie die Prämierung. Auf diese Weise wird Prozesstransparenz realisiert.

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden ergänzend zu den geltenden Datenschutzregelungen u.a. die Rahmenbedingungen zur aktiven Teilnahme wie Mindestalter, die Notwendigkeit zur Registrierung, die begleitende Öffentlichkeitsarbeit sowie das Controlling-System durch die Stadt Kassel erläutert. An dieser Stelle findet sich auch der Hinweis, dass eingestellte Projektideen einen Bezug zu kommunalen Belangen der Kasseler Stadtgesellschaft aufweisen müssen und entsprechend im Aufgabengebiet der Stadt Kassel oder städtischer zivilgesellschaftlicher Akteure liegen müssen. Die stadtverwaltungsinterne Administration der Plattform oblag dem Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters und der Abteilung Kommunikation, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Eingereichte Projektideen sowie Kommentare wurden hier gesichtet und nach einer Prüfung freigeschaltet.

Mitmachen

Zum Start wurde die Plattform auf den städtischen Social-Media-Kanälen von Facebook, Twitter und Instagram beworben. Ein Kurzclip mit dem Logo und den Schlagworten »Mitmachen. Abstimmen. Kassel gestalten« wurde veröffentlicht. Hierbei hat sich gezeigt, dass die Resonanz auf Instagram am größten war. Da die Abstimmungen kurzzeitig stagnierten, wurde eine Social-Media-Serie veröffentlicht, in der »Weck den Herkules in dir« beworben und gleichzeitig ein Kurzhinweis auf die eingestellten Projekte gegeben wurde. Auf Facebook gab es auf diese Beiträge wenige bis gar keine Reaktionen, auf Twitter sind sie hingegen erfolgreich gewesen und wurden mehrmals retweetet. Vier Wochen vor dem Ende eines Abstimmungszeitraumes wurde ein 4-2-1 Countdown in Anlehnung an die verbliebenen Wochen über Twitter veröffentlicht und zur Abstimmung aufgerufen.

»Mitmachen« bedeutete in Kassel, dass sich die Bürger/innen mit ihrer E-Mail-Adresse auf www.weckdenherkulesindir.de registrieren und anschließend ein eigenes Projekt einreichen oder andere Projekte mit ihrer Stimme unterstützen konnten. Bei einer Eingabe wurden sie in einem Dreischritt-Verfahren über eine Kurzbeschreibung, eine Visualisierung sowie eine abschließende Lösungspräsentation dazu angeleitet, ihre Idee zu einem konkreten Anliegen zu entwickeln. Dieser Text-Bild-Video-Dreiklang war darauf ausgelegt, sowohl die Qualität der Einreichung durch entsprechend ganzheitliche Projektbeschreibungen zu erhöhen als auch der heterogenen Bürgerschaft nicht nur eine rein textbasierte Projektdarstellung anzubieten. In einem Zwei-Monats-Rhythmus wurde bekannt gegeben, welche Projekte die meisten Stimmen erhalten hatten; mindestens 100 Stimmen mussten es sein. Die Akteure erhielten anschließend die Möglichkeit, ihr Anliegen dem Oberbürgermeister der Stadt Kassel in einem persönlichen Gespräch vorzustellen. Auf Wunsch fand eine weiterführende Begleitung und Beratung der Initiativen durch die jeweiligen Fachämter der Stadtverwaltung statt.

Kommunikation und technische Betreuung

Die Plattform »Weck den Herkules in dir« soll Bürgerinnen und Bürger dazu animieren, eigene Ideen, Initiativen und Projekte für Kassel vorzustellen und dafür Stimmen zu sammeln. Dass es diese Möglichkeit der Bürgerbeteiligung gibt, wurde durch eine dynamische Kommunikationsstrategie in den sozialen Medien bekannt gemacht. Für den Start der Plattform wurden drei Akteure gezielt angesprochen, die sich im Vorfeld mit ihren Anliegen auf der Suche nach Beratung und Unterstützung an die Stadt gewandt hatten. Die drei Akteure wurden über die Planungen zur Veröffentlichung einer Plattform informiert und hatten sich bereit erklärt, ihre Anliegen für den Auftakt direkt einzureichen. Dadurch gab es einen Testlauf, durch den die Plattform unmittelbar auf ihre Funktionalität und die intuitive Bedienung geprüft werden konnte. Die Kommunikation über das Bestehen der Plattform hat breit gefächert stattgefunden. Auf traditionellem Weg wurde eine Pressemitteilung mit der Bitte um Veröffentlichung versendet. Außerdem wurde eine eigene Seite auf der städtischen Website www.kassel.de unter dem Navigationspunkt »Stadtgesellschaft/ Bürgerbeteiligung« angelegt.

Begleitende Öffentlichkeitsarbeit

Als zentraler Bestandteil der Marketingstrategie zur Bewerbung der Plattform wurde eine dezentrale CityCard-Kampagne in Auftrag gegeben. Über eine lokale Agentur, die über ein breit gefächertes Netz von CityCard Haltern verfügt, waren die Postkarten jeweils zum Beginn der ersten vier Abstimmungszeiträume an 90 Standorten im gesamten Kasseler Stadtgebiet zu finden.

Mitarbeiterschaft der Stadtverwaltung als Multiplikatoren

Gerade Mitarbeiter/innen, die viel Kontakt zu Bürger/innen haben, können aufmerksam auf die jeweiligen Belange reagieren und beispielsweise das Einreichen eines Projektes über die Plattform empfehlen. Eine Seite im städtischen Intranet hat über das neue Angebot informiert und dazu aufgerufen, die Plattform aktiv zu bewerben.

Nutzungsverhalten

Innerhalb des ersten Abstimmungszeitraumes vom 1. August bis 30. September 2019 wurde anhand der Zugriffsdaten deutlich, dass die Bürger/innen hauptsächlich mit einem direkten Zugriff auf die Plattform aufmerksam geworden sind. Dies wurde unter anderem auf die CityCard Kampagne mit Postkarte und integriertem QR-Code zurückgeführt sowie auf die integrierten Direktlinks bei der Bewerbung in den Sozialen Medien. Mit einer vierminütigen Aufenthaltsdauer und 220 registrierten Nutzer/innen ist ein guter Start mit einer attraktiv gestalteten Plattform gelungen. Es wurden im damaligen Zeitraum insgesamt fünf Projekte eingereicht und 204 Stimmen abgegeben. Ein Projekt mit Sportbezug konnte 120 Stimmen auf sich vereinen, während sich auf die vier weiteren zwischen 10 und 37 Stimmen verteilten.

Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

Die Plattform »Weck den Herkules in dir« enthält drei systematische Schritte zur Erstellung von Projekten unter der Verwendung eines multimedialen, bürgerzentrierten Ansatzes. Dabei können Bürger/innen ihr Projekt textlich beschreiben, mit einer webbasierten Zeichenumgebung durch die Nutzung von Icons und Symbolbildern visualisieren und mit persönlicher Überzeugung präsentieren, optional auch videobasiert. Vor allem die implementierte Zeichenumgebung als Teil des Projekteinreichungsprozesses ist ein Alleinstellungsmerkmal, das innovativ die geänderten Kommunikationsgewohnheiten einer dominierenden Sprache über Bilder, Symbole und deren Beziehung zueinander aufgreift. Die integrierten und medienbruchfreien Schritte zur Erstellung wurden erstmals auf einer digitalen Plattform realisiert und bieten eine neue Form der Kollaboration zwischen den Bürger/innen und der Stadt. Die Plattform als modulare Dienstleistung ist dabei ein Bestandteil eines smarten Dienstleistungssystems der Stadt und ein Beispiel dafür, wie agile Vorgehensweisen zur Entwicklung angewendet werden können. Die agile Vorgehensweise zeichnet sich dabei insbesondere durch Ko-Kreation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern aus, die durch transparente, nutzerzentrierte Prozesse und systematische Reflektion und Weiterentwicklung vorangetrieben wird.

Die Einführung einer Beteiligungsplattform ist jedoch unabhängig von ihrer Ausgestaltung auch ein neuer Kommunikationskanal, der bekannt gemacht, beworben, leicht zugänglich und vor allem nützlich sein muss, um sich zu etablieren. Die während der Projektlaufzeit gesammelten Erfahrungen haben gezeigt, dass ein offenes Konzept, wie es mit der Plattform »Weck den Herkules in dir« umgesetzt wurde, einer personalintensiven Betreuung bedarf. Die kontinuierliche Bewerbung und Aktivierung zum Mitmachen ist wichtig und sollte sowohl über Online-Kanäle wie auch durch etablierte analoge Formate realisiert werden. Als erfolgsversprechende Maßnahme hat sich ein Kommunikationskonzept bewährt, das auch andere Beteiligungsanlässe nutzt, um kontinuierlich, aber unaufdringlich zur Teilnahme zu motivieren. Auf diese Weise scheint das Ziel einen langfristigen Mehrwert für Politik, Verwaltung und Stadtgesellschaft zu erzielen, am realistischsten erreichbar.

Als kontinuierliche Aufgabe wird gesehen, innerhalb der Bevölkerung ein dauerhaftes Interesse zu wecken, sich bei Prozessen einzubringen. Ein Erfolgsindikator wird sein, Momente der Selbstwirksamkeit für die Bürger/innen in der aktiven Mitgestaltung des gesellschaftlichen Wandels zu schaffen.

Hinweis

Der Beitrag ist folgender Publikation entnommen, die Anfang Februar 2023 im Verlag der Stiftung Mitarbeit erscheint.

Stiftung Mitarbeit (Hrsg.): Beteiligungsplattformen in der Praxis. Was sie leisten und wie sie sich realisieren lassen. Bonn 2023, mitarbeiten.skript Nr. 15, 72 S., ISBN 978-3-941143-49-4

Anmerkungen

Dieser Artikel basiert auf Inhalten des ITeG Technical Reports »Handlungsbroschüre zum Verbundforschungsprojekt Civitas Digitalis«.

Billert, M. S.; Peters, C.; Leimeister, J. M.; Niering, P. & Hartmann, C. (2019): Weck den Herkules in dir – bürgerinitiierte Dienstleistungen. In: Handlungsbroschüre zum Verbundforschungsprojekt Civitas Digitalis - Digitale und Crowd-basierte Dienstleistungssysteme zur Schaffung zukunftsfähiger und lebenswerter Lebensräume 2020.

ITeG Technical Reports – Wissenschaftlichen Zentrum für Informationstechnik-Gestaltung (ITeG) an der Universität Kassel, Vol. 8, Erscheinungsjahr/Year: 2019. pp. 12-39.<http://dx.doi.org/doi:10.17170/kobra-202007301518>

Literatur

Billert, MS, Peters, C (2019): Die Digitalisierungsstraße für die Stadt der Zukunft. Innovative Verwaltung, 41(7-8/2019):10–13.

Billert, MS, Peters, C (2019): Die Digitalisierungsstraße für die Stadt der Zukunft – Kollaborative Entwicklung eines Portals für bürger-initiierte Dienstleistungsentwicklung im Kontext einer Smart City. HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik: 1–18.

Billert, MS, Peters, C (2018): Grinding a Diamond - The Iterative Development of Citizen-Initiated Services. In: European Conference on Information Systems (ECIS).

Billert, MS, Peters, C, Leimeister, JM (2019): Agile Dienstleistungsentwicklung in einer Smart City – Eine Plattform zur systematischen Erstellung digitaler bürgernaher Dienstleistungen. In: Bruhn, M, Hadwich, K (Hrsg.), Koooperative Dienstleistungen. Springer Fachmedien, Wiesbaden.

Billert, MS, Li, MM, Persch, JM, Peters, C, Leimeister, JM (2018): Dienstleistungssysteme im Smart City Kontext: Herausforderungen, Anwendungsfälle und Lösungskonzepte. In: Arnold, C, Knödler, H (Hrsg.), Die

informatisierte Service-Ökonomie. Veränderungen im privaten und öffentlichen Sektor. Springer Fachmedien Wiesbaden, Wiesbaden.

Eilers, K.; Peters, C.; Leimeister, J. M. (2022): Why the agile mindset matters. Technological Forecasting and Social Change, 179 (121650).

Eilers, K.; Simmert, B.; Peters, C.; Leimeister, J. M. (2021): Why the Agile Mindset Matters. Academy of Management Annual Meeting (AOM).

Peters, C.; Eilers, K.; Simmert, B.; Leimeister, J. M. (2021): Future Organization Report 2021. St.Gallen, Switzerland and Frankfurt, Germany: Institute of Information Management at University of St.Gallen and Campana & Schott Business Services GmbH.

Peters, C.; Eilers, K.; Simmert, B.; Leimeister, J. M. (2020): Future Organization Report 2020. St.Gallen, Switzerland and Frankfurt, Germany: Institute of Information Management at University of St.Gallen and Campana & Schott Business Services GmbH.

Peters, C.; Eilers, K.; Simmert, B.; Leimeister, J. M. (2019): Future Organization Report 2019. St.Gallen, Switzerland and Frankfurt, Germany: Institute of Information Management at University of St.Gallen and Campana & Schott Business Services GmbH.

Peters, C. (2021): Designing Work and Service Systems. School of Management, University of St.Gallen: Habilitation Thesis.

Eilers, K.; Simmert, B.; Peters, C. (2020): Doing Agile vs. Being Agile - Understanding Their Effects to Improve Agile Work. Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS).

Kleinschmidt, S.; Peters, C.; Leimeister, J. M. (2019): How to scale up contact-intensive services: ICT-enabled service innovation. Journal of Service Management (JOSM), 31 (4).

Autor/innen

Peggy Niering M.A., ist Sachgebietsleiterin für den Bereich Sozialplanung innerhalb der gleichnamigen Abteilung im Sozialamt der Stadt Kassel. Ein Arbeitsbereich des Sachgebietes ist dabei die Förderung und Weiterentwicklung bürgerschaftlichen Engagements unter Berücksichtigung gesamtgesellschaftlicher Entwicklungen und gestellter Anforderungen für ein Mehr an Mitgestaltung und Beteiligung, insbesondere auf der Ebene von Quartieren und Stadtteilen. Die Umsetzung des Projektes »Civitas Digitalis« war seinerzeit in der Abteilung Kommunikation, Presse und Öffentlichkeitsarbeit im Hauptamt der Stadt Kassel verortet.

Kontakt

E-Mail: peggy.niering@kassel.de

Prof. Dr. Christoph Peters, ist Vertretungsprofessor des Lehrstuhls Wirtschaftsinformatik, insb. Intelligente Informationssysteme und -prozesse an der Universität Leipzig sowie Assistenzprofessor an der School of Management der Universität St. Gallen. Sein Forschungsfokus liegt in der Gestaltung und dem Management von intelligenten Prozess- und Dienstleistungsinnovationen. Dabei nimmt er eine soziotechnische Systemperspektive ein und strebt die menschenzentrierte Gestaltung von Lösungen an, die sowohl NutznießerInnen als auch alle anderen Stakeholder des Dienstleistungs- und Arbeitssystems umfasst.

Kontakt

E-Mail: christoph.peters@uni-kassel.de

Redaktion

Stiftung Mitarbeit

Redaktion eNewsletter Wegweiser Bürgergesellschaft

Björn Götz-Lappe, Ulrich Rüttgers

Am Kurpark 6

53177 Bonn

E-Mail: newsletter@wegweiser-buergergesellschaft.de