

TECHNOLOGISCHEN WANDEL GESTALTEN
Transparenz, Dialog und Beteiligung für
gesellschaftlichen Konsens

Bürgerdialoge zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben

Zwei Fallbeispiele

Herausgegeben von
Bettina Oppermann und Ulrich Reimers



Technologischen Wandel gestalten

Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens

Bürgerdialoge zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben

Zwei Fallbeispiele

Herausgegeben von

Bettina Oppermann und Ulrich Reimers

Technologischen Wandel gestalten

Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens

Projektbeschreibung

Der technologische Wandel kann Gesundheit, Wohlstand und den Schutz von Umwelt und Klima voranbringen. Umfragen wie das TechnikRadar von acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften und der Körber-Stiftung zeigen jedoch eine Skepsis in Teilen der Bevölkerung, ob Technik für eine bessere Zukunft sorgt: So ist ein Viertel der Befragten der Ansicht, dass durch Technik mehr Probleme verursacht als durch sie gelöst werden. Die Deutschen erleben den technologischen Wandel mehrheitlich ambivalent. Der Nutzen neuer Technologien kommt nur dann zum Tragen, wenn sie von den Menschen mindestens toleriert, besser aber individuell und gesellschaftlich angenommen und gestaltet werden.

Ziel des acatech Projekts *Technologischen Wandel gestalten: Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens* ist die Entwicklung, Erprobung und Evaluierung einer wissenschaftlich fundierten und in die Praxis umsetzbaren Gestaltung von Technikdialogen. Dabei soll die Gesellschaft in eine frühe und kompetente Meinungsbildung bei der Gestaltung neuer Technologiefelder einbezogen werden. Gemeinsam mit interessierten Bürger:innen sollen die Chancen, der Nutzen und die Risiken von Technologien sachgerecht und ausgewogen diskutiert und die sich daraus ergebenden Rückschlüsse an Politik, Wirtschaft, Zivilgesellschaft und betroffene Individuen vermittelt werden.

Zwei Arbeitsgruppen vertiefen diese Ausgangsfragen und Ziele des Projekts anhand der Themen *Resilienz und Leistungsfähigkeit der digitalen Infrastruktur* und *Resilienz und Leistungsfähigkeit des Gesundheitssystems durch Datenverfügbarkeit*. Sie analysieren aktuelle Diskussionen in Politik und Gesellschaft und entwickeln Vorschläge für Dialog- und Kommunikationsinitiativen, die dann innerhalb des Vorhabens erprobt werden. Die kommunikationswissenschaftliche Expertisebank, eine weitere Arbeitsgruppe bestehend aus Expert:innen der Wissenschafts- und Technikkommunikation, Technikfolgenabschätzung, Psychologie, Evaluation sowie Umsetzung von Wissenschaftskommunikation in die Praxis, unterstützt und berät die beiden Arbeitsgruppen bei der Konzeption und Erprobung der Kommunikationsformate und identifiziert übergreifende Ergebnisse. Der Gesellschaftspolitische Beirat setzt sich aus Vertreter:innen unterschiedlicher gesellschaftlicher Perspektiven, unter anderem aus Wissenschaft, Unternehmen, Verbänden und Medien, zusammen, diskutiert den Wandel und die Entwicklung der Gesellschaft im Kontext des technologischen Fortschritts und wirkt dabei als Soundingboard für die Projektarbeit.

Inhalt

Vorwort	4
Zusammenfassung	6
Projekt	7
1 Einleitung	8
2 Transparenz, Dialog und Beteiligung in Kommunen	10
2.1 Notwendigkeit und Formen von Partizipationsangeboten	11
2.2 Fokusgruppen als Dialogformat für die kommunale Entscheidungsfindung	13
3 Planung und Durchführung der Fokusgruppen in den Partnerkommunen	16
3.1 Phasen und Meilensteine im Rückblick	17
3.2 Einladung und Auswahl der Teilnehmenden	19
3.3 Durchführung der Fokusgruppengespräche	21
3.4 Aufzeichnung und Dokumentation	26
3.5 Evaluation und Wirkungsmessung	27
4 Ergebnisse des Bürgerdialogprojekts	30
4.1 Wittenberge	31
4.1.1 Inhaltliche Ergebnisse der Arbeit in den Fokusgruppen	31
4.1.2 Wirkungen des Bürgerdialogs	36
4.2 Wuppertal	39
4.2.1 Inhaltliche Ergebnisse der Arbeit in den Fokusgruppen	39
4.2.2 Wirkungen des Bürgerdialogs	43
5 Übertragbarkeit der Ergebnisse – Lessons learned der Bürgerdialoge	46
5.1 Learnings aus der Vorbereitung	47
5.2 Learnings aus der Durchführung	49
5.3 Learnings aus der Evaluation	50
6 Ausblick: Zukunft des Bürgerdialogs	54
Literatur	56
Abbildungsverzeichnis	57
Tabellenverzeichnis	58
Textboxverzeichnis	58

Vorwort

Technologischen Wandel gestalten. Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens – dieses Motto stand seit April 2020 im Mittelpunkt der Arbeit mehrerer von acatech ins Leben gerufener Arbeitsgruppen. Im Rahmen der vorliegenden Publikation präsentieren wir die Resultate von Bürgerdialogen zu Digitalisierungsthemen, an deren Konzeption primär die Arbeitsgruppe *Resilienz und Leistungsfähigkeit der digitalen Infrastruktur* (AG 1) beteiligt war. Mit dieser Publikation möchten wir in erster Linie Digitalisierungs- und Beteiligungsbeauftragten in den Kommunen hierzulande Einblick in unsere Methode, unsere Ergebnisse und unsere Rückschlüsse geben.

In einer Zeit, in der die Digitalisierung unser aller Leben und Arbeit grundlegend verändert, braucht es klare Konzepte, um den Herausforderungen dieses Wandels erfolgreich zu begegnen. Die Digitalisierung durchdringt bereits heute alle Lebensbereiche und hat das Potenzial, künftig zu mehr Wohlstand und Nachhaltigkeit in unserer Gesellschaft beizutragen. Dabei ist allerdings von entscheidender Bedeutung, die Interessen und Bedürfnisse der Menschen nicht aus den Augen zu verlieren. Kommunale Digitalisierungs- und Beteiligungsbeauftragte sind in diesem Spannungsfeld zwischen technologischer Innovation und den Bedenken, Anliegen oder Hoffnungen der Bürger:innen Brückenbauer. Ihre Aufgabe ist es, die Voraussetzungen für einen Dialog auf Augenhöhe und eine gesellschaftlich getragene Umsetzung technologischer Innovationen zu schaffen.

Die beiden durchgeführten Bürgerdialoge konzentrierten sich auf zwei exemplarische Themenfelder im Umfeld der Digitalisierung: Das betrifft zum einen die Digitalisierung der Prozesse in der Verwaltung nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG). Projektpartner hierfür war die Stadt Wittenberge an der Elbe, eine größere Kleinstadt im Nordwesten des Bundeslands Brandenburg. Zum anderen ist die Unterstützung des Katastrophenschutzes durch Methoden der Digitaltechnik ein wichtiges Anwendungsfeld für die Digitalisierung in Deutschland. Projektpartner für die Digitalisierung in Deutschland. Projektpartner für den entsprechenden Bürgerdialog war Wuppertal, eine nordrhein-westfälische Großstadt, gelegen im Bergischen Land. In beiden Städten wurden sogenannte Fokusgruppen eingesetzt, mit deren Hilfe Bürger:innen in den themenbezogenen Dialog mit Repräsentant:innen ihrer Kommunen eintreten konnten. Das Ziel dieser Dialoge war es, die Sicht der Bevölkerung auf die vor Ort vorgesehenen Digitalisierungsmaßnahmen herauszuarbeiten, Unterstützung bei der jeweiligen Planung zu bieten sowie Anregungen und Kritik zu erfassen. Darüber hinaus ging es für acatech darum, exemplarisch die Eignung und Wirksamkeit des Formats der Fokusgruppe im Dialog mit der Bevölkerung im digitalen Wandel zu erproben. In beiden Städten wurde die Arbeit der Fokusgruppen durch ein jeweils von acatech beauftragtes Unternehmen begleitet; ein drittes Unternehmen evaluierte den dialogischen Prozess. Diese Analysen sind zentrale Grundlage der vorliegenden acatech Publikation.

Mit ihr richten wir uns insbesondere an kommunale Digitalisierungs- und Beteiligungsbeauftragte. Zugleich möchten wir alle Verantwortlichen in den Kommunen, in Unternehmen und zivilgesellschaftlichen Organisationen ansprechen, die sich mit Beteiligung, Digitalisierung, Verwaltungsdienstleistungen oder Bevölkerungsschutz beschäftigen. Die beiden Fallbeispiele können inhaltliche Orientierung für zwei spezifische Themenfelder kommunaler Digitalisierungsstrategien und praktische Hinweise für weitere Dialogverfahren bieten.

Wir danken allen Mitwirkenden, insbesondere den Mitgliedern der Arbeitsgruppe, den Mitarbeiter:innen der acatech Geschäftsstelle sowie den beauftragten Unternehmen und den Verwaltungen der Städte Wittenberge und Wuppertal, herzlich für ihre beeindruckende, erfolgreiche Arbeit.

Die Gestaltung einer digitalen Zukunft, die im Einklang mit den Wünschen und Bedürfnissen der Bürger:innen steht, ist eine gemeinsame Verantwortung, und wir freuen uns, wenn unsere Erkenntnisse und Empfehlungen zu einer Technikentwicklung beitragen, die diesem Ziel nahekommt.

Die Sprecher:innen der Arbeitsgruppe

Bettina Oppermann, *Leibniz Universität Hannover*
Ulrich Reimers, *Technische Universität Braunschweig*

Zusammenfassung

Die vorliegende Publikation bietet Einblick in die praktische Umsetzung von Bürgerdialogen zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben in Deutschland. Zwei konkrete Fallbeispiele mit einem jeweils spezifischen Digitalisierungsbezug stehen dabei im Fokus: die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG) im brandenburgischen Wittenberge sowie digitale Maßnahmen zur Unterstützung des Katastrophenschutzes im nordrhein-westfälischen Wuppertal. In beiden Städten wurden sogenannte Fokusgruppen eingesetzt, um Bürger:innen und Kommunalvertreter:innen themenbezogen miteinander ins Gespräch zu bringen.

Die beiden Dialogangebote trugen dazu bei, die Sicht der Bevölkerung auf die jeweilige Situation vor Ort und die geplanten Maßnahmen nachzuvollziehen und gleichzeitig Eignung und Wirksamkeit des Fokusgruppenformats im Kontext des technologischen beziehungsweise des digitalen Wandels zu testen. Im Mittelpunkt der Fokusgruppengespräche standen Chancen und Nutzen der digitalen Transformation im jeweiligen Handlungsfeld sowie mögliche Hürden und Bedenken. Darüber hinaus formulierten die Teilnehmenden in beiden Fällen eine Vielzahl von Anforderungen für eine Digitalisierung, in deren Zentrum der Mensch und nicht die (digitale) Technik stehen soll. Begleitet wurden die

Projekte zudem durch eine Analyse der akteursspezifischen Effekte beider Bürgerdialoge. Die hier einbezogenen Akteure waren die Teilnehmenden der Fokusgruppen, Personal aus Stadtverwaltung und Lokalpolitik, Vertreter:innen der Presse beziehungsweise Medien, die jeweilige Bürgerschaft und weitere Stakeholder der Dialoge.

Die Publikation richtet sich insbesondere an Verantwortliche in den Kommunen, die sich mit den Themen Beteiligung beziehungsweise Digitalisierung, Verwaltungsdienstleistungen oder Bevölkerungs- und Katastrophenschutz beschäftigen. Die hier präsentierten Fallbeispiele liefern praktische Hinweise für die Umsetzung eigener Dialog- und Beteiligungsverfahren. Die dargestellten Fakten und Interpretationen beruhen dabei auf den Erfahrungen, die von den Beteiligten im acatech Praxisprojekt *Technologischen Wandel gestalten* zusammengetragen und sorgfältig reflektiert worden sind. Die dokumentierten Resultate sowie die übertragbaren Erkenntnisse können bei der Konzeption und Durchführung künftiger Bürgerdialoge oder bei deren Wirkungsanalyse als Ideensammlung, Ratgeber oder Vergleichsbasis dienen. Zudem dürften sie bei der Ausgestaltung kommunaler Digitalisierungsstrategien und von Smart-City-Ansätzen hilfreich sein.

Projekt

Projektleitung

- Prof. Dr.-Ing. Jan Wörner, acatech Präsident
- Prof. Dr. Drs. h. c. Ortwin Renn, Forschungsinstitut für Nachhaltigkeit (RIFS); acatech Präsidium

Leitung der Arbeitsgruppe 1 *Resilienz und Leistungsfähigkeit der digitalen Infrastruktur* (Hrsg.)

- Prof. Dr.-Ing. Bettina Oppermann, Institut für Freiraumentwicklung, Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover
- Prof. a. D. Dr.-Ing. Ulrich Reimers, Institut für Nachrichtentechnik, Technische Universität Braunschweig

Mitglieder der Arbeitsgruppe 1 *Resilienz und Leistungsfähigkeit der digitalen Infrastruktur*

- Prof. Dr. Frank Brettschneider, Lehrstuhl für Kommunikationswissenschaft, Universität Hohenheim
- Prof. Dr. Achim Enders, Institut für Elektromagnetische Verträglichkeit, Technische Universität Braunschweig

- Benedikt Ernst, Merck KGaA
- Harald Geywitz, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
- Fritz-Uwe Hofmann, Deutsche Telekom AG
- Prof. Dr. Alexander Lerchl, Life Sciences & Chemistry, Constructor University Bremen
- Dr. Mario Rehse, United Internet AG
- Prof. Dr.-Ing. Helmut Holzapfel, Zentrum für Mobilitätskultur Kassel
- Prof. Dr. Mike S. Schäfer, IKMZ Institut für Kommunikationswissenschaft und Medienforschung, Universität Zürich
- Frank Ulmer, Kommunikationsbüro Ulmer GmbH

Redaktion und Koordination

- Stefanie Bucher, acatech Geschäftsstelle
- Hannes Gaschnig, acatech Geschäftsstelle

Projektlaufzeit

01.04.2020–31.12.2023

Förderung

Das Projekt *Technologischen Wandel gestalten: Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens* wird gefördert von Allianz, Bayer Science & Education Foundation, BMW, Klaus Tschira Stiftung, Körber-Stiftung, Merck, Robert Bosch Stiftung und Siemens Stiftung.

1 Einleitung



Immer wieder stoßen in Deutschland technologische Innovationen auf Skepsis und konkrete technologiebasierte Umsetzungsvorhaben auf den massiven Widerstand der Bevölkerung vor Ort. Solche Konflikte, die nicht selten Folge einer wenig bürgernahen Planungs- und Maßnahmenpolitik sind, führen zur Verzögerung wichtiger technologiepolitischer Großprojekte, verhindern mehr bürokratische Effizienz im Alltag und konterkarieren wesentliche Bemühungen um mehr Sicherheit im Katastrophenschutz.

Aus diesem Grund befasste sich das von acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften verantwortete Projekt *Technologischen Wandel gestalten: Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens* unter anderem mit der Frage, wie sich solche Konflikte künftig entschärfen und notwendige innovationspolitische Maßnahmen gemeinwohlorientiert gestalten und umsetzen lassen. Einem Konzept der Projektarbeitsgruppe *Resilienz und Leistungsfähigkeit der digitalen Infrastruktur* (AG 1) folgend wurden zu diesem Zweck digitalisierungsbezogene Bürgerdialoge entwickelt, erprobt und evaluiert.

Gemeinsam mit Kommunalvertreter:innen sollten ausgewählte Bürger:innen dabei Chancen und Nutzen sowie Risiken und Bedenken in zwei konkreten Anwendungsfeldern der Digitalisierung kommunaler Aufgaben in konstruktiver Weise diskutieren, um so eine frühzeitige, sachgerechte und ausgewogene Meinungsbildung bei den Beteiligten und in der Bürgerschaft zu unterstützen.

Profitieren konnten hierbei sowohl die beiden Partnerkommunen, die für die digitale Transformation in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich Unterstützung fanden, als auch acatech, die mit wissenschaftlichem Interesse Bedingungen für das Gelingen sachgerechter und ausgewogener Meinungsbildung im Technologie- und Technikkontext ergründen konnte.

Gespräche zur Digitalisierung der kommunalen Verwaltung wurden so im brandenburgischen Wittenberge geführt. Einbezogen waren Bürger:innen und Unternehmer:innen, die in vier Fokusgruppen miteinander disku-

tierten. Die Verwaltung der Stadt Wittenberge möchte die Resultate dieser Dialoge für ihre Digitalisierungsbemühungen zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) nutzen und sich bei der Weiterentwicklung des digitalen Angebots kommunaler Service- und Verwaltungsleistungen künftig an den Bedarfen der Bürger:innen orientieren. Die Fokusgruppen sollten hierbei als Auftakt für den Austausch mit der Bevölkerung dienen, der sich idealerweise verstetigen lässt.

Im nordrhein-westfälischen Wuppertal wurde dagegen über digitale Technik im Bevölkerungsschutz diskutiert, wobei ebenfalls das Format der Fokusgruppe zur Anwendung kam. In fünf Gruppen fanden Gespräche mit Bürger:innen statt, wobei für die Gruppenbildung die jeweiligen Vorkenntnisse in der Katastrophenvorsorge und die (mutmaßliche) Selbstschutzzfähigkeit beziehungsweise Hilfebedürftigkeit unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen ausschlaggebend waren. Unter Selbstschutzzfähigkeit wurde dabei insbesondere das vorhandene Wissen über und das tatsächliche Ausmaß an bereits durchgeführten Vorsorgemaßnahmen verstanden. Die Wuppertaler Stadtverwaltung möchte die Erkenntnisse des Bürgerdialogs für ihre Smart-City-Strategie verwerten.

Für acatech ging es hingegen insbesondere um die Frage, inwiefern Fokusgruppen bei technologie- und technikbezogenen Vorhaben zu einer sachgerechten, fundierten Meinungsbildung und damit zum technologischen beziehungsweise digitalen Wandel in den deutschen Kommunen beitragen können. Aus diesem Grund wurden die Gespräche in den Fokusgruppen mit zwei unterschiedlichen Untersuchungsansätzen auf ihren Meinungsbildungseffekt hin ausgewertet. Darüber hinaus wurden die Bürgerdialoge evaluiert. Dabei ging es unter anderem um die Frage, welche Resonanz die Dialoge während der Durchführung und nach Vorliegen der Ergebnisse in Kommunalpolitik und -verwaltung, in der lokalen Presse und den Sozialen Medien sowie bei weiteren Adressat:innen der Ergebnisse kurzfristig auslösen.¹ Hierbei dienten die beiden kommunalen Dialogveranstaltungsreihen als Fallstudien, aus denen projektspezifische und übergreifende Erkenntnisse zum Gelingen von Bürgerdialogen gewonnen werden konnten.

1 | Aufgrund der begrenzten Projektlaufzeit konnten nur kurzfristige Wirkungen erfasst werden.

2 Transparenz, Dialog und Beteiligung in Kommunen



2.1 Notwendigkeit und Formen von Partizipationsangeboten

Spätestens seit *Stuttgart 21*, also den Debatten um die Neugestaltung des Stuttgarter Hauptbahnhofs, die zu einem bundesweit im Fernsehen übertragenen Diskussionsverfahren und schließlich einem Volksentscheid im Jahr 2013 führten, ist klar: Transparenz, Dialog und Beteiligung sind für die erfolgreiche Umsetzung technischer und technologiebasierter Großprojekte von essenzieller Bedeutung. Bürger:innen in Deutschland nehmen solche regierungspolitisch forcierten Projekte, deren Nutzen sie nicht nachvollziehen können und deren Nebenwirkungen sie selbst möglicherweise ganz konkret betreffen werden, immer seltener einfach nur hin; stattdessen fordern sie immer häufiger eigenen Einfluss auf entsprechende Entscheidungen ein. Und mittlerweile steht auch ein gut gefüllter „Werkzeugkoffer“ bereit, um sie an Planungsprozessen und Entscheidungen teilhaben zu lassen. Zwar verbleibt die rechtlich verankerte Entscheidungskompetenz gemäß den Prinzipien der repräsentativen Demokratie bei Legislative und Exekutive; aber Bürger:innen sollen im Sinne der sogenannten deliberativen Demokratie – insbesondere im politischen Nahbereich der Kommune – die Möglichkeit haben, zu verstehen, was konkret geplant, gebaut und entwickelt wird; sie sollen ihre Bedürfnisse, ihre Wahrnehmung und ihre Haltung äußern und damit neben Expert:innen die Politik bei der Entwicklung technischer Infrastruktur und Entscheidungen über konkrete technologiebezogene Maßnahmen beraten. Basis für einen gelingenden Dialog zwischen Bürgerschaft, Expert:innen und Politik sowie eine aktive Beteiligung ist dabei stets die Transparenz des jeweiligen Entscheidungsprozesses.

Die Rolle von Politiker:innen in solchen Beteiligungsprojekten ist besonders hervorzuheben. Diese müssen sich nämlich zunächst auf ein bestimmtes Mandat einigen, also ein Thema formulieren, zu dem sie den Rat

von Bürger:innen einholen möchten. Gleichwohl bleiben die Politiker:innen auch bei deren Einbeziehung Letztentscheidungsinstanz im betreffenden Themenfeld. Sie müssen das Verfahren also initiieren, die Beratungsergebnisse – beispielsweise im Format eines Bürgergutachtens – später entgegen- und vor allem ernst nehmen und unter Würdigung dieser Ergebnisse schließlich entscheiden. Nicht jede Anregung von Bürgerseite muss die Politik dann auch umsetzen; aber sie sollte (unbedingt) zeigen, dass die Beteiligung wirksam ist, also dass sie sich mit den Vorschlägen inhaltlich auseinandersetzt, diese ernsthaft prüft und im Zweifelsfall auch deren Ablehnung begründet. Das wird zum Beispiel bei Umfragen nicht unbedingt erwartet.

Besonders relevant ist bei solchen politisch relevanten Beteiligungsformaten das Einladungsprozedere, mit dem bestimmt wird, wer in welcher Rolle teilnimmt. In Textbox 1 werden zentrale Gemeinsamkeiten und Unterschiede typischer Dialog- und Beteiligungsformate vorgestellt, die sowohl auf das Format als auch auf das gewählte Einladungsverfahren zurückgeführt werden können.²

Für jedes einzelne Format ergeben sich außerdem klare Vor- und Nachteile, die abhängig von der jeweiligen Fragestellung mehr oder eben weniger ins Gewicht fallen. Jedes Verfahren erfordert zudem eine andere Vorbereitung und Planung, verursacht somit auch unterschiedlich hohe Kosten. In gewissem Maße müssen aber alle Verfahren daran gemessen werden, ob sie dazu beitragen, externe Expertise zu verarbeiten, ein breites und bestenfalls repräsentatives Spektrum an Perspektiven widerzuspiegeln und effizient in einem vorab definierten Zeitrahmen zu Lösungsvorschlägen für ein spezifisches Problem zu kommen.

2 | Vgl. Oppermann/Langer 2003 und Deutscher Bundestag 2023 (Quellen zu Textbox 1).

Textbox 1: Ausgewählte Dialog- und Beteiligungsverfahren

- Der allgemeine Aufruf zu einer sogenannten **Bürgerversammlung** richtet sich an all jene Bürger:innen, die am Thema interessiert sind. Meist werden darüber hinaus noch Expert:innen zu einer solchen städtisch organisierten Versammlung eingeladen, die zum Teil zuvor bereits in öffentlichen Debatten hervorgetreten sind. Die Expertise ist zum Teil nachgewiesen, zum Teil einfach nur behauptet. In Form von Podiumsdiskussionen gelingt es, diese exponierten Persönlichkeiten untereinander ins Gespräch zu bringen. Das Publikum, insbesondere auch Gegner:innen und Befürworter:innen werden im Verlauf der Veranstaltung in die Debatten miteinbezogen. Hier melden sich allerdings oft nur die Redegewandten zu Wort. Zu den Versammlungen kommen meist auch nur diejenigen, die sich ohnehin für das Thema interessieren.
- Das Modell des **Runden Tisches** oder des sogenannten **Mediationsverfahrens** widmet sich explizit der Lösung von Konflikten oder der Aushandlung von Kooperationen zwischen Akteuren, die ohne Verfahren nicht miteinander kooperieren. In einem eher nichtöffentlichen Rahmen werden die Konfliktparteien versammelt. Gruppen entsenden Delegierte an den Runden Tisch, der von einem externen Team moderiert wird. Natürlich können hier ebenfalls Expert:innen geladen werden, sie bleiben aber auf eine Auskunft gebende Rolle beschränkt, diskutieren selbst also nicht unbedingt mit. Die Delegierten innerhalb der unterschiedlichen Gruppen sind soziologisch gesehen eher homogen; sie werden von ihren Gruppenmitgliedern für gewöhnlich gewählt, weil sie sich gut ausdrücken können.
- Bei einer **Planungszelle**, wie sie in den 1970er-Jahren von Peter C. Dienel in Deutschland erprobt wurde, oder auch bei einem Schöffengericht, geht es darum, Menschen mit möglichst unterschiedlichen Perspektiven in Dialog miteinander zu bringen. Zur Gewinnung einer Teilnehmerschaft, welche die Gesamtbevölkerung möglichst gut repräsentiert, eignet sich insbesondere ein Einladungsverfahren per Los. Auch hier sagen nicht alle Personen zu, die aus dem Register des Einwohnermeldeamts zufällig gezogen wurden, sodass es auch bei diesem Bürgerbeteiligungsverfahren eine Verzerrung der sozialen Zusammensetzung in Richtung der Interessierten und Neugierigen gibt. Aber es ist nachgewiesen, dass im Vergleich zu allen anderen Einladungsverfahren die Zusammensetzung der Teilnehmenden am heterogensten ist. Bei den Bürgerräten des Deutschen Bundestags kommt dieses Verfahren seit 2023 als Pilot im großen Maßstab zum Zug. Der Nachteil dieser Möglichkeit, Bürger:innen in einen Dialog einzubeziehen, liegt darin, dass die organisierten und engagierten Gruppen, die sich bereits mit dem Thema beschäftigt und sich eine Meinung gebildet haben, ausgeschlossen sind. Sie werden vielmehr wie Expert:innen behandelt, die ein Statement abgeben können, aber an der Meinungsbildung der Gruppe nicht unmittelbar beteiligt sind.
- Das Format der **Fokusgruppen** zielt darauf ab, kleine, soziologisch in bestimmter Hinsicht homogene Diskussionsgruppen zu bilden, die aufgefordert werden, ihre gemeinsame Perspektive und Sichtweise auf ein Problem miteinander zu erarbeiten. Mehrere Fokusgruppen ergeben später ein multiperspektivisches Bild zur Sache. Auf einer zweiten Ebene soll die Zusammensetzung auch heterogene Eigenschaften in der Gruppe einbinden. Falls also zum Beispiel ältere Menschen ab 60 Jahren zu einer Gruppe zusammengestellt werden, sollten sie verschiedenen Berufsgruppen angehören. Im Unterschied zu Planungszellen oder Mediationsverfahren geht es hier nicht darum, sich explizit mit Andersdenkenden auszutauschen oder mit diesen gar einen Konsens zu finden.

2.2 Fokusgruppen als Dialogformat für die kommunale Entscheidungsfindung

Bei aktuellen Fragen der Technikentwicklung sind alle politischen Ebenen angesprochen. Gerade die Digitalisierung berührt in ihren vielen Facetten Kompetenzbereiche der Europäischen Union, der Mitgliedstaaten, der Bundesländer und Regionen, der Gemeinden und auch der Familie. Daher galt es für das acatech Projekt *Technologischen Wandel gestalten* zu Beginn, konkrete Themen auszuwählen, die im Rahmen eines Bürgerdialogs auf kommunaler Ebene sinnvoll zu bearbeiten wären. Dabei standen zunächst Fragen der digitalen Infrastruktur und insbesondere der Ausbau der nächsten Mobilfunkgeneration (5G) als mögliche Themen im Raum. Allerdings zeigte sich bald, dass technische Infrastrukturen vor allem ein Thema für Expertengespräche sind und dass bei Bürgerdialogen eher deren Zweck, also die Ermöglichung von Digitalisierung – und damit letztlich Nutzen und Risiken einer digitalisierten Welt –, im Vordergrund stehen sollte.

Anschließend wurden zwei inhaltliche Dialogschwerpunkte gesetzt: In der Stadt Wittenberge sollte es um die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) gehen, in Wuppertal um die smarte, das heißt digital unterstützte Ausrichtung des Katastrophenschutzes. Ziel war es, sachangemessene Dialoge zu organisieren, um herauszufinden, wie man die Bevölkerung besser informieren und in politisch-administrative Entscheidungen einbeziehen könnte. Beide Dialogthemen – die Digitalisierung der Verwaltung in Wittenberge und der Beitrag der Digitalisierung zum Katastrophenschutz in Wuppertal – beziehen sich primär auf die kommunale Ebene der Entscheidung. Im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes beabsichtigen Kommunen natürlich, der Bevölkerung möglichst viele und sinnvolle Angebote für digitale Dienstleistungen zu machen. Und auch beim Katastrophenschutz sehen die Bürger:innen in Deutschland in der Regel zunächst die Hilfsangebote vor Ort; auch wenn diese je nach Katastrophenfall großräumiger organisiert werden müssen. Die Kommunen, ihre Verwaltungen und die Zivilschutzorgane sind hier also

in der Verantwortung, Hilfsangebote bürgernah zu organisieren.

Im vorliegenden acatech Projekt ging es konkret um Themen, bei denen kein bestehender Konflikt gelöst werden musste. Die kooperierenden Kommunen wollten jedoch wissen, wie die Bürger:innen vor Ort über die entsprechenden Themenfelder denken, was sie sich von der Digitalisierung erhoffen, was sie befürchten und wo sie bereit sind, aktiv mitzuwirken. Zudem besteht bei bürokratischen Prozessen stets die Gefahr, dass eine fachlich spezialisierte Verwaltung nicht allgemeinverständlich und ausreichend bürgernah kommuniziert, was Legitimität und Akzeptanz administrativer Entscheidungen beeinträchtigen kann. Daher ist bei solchen Dialogen immer auch von besonderem Interesse, zu erfahren, ob die von Kommunalpolitik und -verwaltung verwendeten Fachbegriffe oder der bürokratische Jargon von Bürger:innen und speziellen Zielgruppen überhaupt so verstanden werden, wie es von kommunaler Seite beabsichtigt ist. Und so standen auch diese Aspekte im Fokus der beiden Projektdialoge in Wittenberge und Wuppertal.

Angesichts der bereits oben erwähnten Stärken der Dialogmethode Fokusgruppe – offen für fachlichen Input, gezielte Zusammenstellung eines Spektrums an Perspektiven und zeiteffiziente Generierung von Lösungsvorschlägen für ein Problem – schien diese optimal für die gewählte Fragestellung zu sein (siehe Textbox 2).³ Fokusgruppen ermöglichen Politik und Verwaltung außerdem, die Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz kommunaler Maßnahmen durch Bürger:innen und bestimmte Zielgruppen zu prüfen. Deren Perspektive zeugt entweder von einer ausgeprägten Beschäftigung mit dem Thema oder von einer spezifischen Betroffenheit durch die geplanten Maßnahmen; und ebendiese Perspektive gilt es, im Dialog herauszuarbeiten, um sie bei der Entscheidung angemessen berücksichtigen und würdigen zu können.

3 | Vgl. Behringer 2012, Dührenberger/Behringer 1999, Oppermann/Renn 2019 und Schulz et al. 2012 (Quellen zu Textbox 2).

Textbox 2: Dialogformat Fokusgruppe

Fokusgruppen sind moderierte Gruppendiskussionen, die ursprünglich für Marketing- und verschiedene Forschungszwecke durchgeführt wurden. Im Rahmen einer Fokusgruppe kommen sechs bis acht Personen für zwei bis drei Stunden zusammen, um ein vorgegebenes Thema zu erörtern. Dieses moderierte Gespräch findet nichtöffentlich statt, allerdings können – je nach Thema und Zweck – die Ergebnisse später öffentlich bekannt gemacht werden. In der Regel werden sechs bis zehn solcher Gruppengespräche mit unterschiedlichen, jeweils homogenen Gruppen durchgeführt. Die Gespräche werden anschließend im Sinne der empirischen Sozialforschung detailliert ausgewertet und die Ergebnisse an den Auftraggeber weitergeleitet. Einen Konsens in der einzelnen Gruppe oder gar im gesamten Teilnehmerkreis zu erreichen ist in der Regel nicht das Ziel der Gespräche.

Von großer Bedeutung ist hingegen der Meinungsbildungsprozess innerhalb der Gruppen, der in der Regel durch einen Stimulus ausgelöst wird. Grundlegende Annahme ist hierbei, dass Menschen im gemeinsamen Gespräch zu einer ausgewogeneren Haltung kommen, als wenn sie lediglich ein Interviewstatement formulieren. Im Unterschied zu Diskussionen unter Menschen mit unterschiedlichen Interessen und mutmaßlich unterschiedlichen Meinungen (hier: „Perspektiven“), müssen die Teilnehmenden aber keinen Konsens finden oder zwangsläufig im Sinne des Allgemeinwohls argumentieren. Einen Konsens finden zu müssen, würde besondere Konzeptschritte zu Beginn (von der Aushandlung über das Verfahren der Konsensfindung bis hin zu Fragen der Klärung von Dissens) nötig machen. In vielen Fokusgruppen wird deshalb am Ende per Mehrheit über die Priorität einzelner Maßnahmen abgestimmt.

Finden Fokusgruppengespräche als Serie oder Reihe, zum Beispiel im Modus mehrerer Treffen, statt, werden sie Beteiligungsformaten, die einen Konsens erarbeiten sollen, immer ähnlicher. Die Teilnehmenden bilden sich eine Meinung, die wiederum mit anderen besprochen und in das Gremium zurückgetragen wird. Der Prozess der Meinungsbildung erstreckt sich in einer Serienfokusgruppe über mehrere Sitzungen und bleibt nicht auf drei Stunden beschränkt. Aufgrund des stärkeren Beteiligungscharakters werden zudem – im Vergleich zur einfachen Fokusgruppe – immer wieder Bestätigungs- und Konsenszwischenschritte in die Debatte eingefügt.

Für die Praxis existieren Standards zur Kalkulation und Durchführung von Fokusgruppen-Dialogen. Ein wichtiger Kostenfaktor ist dabei die Nachbereitung der Gespräche, die sehr unterschiedlich ausfallen kann – je nachdem, ob Protokolle, Kurzberichte, Transkripte oder weitreichende Inhaltsanalysen angefertigt werden.

Nachteil des Fokusgruppen-Formats gegenüber gleich aufwendigeren Beteiligungsformaten ist die starke inhaltliche Steuerung des Dialogs durch die Organisator:innen. Diese konzipieren die Stimuli, gestalten die Vorabinformation, nehmen die Ergebnisse der einzelnen Gruppen entgegen und interpretieren sie. Ein weiterer, vor allem demokratietheoretisch relevanter Nachteil des Formats besteht zudem in der geringeren Öffentlichkeitswirksamkeit gegenüber anderen Beteiligungsver-

fahren wie dem Bürgerrat oder der Bürgerversammlung. Zwar ist zu erwarten, dass die Teilnehmenden eines Fokusgruppen-Dialogs in ihrer Familie und ihrem Umfeld über die Gespräche reden, und es ist auch davon auszugehen, dass das Dialogangebot der Kommune über die Presse bekannt gemacht wird; dass aber durch den Fokusgruppen-Dialog ein Thema in die Debatten der breiten Bevölkerung getragen werden würde, scheint eher unwahrscheinlich.

Im Erprobungsfall des acatech Projekts ging es weniger um lokale oder regionale Konflikte, sondern um gesellschaftspolitisch relevante kommunale Aufgaben. Beide Kommunen entschieden sich für Fokusgruppen nach jeweils unterschiedlichen Merkmalen bei der Zusammensetzung, sodass themenspezifische Herausforderungen und Schwierigkeiten im Dialog herausgearbeitet werden konnten. Im strengen Sinn der Defi-

inition handelte es sich nicht um Beteiligungsangebote bei konkret anstehenden, möglicherweise kontrovers diskutierten kommunalen Entscheidungen. Es ging vielmehr um das Angebot, einen Dialog zu führen, dessen Ergebnisse gute Chancen haben, im weiteren Verlauf des jeweiligen Verwaltungshandelns dann auch umgesetzt zu werden.



3 Planung und Durchführung der Fokusgruppen in den Partnerkommunen



3.1 Phasen und Meilensteine im Rückblick

Wie in einem Akademieprojekt üblich, wurden gemeinsam mit Expert:innen zunächst die anvisierten Themenfelder analysiert und im vorliegenden Fall zudem verschiedene Beteiligungs- und Dialogformate diskutiert. Anschließend konnten die Städte Wittenberge und Wuppertal für eine Kooperation gewonnen werden. Zusammen mit den städtischen Ansprechpartner:innen wurden im nächsten Schritt die inhaltlichen Ziele des Projekts und die methodische Ausgestaltung der Bürgerdialoge erörtert und im Rahmen einer gemeinsamen Absichtserklärung jeweils vorläufig fixiert. Im Zentrum des Erkenntnisinteresses stand die Erhebung des vor Ort bestehenden Digitalisierungsbedarfs sowie der Chancen- und Risikowahrnehmung in der jeweiligen Kommune. Ausschlaggebend hierfür waren die Sichtweisen verschiedener lokal relevanter Anspruchsgruppen im gewählten Themenfeld. Das Format der Fokusgruppe als Erhebungsinstrument wurde während dieser Projektphase festgelegt.

■ **Wittenberge:** Vorgesehen waren drei Fokusgruppen mit Bürger:innen – junge Erwachsene (18–24 Jahre), Erwachsene (25–54 Jahre) und Personen der Altersgruppe über 55 Jahre – sowie zwei Fokusgruppen mit Unternehmer:innen (innerstädtisches Gewerbe und überregionale Großbetriebe).

■ **Wuppertal:** Geplant wurde mit sechs Fokusgruppen für Bürger:innen, die nach ihrer Expertise in Katastrophenvorsorge und (mutmaßlicher) Selbstschutzzfähigkeit beziehungsweise Hilfebedürftigkeit eingeteilt wurden. Hierzu zählten (1) Ehrenamtliche im Bevölkerungsschutz, (2) Personen mit mutmaßlich guter Selbstschutzzfähig-

keit, (3–5) mutmaßlich vulnerable Personen wie Alleinerziehende, Eltern minderjähriger Kinder, Senior:innen, Personen mit Migrationshintergrund und solche mit körperlichen und/oder geistigen Beeinträchtigungen sowie (6) sicherheitsorientierte Personen (insbesondere sogenannte Prepper:innen⁴).

Die Dienstleistungsunternehmen zebraLog (Wuppertal) und nexus (Wittenberge), die auf Kommunikation und Beteiligung spezialisiert sind, wurden mit der Planung, Begleitung, Moderation und Dokumentation der Bürgerdialoge beauftragt. Die Evaluation und Wirkungsmessung wiederum wurde für beide Kommunen an das Evaluationsinstitut evalux vergeben. Eine zentrale Grundlage für die Auftragsvergabe an die Dienstleister, welche die Bürgerdialoge durchführen sollten, waren umfassende Leistungsbeschreibungen. Die Basis dafür bildeten von acatech und den Stadtverwaltungen erarbeitete Konzepte. Die Angebote der schließlich ausgewählten Dienstleister bildeten zusammen mit den Leistungsbeschreibungen wiederum die Grundlage für Kick-off-Veranstaltungen, an denen die jeweils beteiligten Projektakteure teilnahmen. Während der folgenden, intensiven Phase der konkreten Planung und Durchführung der Fokusgruppengespräche trafen sich die Projektbeteiligten außerdem zu wöchentlich stattfindenden Jours fixes, um anstehende Aufgaben zu besprechen und offene Fragen zur Organisation zu klären. Gewählt wurde eine adaptive Organisation, sodass aktuelle Herausforderungen immer wieder berücksichtigt werden konnten. Die Phasen und Meilensteine der Fokusgruppen-Vorbereitung, -Durchführung und -Nachbereitung sind in Abbildung 1 dargestellt.

4 | Der Begriff „Prepper:in“ leitet sich aus dem Englischen von „to be prepared“ ab und bezeichnet Personen, die sich mittels individueller (Schutz-)Maßnahmen auf verschiedene Arten von Katastrophen vorbereiten. Personen, die sich dieser Gruppe zugehörig fühlen, nutzen die Bezeichnung auch für sich selbst (zum Beispiel das Prepper Netzwerk Deutschland). Im Volksmund ist der Begriff zum Teil negativ konnotiert und wird mit Menschen mit fatalistischer Weltanschauung in Verbindung gebracht. Im vorliegenden Bericht verwenden wir „Prepper:in“ ausschließlich als neutrale Bezeichnung für Personen mit einem starken Sicherheitsbedürfnis, die sich intensiv mit Katastrophenvorsorge beschäftigt und umfassend auf Katastrophen vorbereitet haben.

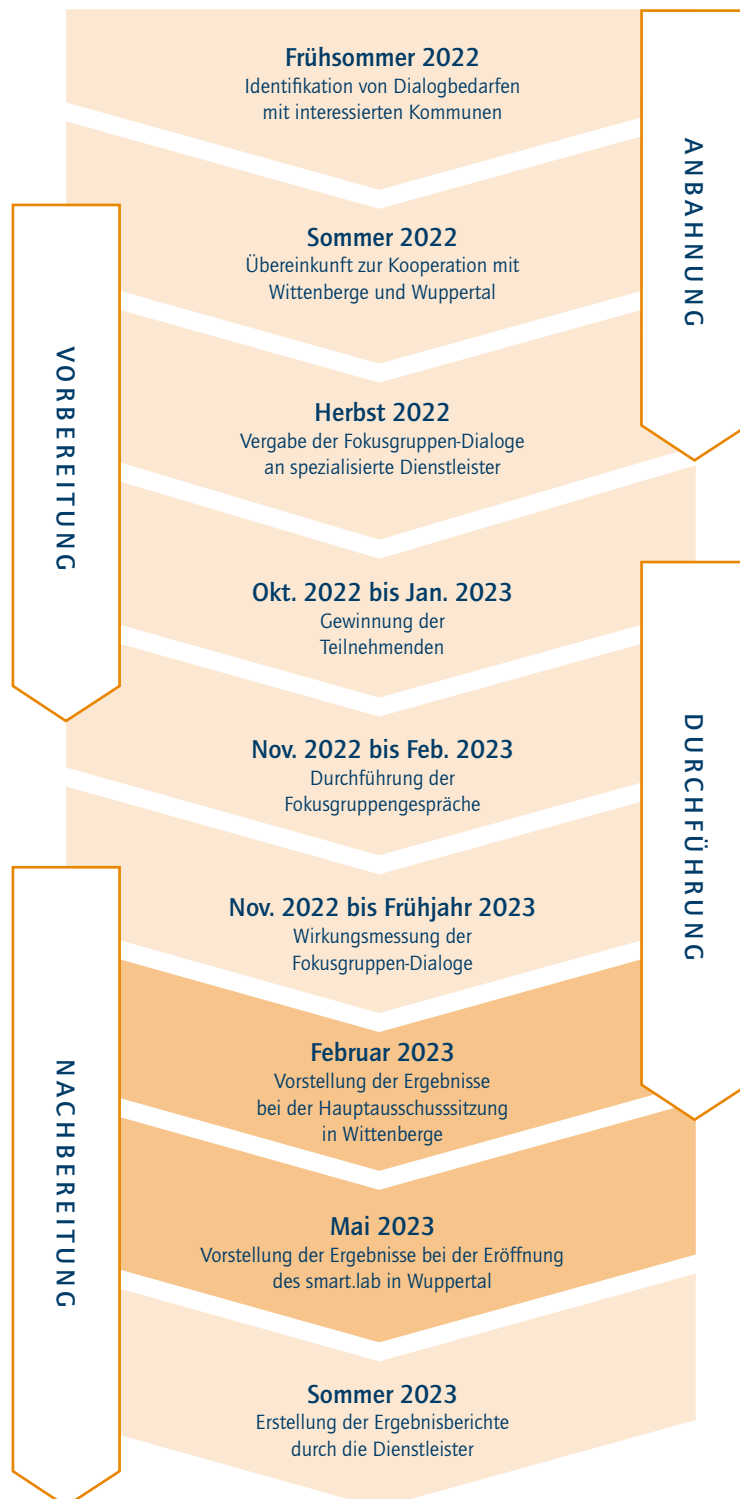


Abbildung 1: Phasen und Meilensteine der Bürgerdialog-Projekte in Wittenberge und Wuppertal im Rückblick (Quelle: eigene Darstellung)

3.2 Einladung und Auswahl der Teilnehmenden

Im Anschluss an die Kick-off-Termine legten die projekt-beteiligten Akteure erste Termine für die anvisierten Fokusgruppengespräche fest, führten Maßnahmen zur Gewinnung der Teilnehmenden durch und setzten die Fokusgruppen entsprechend den vordefinierten Kriterien zusammen.

■ **Akquise der Teilnehmenden:** Im Laufe der Planung entschieden sich die Projektbeteiligten, bei der Ansprache mehrerer Zielgruppen verschiedene Kanäle zu kombinieren. Hierzu zählten insbesondere geeignete lokale Netzwerke (wie Vereine) und Multiplikator:innen sowie eine Ansprache über die städtische Website, Soziale Medien (für Beispiele siehe Abbildung 2 und Abbildung 3), Tages- und Wochenzeitungen sowie Radio-beiträge.

Als Quelle der Bekanntmachung und Erstinforma-tion diente für alle Zielgruppen ein offizielles Ein-ladungsschreiben, in dem Ziel, Ablauf und Hinter-gründe des jeweiligen Fokusgruppengesprächs erläu-tert wurden. Das Einladungsmaterial umfasste ne-ben dem Einladungsschreiben ein Informations- und Datenschutzblatt. Im Rahmen des Teilnehmenden-Managements wurden Rückfragen, Zusagen und wei-tere Informationen zur jeweiligen Fokusgruppe telefo-nisch oder per E-Mail entgegengenommen, beantwor-tet und versendet. Für alle Fokusgruppen wurde ge-prüft, inwiefern ein finanzieller Anreiz für die Teilnahme (als Aufwandsentschädigung in Form eines Geldbetrags oder Gutscheins) angeboten werden sollte. Zunächst wurde darauf verzichtet, in Fällen niedriger Anmelde-zahlen wurde dieser Anreiz nachträglich ergänzt und beworben.



Abbildung 2 (links): Werbebanner für die Fokusgruppe *Menschen mit Migrationshintergrund* auf Facebook; vermittelt über den Kanal des Wuppertaler Smart City Competence Center (hier ohne Begleittext dargestellt; Quelle: Stadt Wuppertal)

Abbildung 3 (rechts): Werbebanner für die Fokusgruppen mit Wittenberger Bürger:innen auf Facebook; vermittelt über den Kanal der Stadtverwaltung (hier ohne Begleittext dargestellt; Quelle: Stadt Wittenberge)

❖ **Zusammenstellung der Fokusgruppen:** Interessierte Personen konnten sich für eine Teilnahme telefonisch, postalisch oder per Onlineformular voranmelden. Die Interessierten wurden bei dieser Voranmeldung gebeten, persönliche Informationen zur Kontaktierung, aber auch soziodemografische Daten wie die Zuordnung zur entsprechenden Altersgruppe, ihren höchsten Schul-/Bildungsabschluss sowie in Wuppertal gegebenenfalls vorhandene Behinderungen und einen etwaigen Migrationshintergrund anzugeben. Die Gruppen wurden zunächst nach vorab festgelegten gemeinsamen Merkmalen (zum Beispiel dieselbe Alterskategorie) und anschließend auf der zweiten Ebene nach heterogenen Merkmalen zusammengestellt (zum Beispiel Geschlechterparität), sodass auch innerhalb einer gruppenspezifischen Gemeinsamkeit unterschiedliche Wahrnehmungen und Meinungen erfasst werden konnten. Nach Ablauf der Voranmeldefrist wurden die Teilnehmenden schließlich zu Gruppen zusammengeführt. Grundsätzlich wurde für alle Fokusgruppen auf eine geschlechterparitätische Zusammensetzung und eine breite Altersverteilung – innerhalb der gesetzten Grenzen – Wert gelegt. Der Anspruch an eine soziodemografische Idealbesetzung konnte in der Praxis aufgrund niedriger Anmeldezahlen und kurzfristiger Absagen, die eine Nachbesetzung über die Warteliste erforderten, allerdings nicht für alle Fokusgruppen vollständig erfüllt werden.

❖ **Fristen und Zeitpläne als Herausforderung:** Für verschiedene Fokusgruppen konnten innerhalb der vorgesehenen (engen) zeitlichen Fristen nicht genügend Interessierte gewonnen werden. In der Folge wurde die ursprüngliche Planung angepasst. So mussten die beiden geplanten Fokusgruppen für Unternehmen in Wittenberge aufgrund geringer Anmeldezahlen zusammengelegt werden.⁵ In Wuppertal erwies sich wiederum die Gewinnung von Menschen mit Migrationshintergrund und von sicherheitsorientierten Personen (insbesondere Prepper:innen) als schwierig. Da letztlich keine sicherheitsorientierten Personen gewonnen werden konnten, wurde diese Fokusgruppe gestrichen. Die Gruppendiskussion für Personen mit Migrationshintergrund wurde schlussendlich mit nur drei Teilnehmenden durchgeführt.

❖ **Soziodemografisches Profil der Fokusgruppen:** Insgesamt ergab sich über alle Fokusgruppen hinweg in beiden Kommunen ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis (16 weibliche und 18 männliche Personen in Wittenberge, 17 weibliche und 18 männliche Personen in Wuppertal). Tabelle 1 gibt einen Überblick über die Rahmendaten der Fokusgruppen in beiden Kommunen.

5 | Telefonische Nachfragen bei den eingeladenen Unternehmen und Gewerbetreibenden ergaben, dass die betreffenden Personen entweder aus zeitlichen Gründen nicht an der Veranstaltung teilnehmen konnten oder keine Notwendigkeit für eine Beschäftigung mit dem Thema sahen.

3.3 Durchführung der Fokusgruppengespräche

Die Treffen der Fokusgruppen fanden als circa dreistündige Abendveranstaltungen statt. Sie waren als Präsenzveranstaltung geplant, wurden bei etwaigen Einschränkungen von Teilnehmenden jedoch auch virtuell beziehungsweise hybrid durchgeführt.

Die Moderator:innen der Dienstleister (nexus und zebra) und die Ansprechpartner:innen der Stadtverwaltungen führten in das jeweilige Thema ein und erläuterten den Ablauf des Fokusgruppengesprächs. Die Teilnehmenden wurden anschließend gebeten, sich vorzustellen und zu benennen, was Digitalisierung für sie bedeutet, um sie gedanklich auf das Thema einzustimmen. Im Anschluss hielt eine lokale Expertin beziehungsweise ein Experte im jeweiligen Themenfeld einen kurzen Vortrag zu Stand und Ausblick analoger und digitaler Verwaltungsdienstleistungen in Wittenberge beziehungsweise zum Bevölkerungsschutz in Wuppertal (Stimulus). Auf diese Weise sollte sichergestellt werden, dass sich alle Teilnehmenden auf einem ähnlichen Wissensstand befinden würden, um im Anschluss informierte Gruppengespräche führen zu können.

Das weitere Programm orientierte sich am jeweiligen Erkenntnisinteresse der beiden Stadtverwaltungen, wo

bei allgemeine und spezifische Meinungen und Bedarfe der Zielgruppen in Erfahrung gebracht werden sollten. Dabei interessierten zunächst die vorhandenen Kenntnisse der Teilnehmenden und ihre Selbstwahrnehmung (insbesondere das Verständnis der eigenen Rolle) im jeweiligen Themenfeld. Darauf aufbauend wurde über die Vorstellungen der Teilnehmenden zum Nutzen von Digitalisierungsmaßnahmen sowie über Bedenken und Hürden gesprochen. Aus diesen Überlegungen leiteten die Teilnehmenden wiederum ihre Anforderungen an die Angebote ab (Wünsche, Anliegen und Bedarfe). Abschließend priorisierten die Teilnehmenden ihre Anforderungen. Für diese Punkte, die zugleich die Auswertungskategorien bildeten, hatten die Dienstleister Leitfragen entwickelt, deren Eignung für alle Fokusgruppen geprüft und die bei Bedarf in der Formulierung und der Reihenfolge ihrer Behandlung zielgruppenspezifisch angepasst worden waren.⁶ Tabelle 2 und Tabelle 3 zeigen beispielhaft realisierte Abläufe der Fokusgruppengespräche aus Wittenberge und Wuppertal. Besonderheiten der jeweiligen Gestaltung in den beiden Kommunen erläutert Textbox 3. Bei Veranstaltungsende erhielten die Teilnehmenden zudem die Möglichkeit, bei Interesse am Ergebnisbericht ihrer Fokusgruppe ihre Kontaktdaten zu hinterlassen.

6 | Für einen kommunenübergreifenden Vergleich hatte acatech ursprünglich vorgesehen, die Auswertungskategorien in beiden Kommunen anzuwenden. Im Grundsatz eigneten sich die allgemeinen Kategorien auch für beide Fallbeispiele; für die Fokusgruppen in Wuppertal wurde im Projektverlauf allerdings ersichtlich, dass andere Begriffe ein intuitiveres Verstehen aufseiten der Teilnehmenden ermöglichten. Daher orientierte sich das Programm der Fokusgruppen hier an leicht modifizierten beziehungsweise konkreteren Kategorien (Wissen, Rolle, Vorsorge, Verhalten, Informationen, Chancen und Risiken der Digitalisierung).

	Fokusgruppe	Zielgruppe	Charakterisierung (real)	Termin	
WITTENBERGE	(1) Junge Erwachsene	16- bis 24-Jährige (Privatpersonen)	Entsprechend Zielgruppe; Einladung schloss Verwaltungsmitarbeitende ein	29.11.2022	
	(2) Erwachsene	25- bis 54-Jährige (Privatpersonen)	Entsprechend Zielgruppe; Einladung schloss Verwaltungsmitarbeitende ein	24.11.2022	
	(3) Altersgruppe 55+	Menschen ab 55 Jahren (Privatpersonen)	Entsprechend Zielgruppe; Einladung schloss Verwaltungsmitarbeitende ein	25.11.2022	
	(4) Wirtschaft und Gewerbe	Innerstädtische Gewerbe und überregionale Unternehmen	Entsprechend Zielgruppe	12.01.2023	
WUPPERTAL	(1) Ehrenamtliche Helfer:innen	Ehrenamtliche im Katastrophenschutz (freiwillige Feuerwehr, ...)	Freiwillige Helfer:innen bis hin zu Teamleiter:innen aus verschiedenen Hilfsorganisationen (Johanniter, Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft, Deutsches Rotes Kreuz, Technisches Hilfswerk, Arbeiter-Samariter-Bund, Malteser)	29.11.2022	
	(2) Personen mit guter Selbstschuttfähigkeit	Gesunde Singles/ Paare mittleren Alters (20–65 Jahre), Eltern von Kindern ab 14 Jahren; in der eigenen Wahrnehmung gute Fähigkeit zum Selbstschutz (Privatpersonen)	Entsprechend Zielgruppe	07.12.2022	
	(3) Schutz- und Hilfebedürftige A	Alleinerziehende und Familien mit Kindern im Kindergarten- und Grundschulalter sowie alleinlebende Ältere (Privatpersonen)	Mitglieder, Mitarbeitende oder leitende Mitarbeitende verschiedener in Wuppertal ansässiger Organisationen und Einrichtungen im Bereich Senior:innen, Kinder und Alleinerziehende (Alleinerziehendentreff, Seniorenbeirat, Kinder- und Jugendamt)	06.12.2022	
	(4) Schutz- und Hilfebedürftige B	Menschen mit Migrationshintergrund (Privatpersonen)	Leitungspersonen des kommunalen Integrationszentrums und des Vereins Decolonize Wuppertal	09.02.2023	
	(5) Schutz- und Hilfebedürftige C	Menschen mit körperlichen und/oder geistigen Beeinträchtigungen (Privatpersonen und Multiplikator:innen)	Repräsentant:innen verschiedener in Wuppertal ansässiger Organisationen und Vereine mit Beeinträchtigungsbezug (Deutscher Schwerhörigenbund, Beirat der Menschen mit Behinderung, Behindert – na und?, Diakonie Wuppertal); Großteil der Teilnehmer:innen ohne körperliche oder geistige Beeinträchtigung ¹⁰	31.01.2023	

Legende: w = weiblich | m = männlich

Tabelle 1: Rahmendaten der Fokusgruppen in Wittenberge und Wuppertal
(Quellen: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023a und zebraLog 2023a)

	Teilnehmende	Interessensbeziehung	Sampling	Durchführung	Geschlecht	Alter
	11	17	Ansprache über Netzwerke und Multiplikator:innen (Lehrkollegien in allgemeinbildenden Schulen und Berufsschulen), über Soziale Medien (Facebook) sowie über Presse und Radio	Präsenz	8 w / 3 m	16 bis 25 Jahre
	8	10	Ansprache über Netzwerke und Multiplikator:innen (Wohlfahrtsverbände, <i>Stadt-Komplizen</i> ⁷⁾ , über Soziale Medien (Facebook) sowie über Zeitung und Radio	Präsenz	3 w / 5 m	31 bis 54 Jahre
	9	9	Ansprache über Netzwerke und Multiplikator:innen (Wohlfahrtsverbände, Seniorenbeirat, <i>Stadt-Komplizen</i>), über Soziale Medien (Facebook) und über Zeitung und Radio	Präsenz	4 w / 5 m	nicht erfasst
	6	6	Ansprache über Netzwerke und Multiplikator:innen (Wirtschaftsförderung/Technologie- und Gewerbezentrum/TGZ, <i>Wittenberger Interessengruppen</i> und <i>elblandwerker</i> ⁸⁾ , über postalische Einladung und telefonische Nachfrage	Präsenz	1 w / 5 m	nicht erfasst
	11	16	Ansprache über Multiplikator (Feuerwehr Wuppertal)	Präsenz	3 w / 9 m	20 bis 47 Jahre
	8	24	2.000 postalische Einladungen an zufällig ausgewählte Wuppertaler Haushalte (Zufallsstichprobe basierend auf Daten des Einwohnermeldeamts) ⁹⁾	Präsenz	3 w / 5 m	30 bis 60 Jahre
	6	11	E-Mail-Einladungen über Multiplikatoren (Vereine für Alleinerziehende, Betreuungseinrichtungen für Senior:innen)	Hybrid	4 w / 2 m	22 bis 65 Jahre
	3	3	E-Mail-Einladungen über Multiplikatoren (Verantwortliche für Integrationsthemen bei der Stadt Wuppertal, Vorsitzende von Vereinen migrantischer/postmigrantischer Selbstorganisation wie Kulturvereinen), Posts in Sozialen Netzwerken	Virtuell	3 w	Keine Angabe
	6	7	E-Mail-Einladungen über Multiplikatoren (Vereine und Einrichtungen in Wuppertal für Menschen mit Behinderung(en), Inklusionsbeauftragte der Stadt Wuppertal)	Hybrid	4 w / 2 m	31 bis 68 Jahre

- 7 | Die *Stadt-Komplizen* ist der Name eines Beteiligungsprozessformats der Städte Perleberg und Wittenberge, bei dem Bürger:innen die Innenstädte politisch mitgestalten konnten.
- 8 | *elblandwerker** ist laut Selbstbezeichnung eine „Kooperative für Arbeit, Leben und Wandel in der Prignitz“, die das Leben dort auf verschiedenen Ebenen mitgestalten möchte.
- 9 | Die Originalformulierung in der Einladung lautete: „Aktuell suchen wir für unsere Diskussionsrunden Bürger:innen, die folgende Kriterien erfüllen: (1) Sie (im Alter von 20-65 Jahren) sind Single oder leben mit Ihrem Partner oder Ihrer Familie (Kinder im Alter von 14+) zusammen und (2) Sie glauben, dass Sie über ein Einkommen verfügen, welches es Ihnen ermöglicht, bei Bedarf für den Krisenfall vorzusorgen und (3) Sie halten sich für kompetent, im Krisenfall eigenständig zu handeln und Ihre Sicherheit und gegebenenfalls die Ihrer Familie zu schützen. Gleichzeitig halten Sie sich jedoch für den spontan eintretenden Krisenfall (zum Beispiel Flut) für nicht gut vorbereitet.“
- 10 | Die Art der Beeinträchtigung wurde im Vorfeld nicht dokumentiert. Im Rahmen der Diskussion wurde erläutert, dass eine Teilnehmerin schwerhörig war und ein Teilnehmer eine Gehbeeinträchtigung hatte. Eine Teilnehmerin kam als Begleitung für eine andere mit Beeinträchtigung.

Uhrzeit	Programmpunkt
16:00	Begrüßung durch nexus, thematische Einführung in die Veranstaltung und Erläuterung der Gesprächsregeln ¹¹ Grußwort und Themeninput durch Digitalbeauftragte (Stadtverwaltung Wittenberge)
16:10	Vorstellungsrunde, Formulierung eigener Erwartungen an die Veranstaltung und themenbezogenes Statement („Digitalisierung bedeutet für mich...“) durch Teilnehmende
16:20	Block 1: Erfahrungen, Vorkenntnisse und Wünsche (Gruppendiskussion) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Was für Erfahrungen haben Sie mit digitalen Angeboten gemacht? ▪ Welche digitalen Angebote und Verwaltungsleistungen wünschen Sie sich von der Stadtverwaltung?
17:20	Pause
17:35	Block 2: Herausforderungen und Anforderungen bei der Umsetzung (Gruppendiskussion und Kleingruppenarbeit) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Was spricht aus Ihrer Sicht für oder gegen die Nutzung von digitalen Verwaltungsangeboten? ▪ Welche Herausforderungen sehen Sie bei der Umsetzung der von Ihnen gewünschten Angebote? ▪ Was könnte Sie persönlich an der Nutzung hindern? ▪ Wie müssten Online-Dienste gestaltet und umgesetzt sein, damit Sie eine Verwaltungsleistung online nutzen? ▪ Was macht Ihrer Meinung nach Online-Dienste attraktiv? ▪ Wie kann die Stadtverwaltung die Nutzung erleichtern? ▪ Wie sieht an einem Beispiel Ihrer Wahl die ideale digitale Verwaltung der Zukunft in Wittenberge aus?
18:20	Priorisierung von Handlungsempfehlungen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Was ist besonders wichtig? ▪ Welche dieser besprochenen Aspekte oder Leistungen sind Ihrer Meinung nach für die Umsetzung der Digitalisierung von Verwaltungsangeboten besonders wichtig und sollten von der Stadtverwaltung Wittenberge auf jeden Fall berücksichtigt werden?
18:35	Ausblick und Abschlussblitzlicht <ul style="list-style-type: none"> ▪ Was nehmen Sie aus der Veranstaltung mit?
19:00	Ende der Veranstaltung Einladung zum gemeinsamen Ausklang

Tabelle 2: Exemplarischer Ablauf eines Fokusgruppengesprächs in Wittenberge
(Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023a)

11 | Die Teilnehmenden werden über wesentliche Gesprächsregeln informiert und durch die Moderation dazu angehalten, diese im Sinne eines ausgewogenen und sachlichen Austauschs einzuhalten. Hierzu zählen: (1) Wir respektieren und wertschätzen die Meinungen aller Personen. (2) Wir hören einander zu und lassen uns gegenseitig ausreden. (3) Wir fragen nach, wenn wir etwas nicht verstanden haben. (4) Wir halten uns kurz, damit alle zu Wort kommen. (5) Bevor eine Person das zweite Mal spricht, haben alle einmal gesprochen.

Uhrzeit	Programmpunkt
17:00	Begrüßung durch zebralog und die Stadt Wuppertal
17:10	Kennenlernen / themenbezogenes Statement („Digitalisierung bedeutet für mich...“)
17:30	Impulsvortrag „Katastrophenschutz der Stadt Wuppertal“ durch Vertreter der Wuppertaler Feuerwehr und Möglichkeit für Rückfragen
17:50	Thema Wissen: Wissen Sie, was im Katastrophenfall zu tun ist?
18:05	Thema Rolle: Sehen Sie sich in erster Linie als Person, die hilft, oder als Person, der geholfen wird?
18:20	Pause
18:30	Thema Vorsorge: Inwiefern haben Sie sich auf Katastrophen vorbereitet?
18:45	Thema Verhalten: Wie würden Sie sich im Katastrophenfall verhalten? Welche speziellen Bedürfnisse könnten Sie im Katastrophenfall haben?
19:00	Thema Informationen: Welche Informationen benötigen Sie, um sich gut vorbereiten und im Ernstfall gut reagieren zu können? Wie könnten Sie digitale Hilfsmittel dabei unterstützen?
19:15	Thema Digitalisierung: Welche Chancen oder Risiken sehen Sie beim Einsatz digitaler Helfer:innen im Katastrophenschutz?
19:30	Ergänzung: Was ist noch nicht zur Sprache gekommen?
19:40	Erkenntnisse: Was nehmen Sie aus dem heutigen Workshop mit?
20:00	Ende der Veranstaltung

Tabelle 3: Exemplarischer Ablauf eines Fokusgruppengesprächs in Wuppertal
(Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebralog 2023a)

Textbox 3: Besonderheiten der Fokusgruppen-Gestaltung in den beiden Partnerkommunen

Wittenberge: Alle Fokusgruppengespräche fanden in Präsenz statt. Der Stimulus wurde jeweils durch die Digitalbeauftragte der Stadt gesetzt. Bei den Bürger-Fokusgruppen wurde der aktuelle Stand der Verwaltungsdigitalisierung nur in groben Zügen erläutert; denn die Stadtverwaltung interessierte sich für den Stand des Vorwissens der Teilnehmenden, und es bestanden Bedenken, die Diskussion könne durch ein hohes Maß an Vorabinformation verzerrt werden. Bei den Unternehmer:innen konnte dagegen ein höheres Maß an Vorwissen und Erfahrungen vorausgesetzt werden. Der Stimulus für diese Gruppe war daher umfassender und wurde vertiefend auf die Belange der Zielgruppe zugeschnitten. Bei den Bürger-Fokusgruppen wechselten sich zudem Gruppendiskussionen und (kreative) Kleingruppenarbeit ab, während die Fokusgruppe der Unternehmer:innen ausschließlich im Plenum durchgeführt wurde. Die Priorisierung von Bedarfen am Ende der Sitzungen wurde bei allen Fokusgruppen methodisch unterstützt: Nach Sammlung der zentralen Bedarfe und Maßnahmen an Pinnwänden konnten die Teilnehmenden eine begrenzte Anzahl an Punkten entsprechend ihren Präferenzen vergeben.

Wuppertal: Die Fokusgruppen wechselten je nach Teilnehmerzahl und Mobilitätseinschränkung zwischen Präsenz, virtueller Sitzung und hybrider Veranstaltung. Der Stimulus durch Vertreter der Feuerwehr führte etwas umfassender in die Grundlagen des Bevölkerungsschutzes ein, um in allen Gruppen eine tragfähige Diskussionsgrundlage zu schaffen. Insbesondere die Leitfragen für die Fokusgruppe der freiwilligen Helfer:innen unterschieden sich aufgrund des größeren Vorwissens der Teilnehmenden von den anderen Programmen. Alle Sitzungen wurden zudem vollständig als Gruppendiskussion durchgeführt. Die Priorisierung von Bedarfen basierte ausschließlich auf Äußerungen der Teilnehmenden.

3.4 Aufzeichnung und Dokumentation

Die Gespräche in den Fokusgruppen wurden für die weitere Verarbeitung und Analyse akustisch aufgezeichnet und mithilfe geeigneter Software transkribiert. Die Transkripte wurden anschließend manuell geprüft. Zur Wahrung des Datenschutzes wurden die Transkripte beziehungsweise die personenbezogenen Informationen anonymisiert, sodass kein Rückschluss auf Individuen gezogen werden kann. Neben der Aufzeichnung der Diskussionen mit einem Aufnahmegerät wurden diese auch mithilfe eines Gesprächsbeziehungsweise Beobachtungsprotokolls dokumentiert. Hierbei wurden themenbezogene Aussagen der Teilnehmenden sowie Besonderheiten im Sprechverhalten und solche der Gruppendynamik erfasst. Zudem wurden die Sitzungen fotografisch dokumentiert. Eine Zustimmung zu den

verschiedenen Aufzeichnungen wurde im Vorfeld der Veranstaltungen von den Teilnehmenden eingeholt. Die Dokumentationen dienten den Beteiligungsdienstleistern im Anschluss an die Durchführung der Fokusgruppengespräche als Grundlage für die Erstellung von Ergebnis- und Auswertungsberichten.¹² Die Struktur dieser Berichte orientierte sich an den jeweiligen Auswertungskategorien. Für die inhaltliche Auswertung der geäußerten Bedarfe in den beiden Kommunen wurden die Aussagen der Teilnehmenden dabei zunächst kodiert, das heißt nach definierten Regeln verschiedenen Unterkategorien der Auswertungskategorien zugeordnet (Mehrfachzuordnung möglich). Die Regeln wurden vor der Analyse entwickelt und im Laufe der Auswertung um weitere Subkategorien ergänzt.

12 | In der Regel werden Beteiligungsprojekte mit geringerem Aufwand dokumentiert. Oft genügt die Erstellung eines Ergebnisberichts basierend auf einem Gedächtnisprotokoll oder einer Fotodokumentation (zum Beispiel Ergebnisse auf Pinnwänden). Die umfangreiche Dokumentation in Wittenberge und Wuppertal verfolgte zusätzlich den Zweck, den Prozess der Meinungsbildung der Fokusgruppen-Teilnehmenden im Kontext der Gruppendiskussionen nachzuvollziehen. Hierfür waren die Transkripte erforderlich.

3.5 Evaluation und Wirkungsmessung

Die Bürgerdialoge und ihre Effekte wurden durch evalux, einen Dienstleister für Evaluation und wissenschaftliche Analyse, evaluiert und gemessen. Das Ziel bestand darin, Erkenntnisse für die erfolgreiche Gestaltung zukünftiger Dialogprozesse zu gewinnen. Aufgrund der begrenzten Projektlaufzeit waren nur kurzfristige Wirkungen erfassbar. Das Konzept zur Erfassung der Wirkungen schloss dabei eine Vielzahl von Stakeholdern ein, umfasste verschiedene Wirkungskategorien und differenzierte zudem die Methoden zur Datenerfassung und -analyse (siehe Tabelle 4).

Erster Ansatzpunkt für Evaluation und Wirkungsmessung waren die direkten Wirkungen bei den Fokusgruppen-Teilnehmenden. Dazu wurden die Teilnehmenden vor und nach der jeweiligen Fokusgruppensitzung gebeten, kurze Evaluationsfragebögen auszufüllen. Nach Abschluss der Fokusgruppen-Phase widmete sich evalux zunehmend anderen Akteurs- und Anspruchsgruppen (Stadtverwaltung, Lokalpolitik, Presse/Medien, Bevölkerung und weitere lokale Stakeholder), bei denen indirekte Wirkungen der Fokusgruppen-Arbeit (zum Beispiel Meinungsbildungseffekte und Handlungsabsichten) aufgetreten sein könnten. Für beide Kommunen ermittelte evalux durch eine Umfeldanalyse zu diesem Zweck mögliche Adressat:innen der Ergebnisse des jeweiligen Bürgerdialogs.

Das Vorgehen wurde auf die jeweilige Situation in den Partnerkommunen angepasst. In Wuppertal ergänzten die Fokusgruppen die sich in Entwicklung befindliche Smart-City-Strategie. Die Stadtverwaltung hat aus-

schließlich allgemein zur Smart-City-Strategie berichtet. Für mögliche Wirkungen in der Bevölkerung (über die Fokusgruppen-Teilnehmenden hinaus) wäre allerdings eine separate und ausführliche Berichterstattung über die Fokusgruppen notwendig gewesen. Daher wurden Presse beziehungsweise Medien und Bevölkerung nicht in die Wirkungsmessung einbezogen.

Der Meinungsbildungseffekt der Diskussionen in den Fokusgruppensitzungen auf die Teilnehmenden wurde in Form von Konversationsanalysen in umfangreichen Einzelstudien beleuchtet, die von den Dienstleistern nexus und zebra-log auf Basis der aufgezeichneten Gespräche erarbeitet worden sind.¹³ Die Unterstützung ausgewogener und sachgerechter Meinungsbildung einerseits und deren parallele Analyse andererseits waren aufgrund der Zielsetzung des acatech Projekts von besonderem, übergeordnetem Interesse. Die Dienstleister wendeten zwei verschiedene Methoden an, um zu zeigen, wie sich im Laufe der Gespräche die Meinungsbildung vollzogen hatte und ob es hier eventuell zu besonderer Einflussnahme durch einzelne Teilnehmer:innen gekommen war. Für den Bürgerdialog in Wittenberge wurde anhand qualitativer Gesprächssequenzen zudem untersucht, ob geschlechts- oder interaktionstypenspezifische Einflüsse wirksam gewesen waren und ob ein vorhandener oder behaupteter Expertenstatus zu mehr Einfluss geführt haben könnte. Für Wuppertal wurde dagegen quantitativ, mittels Zählung von aussagekräftigen Wortäußerungen und Redeanteilen untersucht, ob Sachverhalte im Verlauf des Gesprächs differenzierter behandelt worden waren oder nicht.

Gruppe	Untersuchte Wirkungen	Erhebung	Wittenberge	Wuppertal
Fokusgruppen-Teilnehmende	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zufriedenheit mit Veranstaltung ▪ Meinungsbildungseffekte (Neubildung und Änderung) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragebögen (vorher/nachher) ▪ Kurzinterviews ▪ Konversationsanalysen 	X	X
Kommunalpolitik und -verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rezeption und Bewertung der Ergebnisse (Nützlichkeit, Umsetzbarkeit) ▪ Abgeleitete Handlungsabsichten 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interviews ▪ Begleitende Beobachtungen 	X	X
Presse / Medien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bewertung der städtischen Presseberichte ▪ Umfang und Tonalität der medialen Berichterstattung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentenanalyse ▪ Interviews mit Lokalredaktionen 	X	-
Bevölkerung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kenntnis über Fokusgruppen-Durchführung ▪ Legitimitätsempfinden bezüglich Prozess und Ergebnisse ▪ Meinungsbildungseffekte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Online-Umfrage ▪ Kurzinterviews 	X	-
Weitere Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wittenberge: beispielsweise nicht an Fokusgruppen beteiligte Wirtschaftsunternehmen ▪ Wuppertal: beispielsweise professionelle Katastrophenschützer:innen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragebögen ▪ Interviews 	X	X

Tabelle 4: Evaluation und Wirkungsmessung der Bürgerdialoge
(Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)



4 Ergebnisse des Bürgerdialogprojekts



4.1 Wittenberge

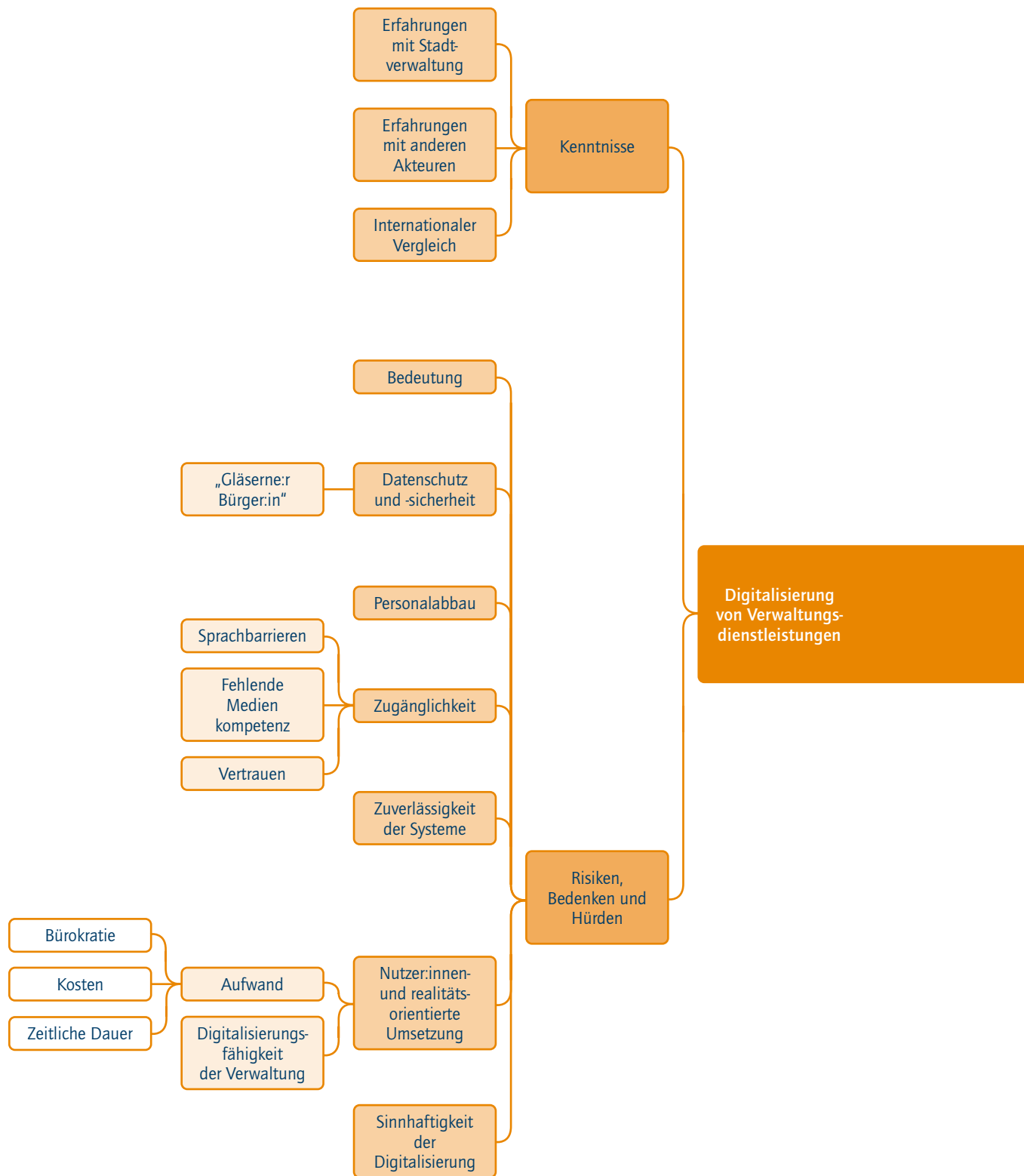
4.1.1 Inhaltliche Ergebnisse der Arbeit in den Fokusgruppen

Für die Leitfragen zur Digitalisierung der Verwaltung in Wittenberge ergab sich ein umfangreiches Spektrum an Antworten. Die Analyse der Gespräche durch nexus anhand der Auswertungskategorien führte zu einer ausführlichen Themenlandkarte (siehe Abbildung 4). Als zentrale Ansichten und Meinungen wurden fokusgruppenübergreifend identifiziert:

Kenntnisse | Die Teilnehmenden der Fokusgruppen schilderten auf der Basis ihrer Vorkenntnisse ihre bisherigen Erfahrungen mit digitalen Angeboten der Stadtverwaltung Wittenberge, erwähnten Erfahrungen mit digitalen Angeboten anderer Akteure und stellten internationale Vergleiche zur Digitalisierung an. Aufgrund mangelnder Berührungspunkte im alltäglichen Leben und angesichts der wenigen Anlässe für einen Kontakt mit den kommunalen Behörden existierten kaum Erfahrungen mit dem Online-Angebot der Stadtverwaltung. Eine bereits vorhandene digitale Plattform für die Meldung von kommunalen Infrastrukturproblemen in Brandenburg, die bislang nur webbasiert nutzbar ist, war nur wenigen Personen zuvor bekannt gewesen, stieß aber nach ihrer Präsentation im Plenum dort auf positive Resonanz. In der Gesamtschau der Fokusgruppen zeigten sich sowohl positive Erfahrungen mit digitalen Angeboten (zum Beispiel bei der Anmeldung von Sperrmüll, dem Abruf von Bebauungsplänen und Informationen zu Veranstaltungen auf der städtischen Website) als auch kritische Erfahrungen, unter anderem wegen komplizierter Formulare und Verfahren sowie infolge fehlender Digitalkompetenz bei einzelnen Teilnehmenden oder aufgrund unzureichender behördenübergreifender Zusammenarbeit. Grundlegende -digitale Erfahrungen werden den Gruppengesprächen zufolge im Alltag vorwiegend mit anderen Akteuren beziehungsweise Anwendungen gesammelt, so beispielsweise bei der Eröffnung eines digitalen Bankkontos, bei der Nutzung der Deutsche-Bahn-App oder über die Kalenderfunktionen des eigenen Smartphones. An diesen (oft

positiven) Erfahrungen wird offenbar auch die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen meist gemessen. Zudem verglichen einzelne Teilnehmende die Digitalisierung in Deutschland mit dem Fortschritt anderswo und sahen andere europäische sowie weitere Länder als Vorreiter bei der Digitalisierung.

Verständnis und Nutzenvorstellung | In erster Linie äußerten die Teilnehmenden verschiedene Erwartungen hinsichtlich des Nutzens digitaler Angebote. So wurden Vereinfachung und Flexibilisierung als erwartbare Positiveffekte der digitalen Verwaltung benannt: Bürger:innen müssen nicht mehr notwendigerweise im Rathaus erscheinen, sondern können zum Beispiel Anträge auch online stellen. Idealerweise könnten den Gruppengesprächen zufolge Verwaltungsakte ortsunabhängig und zeitlich flexibel angestoßen sowie Daten und Informationen abgerufen werden, sodass sich den Bürger:innen neben beruflichen und privaten Verpflichtungen mehr Freiräume bieten würden. Auch ließen sich auf diese Weise Verwaltungsprozesse beschleunigen. Digitale Angebote wurden vonseiten der Teilnehmenden außerdem als Unterstützungsleistungen verstanden, die möglichst an den Bedürfnissen der Bürger:innen orientiert sein sollten. Zudem gehörte der Bedarf an Nutzerfreundlichkeit und Anwenderorientierung der Online-Angebote zu den Aspekten, die sich an vielen Stellen durch die Diskussionen zogen. Digitalisierung geht für die Teilnehmenden über die Automatisierung routinemäßiger Verwaltungsabläufe offenbar hinaus, bietet die Möglichkeit, Prozesse neuzugestalten und „Dinge anders zu machen“ (direktes Zitat). Einige Teilnehmende postulierten darüber hinaus einen klaren Nutzen für das alltägliche Leben und die Umwelt, unter anderem durch einen verringerten Papierverbrauch. Insbesondere die Vertreter:innen der lokalen Wirtschaft berichteten zudem von bürokratischen Hürden im Kontakt mit Behörden, die im beruflichen Alltag zu bewältigen seien. Die Digitalisierung von Verwaltungsangeboten wurde hier als Möglichkeit genannt, Prozesse in vielfältiger Weise effizienter zu gestalten.



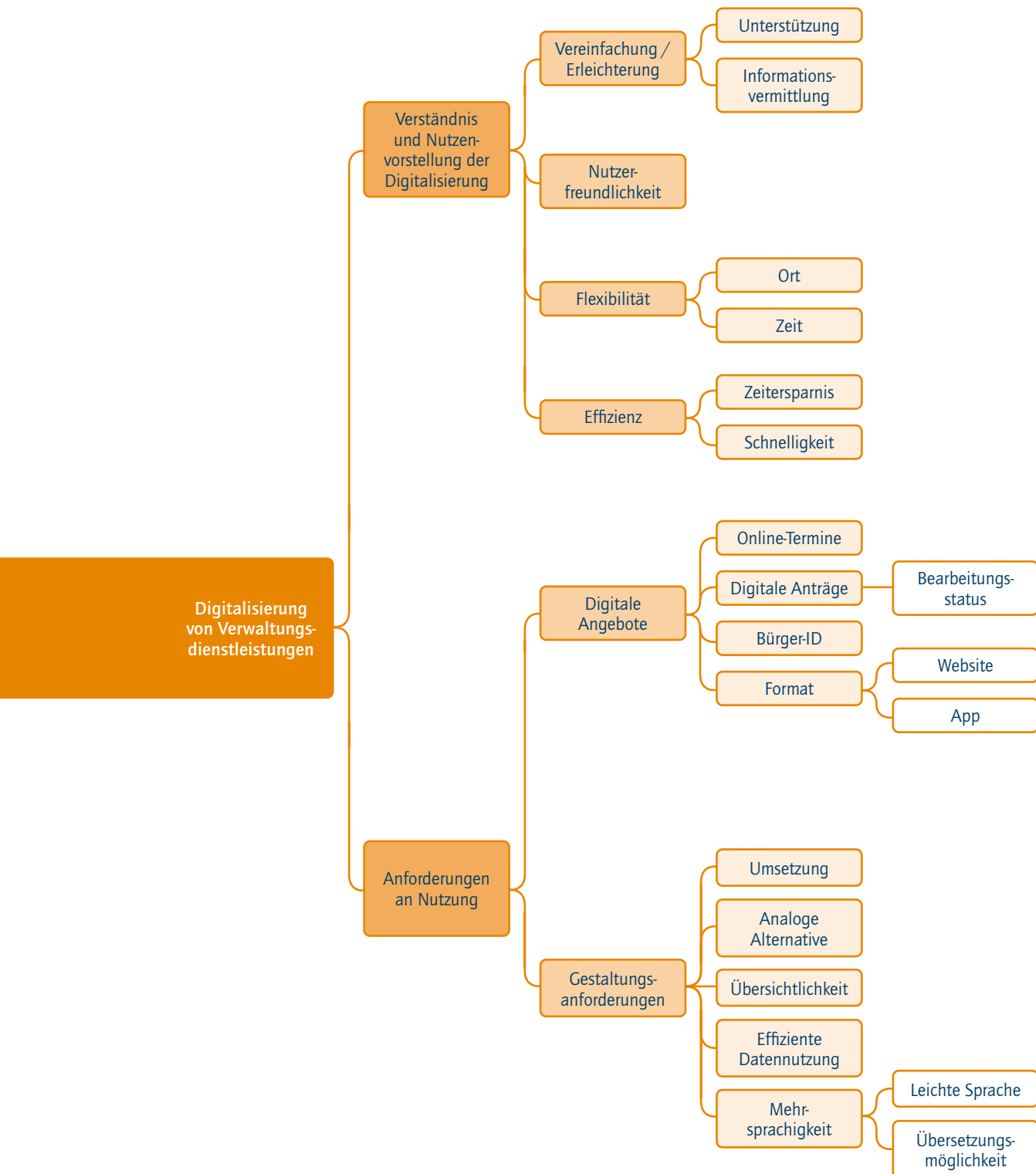


Abbildung 4: Themenlandkarte der Fokusgruppen zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen
 (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023a)

Anforderungen an Nutzung | Die Aussagen der Gruppenteilnehmenden über ihre konkreten Vorstellungen zur Gestaltung sowie zur Nutzung digitaler Verwaltungsdienstleistungen und kommunaler Services teilte nexus in zwei Subkategorien ein: Die Kategorie der Online-Angebote umfasst konkrete Angebote und Funktionen, während die allgemeinen Gestaltungsanforderungen angebots- und funktionsübergreifend artikuliert wurden. Die Anforderungen, die die Teilnehmenden im Gruppengespräch formuliert hatten, unterschieden sich hinsichtlich der jeweiligen Dringlichkeitswahrnehmung und wurden im Rahmen der Gesprächsauswertung einem Drei-Stufen-Modell (Idee < Wunsch < Bedarf) gemäß zugeordnet. Abweichungen bei der Dringlichkeitswahrnehmung gab es sowohl zwischen verschiedenen Vorschlägen als auch bei einzelnen Vorschlägen zwischen den Teilnehmenden.

■ **Online-Angebote:** Eine Online-Terminvereinbarung beziehungsweise -vergabe mittels Wochen- und Monatsansicht wurde in allen Fokusgruppen begrüßt. Dabei sollten nach Meinung vieler Teilnehmer:innen auch weiterführende Informationen über verfahrenstechnisch notwendige Unterlagen gegeben werden. Zu den konkreten Ideen für digitale Angebote, die explizit geäußert wurden, zählen die Beantragung von Ausweisdokumenten sowie die An-, Um- und Abmeldung eines Wohnsitzes, eines Kraftfahrzeugs oder Gewerbes, des Kindergarten- beziehungsweise Schulbesuchs oder etwa auch der Hundesteuer. Die Mehrheit der Teilnehmenden formulierte den Wunsch, dass alle Verwaltungsdienstleistungen vollständig digital geplant beziehungsweise online angeboten werden und der Bearbeitungsstatus jederzeit einsehbar sein sollten. Eine persönliche Vorstellung beim Amt solle nicht mehr (zwingend) erforderlich sein. Selbst bei einer Beantragung im Bürgerbüro, bei der ein persönliches Erscheinen vorgeschrieben ist, sollten die Anträge demnach bereits online abrufbar und wenn möglich vorab auch online einreichbar sein. Darüber hinaus wurde auch die Sinnhaftigkeit einer ämterübergreifenden Zusammenarbeit, die Inselösungen in Sachen Digitalisierung vermeidet, mehrfach betont. Ein vernetztes Angebot von – im besten Fall – Kommune, Land, Bund, gesetzlicher Rentenversicherung und anderen öffentlichen Leistungserbringern

brächte viele Vorteile. Die Daten der Bürger:innen könnten so auf einer Plattform gebündelt und müssten nicht mehrmals an verschiedenen Stellen angegeben werden. Der Aufwand für die Bürger:innen sollte mittels einfachem Zugriff auf Formulare, schneller Bearbeitbarkeit der Anträge und unkomplizierter SendeprozEDUREN zudem minimiert werden. Dabei könnten auch Daten aus einem Antrag – oder weil sie den Behörden bereits bekannt sind – für weitere Anträge in einer Cloud gespeichert werden. Die Verknüpfung aller Daten über eine sogenannte Bürger-ID mit sicherem Login könnte nach Ansicht der Teilnehmenden schlussendlich viel Zeit sparen. Automatisierte Erinnerungen zum Ablauf der Gültigkeit von Ausweisdokumenten, eine Checkliste mit Informationen, welche Unterlagen wo eingereicht werden müssen, oder eine digitale Verlängerungsfunktion für verschiedene Leistungen wären zusätzliche, hilfreiche Funktionen zur Prozessvereinfachung. Damit sollten aus Sicht einiger Teilnehmender auch Online-Angebote der Stadtbibliothek, etwa die Anzeige verfügbarer Medien und des Ausleihstatus oder Erinnerungen zum Leihfristablauf verbunden werden können. Die Nutzung eines solchen (im Idealfall) integrierten Angebots von Verwaltungsdienstleistungen und Services sollte sowohl browserbasiert wie auch in Form einer Bürger-App möglich sein. Das Anwendungsspektrum einer solchen App sollte zudem einen Chatbot oder eine Chatfunktion auch außerhalb der örtlichen Öffnungszeiten, außerdem eine Suchfunktion, eine Kalenderfunktion mit aktuellen, auch kulturellen Terminen, Push-Nachrichten der Stadt, Texte in leichter Sprache, ein Tool für die Online-Terminvereinbarung sowie eine Plattform für digitale Anträge umfassen. Des Weiteren stimmten die Teilnehmenden darin überein, dass weiterhin der analoge Dienstweg möglich sein solle. Insbesondere müssten Bürger:innen auf Ansprechpartner:innen im Amt zurückgreifen können; denn vielen Menschen – Inländer:innen wie Zugewanderten – fehle nach wie vor ein Zugang zum Internet, oder sie verfügten nicht über ausreichende Kompetenzen im Umgang mit Online-Angeboten.

■ **Gestaltungsanforderungen:** Die Teilnehmenden betonten die Notwendigkeit der sogenannten Usability beziehungsweise Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit beziehungsweise -armut. Beispielsweise sollten Web-

site-Inhalte und Apps übersichtlich, intuitiv und verständlich strukturiert sein sowie alle verfügbaren Endgeräte (fehlerfrei) unterstützen. In den Fokusgruppen der Bürger:innen stand zudem die sprachliche Gestaltung digitaler Dienstleistungen im Mittelpunkt der Gespräche. Insbesondere solle über optionale Spracheinstellungen zwischen Verwaltungsjargon und einer alltagsnahen sowie allgemeinverständlichen Sprache, aber auch zwischen unterschiedlichen Landessprachen (mindestens Deutsch/Englisch) gewählt werden können. Zu diesem Zweck sollten Bürger:innen in die Gestaltung der digitalen Lösungen von Beginn an einbezogen werden; die Entwicklung müsse sich an den Bedürfnissen der Nutzer:innen und nicht (hauptsächlich) an den Wünschen der Verwaltungsmitarbeitenden orientieren.

Risiken, Bedenken und Hürden | Als Herausforderungen für die Digitalisierung der Verwaltung nahmen die Teilnehmenden ein weites Spektrum an Themen wahr: Bei den Diskussionen zum möglicherweise mangelhaften Datenschutz zeigten sich die Teilnehmenden besorgt und blieben bis zum Ende der Gespräche überwiegend skeptisch; Daten könnten im Sinne eines „gläsernen Bürgers“ beziehungsweise einer „gläsernen Bürgerin“ inflationär gesammelt, gestohlen und zweckentfremdet werden. Die Angst vor solchen Risiken könnte eine Nutzung digitaler Angebote gegebenenfalls behindern. Als vertrauensbildende Maßnahme wurden möglichst sichere Datensysteme und Aufklärung über Sicherheitsaspekte (zum Beispiel sichere Passwörter) vorgeschlagen. Außerdem könnten der Auswertung zufolge auch technische Unzuverlässigkeit (etwa bei Übermittlung eines digital vereinbarten Termins), Systemabstürze oder Hackerangriffe die Akzeptanz einer digitalisierten Ver-

waltung schmälern. Wenn es darüber hinaus den digitalen Verwaltungsangeboten an Usability mangeln sollte (beispielsweise weil Verwaltungsprozesse starr an die Papierablage gebunden bleiben), führe der erhöhte Arbeitsaufwand vielen Teilnehmenden zufolge bei Bürger:innen wie Verwaltungsmitarbeitenden zu Unmut, Unzufriedenheit und Unsicherheit. Auch sahen zahlreiche Teilnehmende die Gefahr, dass Bevölkerungsgruppen im Rahmen der digitalen Transformation sozial abgehängt werden könnten, wenn ihnen ein Internetzugang, digitale Kompetenzen oder das Verständnis der deutschen Verwaltungssprache fehlten. Unabhängig davon fürchteten einige Teilnehmende mit zunehmender Digitalisierung der Verwaltung außerdem einen Personalabbau.

Priorisierung | In der Gesamtschau der Fokusgruppen zeigte sich eine große Vielfalt an Bedarfen und Gestaltungsanforderungen für digitale Verwaltungsangebote. Es wurden insgesamt über 90 Vorschläge diskutiert und davon 67 bei der Priorisierung durch die Teilnehmenden mit Punkten versehen. Tabelle 5 zeigt eine Übersicht der zehn am höchsten priorisierten Bedarfe. Auf fünf Vorschläge entfielen dabei fokusgruppenübergreifend über die Hälfte aller vergebenen Punkte. Die zuvor geäußerten Wünsche nach einer Bürger-App der Stadtverwaltung, mit der das Angebot der Website auch mobil über das Handy genutzt werden könnte, sowie die Online-Terminbuchung konnten die Teilnehmenden am stärksten überzeugen. Es folgten die digitale Verfügbarkeit möglichst aller relevanten Verwaltungsformulare sowie die Mehrsprachigkeit und Nutzerfreundlichkeit des Online-Angebots.¹⁴

14 | Vgl. nexus 2023a.

Themenvorschläge	Fokusgruppe				Punkte insgesamt (max. 66) ¹⁵
	16- bis 24-Jährige	25- bis 55-Jährige	über 55-Jährige	Wirtschaft und Gewerbe	
Bürger-App Stadt Wittenberge	> 25 %	> 15 %			21
Online-Terminbuchung	> 20 %	> 15 %		> 5 %	21
Digitale Formulare für alle Verwaltungsleistungen	> 15 %	< 5 %	> 5 %	> 15 %	17
Nutzerfreundlichkeit		> 10 %	> 15 %	> 10 %	14
Mehrsprachigkeit	> 10 %	< 5 %	> 15 %	> 15 %	15
Lösung für Bürger:innen, statt einzelne Dienstleistungen			> 15 %		8
Persönliche Ansprechpartner:innen ergänzend zu digitalen Angeboten		> 10 %			5
Ämterübergreifende Online-Antragstellung			> 5 %	> 5 %	5
Einsehbarer Bearbeitungsstatus		> 10 %			4
Frage nach Digitalisierungsfähigkeit der Verwaltung				> 10 %	3

Tabelle 5: Priorisierung der Vorschläge zu digitalen Angeboten der Stadt Wittenberge (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023a)

4.1.2 Wirkungen des Bürgerdialogs

Direkte und indirekte Wirkungen der Fokusgruppengespräche konnten bei verschiedenen Akteuren in Wittenberge beobachtet und erhoben werden.

■ **Rezeption in Politik und Verwaltung:** Die Ansprechpartner:innen aus der Wittenberger Stadtverwaltung waren mit den Ergebnissen des Bürgerdialogs sehr zufrieden. Auch wenn die Resultate nicht zur Klärung von Detailfragen beitrugen (worauf die Fokusgruppen nicht ausgerichtet waren), konnten allgemeine Bedarfe, Wünsche und Ideen, Chancen- und Risikowahrnehmung sowie mögliche Prioritäten wichtiger Anspruchsgruppen im Feld der Verwaltungsdigitalisierung ermittelt

werden. Erste Ergebnisse der Fokusgruppengespräche wurden Vertreter:innen der Kommunalverwaltung und -politik im Februar 2023 in der öffentlichen Sitzung des Hauptausschusses der Stadt Wittenberge vorgestellt. Reaktionen auf die Ergebnisse durch die Gremienmitglieder blieben (zunächst) aus. Dennoch zeigte sich die Stadtverwaltung gewillt, auf den Resultaten der Fokusgruppen aufzubauen und den Austausch mit der Bevölkerung und weiteren Stakeholdern zu verstetigen. So sollen unter anderem die im Rahmen des Dialogs erhobenen, jedoch nicht repräsentativen Aussagen der Teilnehmenden durch eine zeitnah folgende repräsentative Bevölkerungsumfrage demoskopisch validiert und eingeordnet werden.

15 | Bei der Priorisierung durften pro Option und Person maximal zwei Punkte vergeben werden, sodass jeder Beitrag maximal 66 Punkte hätte erhalten können. Da in der Fokusgruppe Wirtschaft und Gewerbe eine Person nicht an der Priorisierung teilnehmen konnte, sind die Voten von insgesamt 33 der 34 Teilnehmenden am gesamten Bürgerdialog in Wittenberge in die Bewertung eingegangen.

■ **Rezeption in Medien und Bevölkerung:** Der Bürgerdialog wurde durch Medienberichte und Beiträge auf der Website und der Facebook-Seite der Stadt Wittenberge begleitet. Mehrere Lokal- und Regionalzeitungen sowie der lokale Rundfunk berichteten vor und nach der Durchführung über die Fokusgruppen. Auf inhaltliche Ergebnisse wurde dabei allerdings kaum eingegangen. Eine signifikante Meinungsbildung zur Frage der Verwaltungsdigitalisierung konnte in der lokalen Bevölkerung daher nicht beobachtet beziehungsweise nachgewiesen werden.

■ **Rezeption der Teilnehmenden:** Die Teilnehmenden der Fokusgruppen äußerten, dass sie sich durch das Projekt und die Einladung der Stadt Wittenberge als Bürger:innen ernst genommen gefühlt und den Eindruck hätten, gehört worden zu sein. Einzelne Teilnehmende artikulierten außerdem ihr Bedürfnis, anderen von diesem positiven Erlebnis erzählen zu wollen. Die Teilnehmenden erlebten sich durch die Beteiligung an den Fokusgruppen auch als mitentscheidende Bürger:innen. Die wahrgenommene Wertschätzung durch die Stadtverwaltung Wittenberge wurde entsprechend als bestärkendes Element der Identifikation mit dem Gemeinwesen und seinen Organen gewürdigt: „[...] dass man als Bürger wirklich ernst genommen wird, dass man mitreden kann, dass man angehört wird, dass man vielleicht auch etwas mit verändern oder bewirken kann“ (direktes Zitat). Die Veranstaltungen haben so im Gegenzug offenbar auch zu einem positiven Eindruck gegenüber der Stadt Wittenberge beigetragen.

■ **Ergebnisbewertung und Handlungsabsichten der Teilnehmenden:** Die Teilnehmenden waren in einer Befragung im Anschluss an die Gruppendiskussion beinahe einhellig der Meinung, dass die Stadtverwaltung die Umsetzung von Online-Dienstleistungen nun mithilfe der Gesprächsergebnisse entsprechend den artikulierten Bedürfnissen priorisieren könne (siehe Abbildung 5). Die Relevanz der Gespräche spiegelte sich auch in den Handlungsabsichten der Teilnehmenden wider. So hatte die jeweilige Sitzung bei etwa 4 von 5 Befragten (zusätzlichen) Diskussionsbedarf hervorgeru-

fen. Ihr Interesse am Thema war gegenüber der Situation vor dem Fokusgruppengespräch außerdem gestiegen (siehe Abbildung 6). Darüber hinaus bekundeten circa 80 Prozent der Teilnehmenden, dass sie sich nach der Sitzung erstmals mit den digitalen Dienstleistungen der Stadtverwaltung beschäftigen wollten. Vereinzelt hatten sich Teilnehmende zuvor bereits über das Angebot informiert oder es auch schon genutzt; andere schätzten es für eine Nutzung als nicht ausreichend ein (siehe Abbildung 7). Auch gaben knapp 90 Prozent der Teilnehmenden an, sich mit anderen Menschen zum Thema anschließend austauschen zu wollen. Das betraf vor allem die Familie, den Freundeskreis und Bekannte. Auch der Bedarf, das Thema mit der Stadtverwaltung beziehungsweise -politik zu besprechen, war erkennbar (circa 10 Prozent der Nennungen). Mit Arbeitskolleg:innen oder Vertreter:innen anderer Organisationen wollten sich in etwa ebenso viele Personen themenbezogen unterhalten (siehe Abbildung 8).¹⁶

■ **Meinungsbildung in den Fokusgruppen:** Die Konversationsanalyse zeigte, dass sich über die Hälfte der Teilnehmenden während der Fokusgruppengespräche eine Meinung initial gebildet oder bestehende Ansichten weiterentwickelt hatte. Als wichtige Einflussfaktoren für die Gesprächsverläufe, die Meinungsbildung und die Priorisierung der Vorschläge konnten insbesondere die sich spontan, eigeninitiativ und informell entwickelnde Co-Gesprächsführung einiger Teilnehmender sowie die fachliche Expertise, die einzelnen Gruppenmitgliedern von den übrigen zugeschrieben worden war, ausgemacht werden. Zudem zeigte sich, dass Themenvorschläge eher angenommen worden waren und sich stärker auf die Meinungsbildung der Gruppe ausgewirkt hatten, wenn in der Diskussion keine Gegenargumente thematisiert bzw. Vorschläge nicht auf andere Weise entkräftet worden waren. Persönliche Erfahrungen von Teilnehmenden, die selbst von einem Problem (zum Beispiel fehlende Mehrsprachigkeit des Digitalangebots) betroffen waren und diese Erlebnisse während der Diskussion emotional geschildert hatten, zeigten einen ähnlich signifikanten Effekt bei der Meinungsbildung der übrigen Anwesenden.¹⁷

16 | Vgl. evalux 2023.

17 | Vgl. nexus 2023b.

Wittenberge

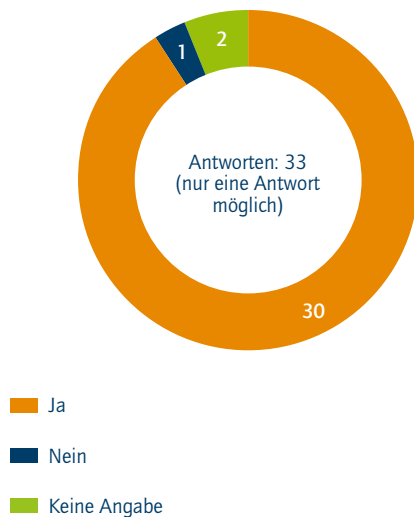


Abbildung 5: Konnte die Veranstaltung Ihrer Ansicht nach dazu beitragen, dass die Stadtverwaltung nun die Umsetzung der Online-Dienstleistungen entsprechend den Bedürfnissen der Bürger:innen priorisieren kann? Teilnehmende: 33 (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)

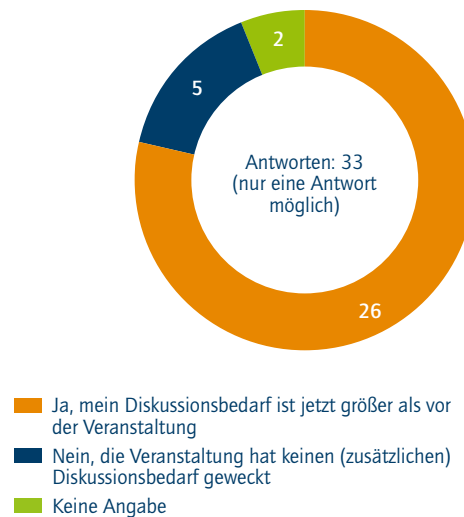


Abbildung 6: Hat die Veranstaltung bei Ihnen (weiteren) Diskussionsbedarf zum Thema Online-Dienstleistungen geweckt? Teilnehmende: 33 (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)

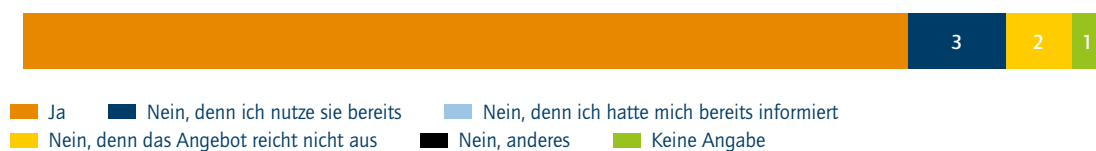


Abbildung 7: Hat die Veranstaltung dazu beigetragen, dass Sie in Zukunft vermehrt oder überhaupt erstmals Online-Dienstleistungen der Stadt, des Landes oder des Bundes zu nutzen beabsichtigen? Teilnehmende: 33 (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)



Abbildung 8: Falls die Veranstaltung bei Ihnen Diskussions- oder Mitteilungsbedarf zum Thema Online-Dienstleistungen geweckt hat, werden Sie mit jemandem über das Thema sprechen (Mehrfachnennungen möglich)? 76 Nennungen von 29 Teilnehmenden; 4 Teilnehmende ohne Angabe (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)

4.2 Wuppertal

4.2.1 Inhaltliche Ergebnisse der Arbeit in den Fokusgruppen

Für alle Auswertungskategorien zum Bürgerdialog über die digitale Unterstützung des Bevölkerungsschutzes in Wuppertal konnten fokusgruppenübergreifend bestehende Meinungen, aber auch gruppenspezifische Perspektiven identifiziert werden (siehe Tabelle 6 für eine vergleichende Detailansicht):

Wissen | Das Wissen zum Bevölkerungsschutz ist bei allen Teilnehmenden mit Ausnahme der ehrenamtlichen Helfer:innen und der Personen, die sich beruflich mit dem Thema beschäftigen (zum Beispiel in Form von Evakuierungsplänen und Verhaltensempfehlungen in Kindergärten, Schulen und Seniorenheimen), eher gering. Ein Großteil der Teilnehmenden gab zudem an, nur über Grundwissen zu Vorsorgemaßnahmen und zu korrekten Verhaltensweisen in Katastrophenfällen zu verfügen. So waren beispielsweise die Informationsmaterialien des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) nur wenigen Teilnehmenden bekannt. Entsprechend bekundeten viele Personen, dass der Stimulus und die anschließende Gruppendiskussion ihnen wichtiges Wissen vermittelt hätten. Falls Wissen bereits vorhanden gewesen war, basierte dies sowohl auf offiziellen Informationsmaterialien als auch auf eigenen Krisenerfahrungen oder denen nahestehender Personen als Folge der Coronapandemie, von Überschwemmungen oder der Nuklearkatastrophe von Tschernobyl im Jahr 1986.

Rolle | Die meisten Teilnehmenden betrachteten sich in möglichen Katastrophen- oder Krisensituationen als Personen, die eher Hilfe leisten würden, denn als Personen, die Hilfe suchen und in Anspruch nehmen müssten. Neben dieser Gemeinsamkeit gab es aber auch leichte Unterschiede zwischen und innerhalb der Fokusgruppen hinsichtlich der Art der Hilfe, die Teilnehmende anbieten möchten, sowie Einschränkungen der Hilfsfähigkeit. Die ehrenamtlichen Helfer:innen begriffen sich selbst als Teil der kritischen Infrastruktur; sie wünschten sich eine höhere Wertschätzung ihrer Arbeit,

zum Beispiel durch Gutscheine der Stadt oder mehr Verständnis des Arbeitgebers. In allen anderen Fokusgruppen wiesen die Teilnehmenden darauf hin, dass sie erst nahestehende Personen schützen würden und dann das nähere Umfeld (Freunde/Freundinnen, Nachbarschaft, berufliches Umfeld). Menschen mit Beeinträchtigung differenzierten nach Art der Hilfestellung, die sie mit ihren jeweiligen körperlichen und/oder geistigen Einschränkungen leisten könnten. Mobilitätseingeschränkte Menschen artikulierten zum Beispiel ihren Willen, in Krisensituationen immer noch nachgeordnete, emotionale Hilfe zu leisten. Als akut hilfsbedürftig schätzten die Teilnehmenden vor allem Menschen mit kognitiven oder psychischen Einschränkungen ein. Selbst Senior:innen wollten helfen, solange sie noch nicht selbst hilfsbedürftig seien. Teilnehmende mit einem sozialen Beruf empfahlen schließlich die Kinderbetreuung in Katastrophensituationen aufrechtzuerhalten, damit systemrelevante Personen ihre Arbeit weiter ausüben könnten.

Vorsorge | Der Umfang an bereits getroffenen Vorsorgemaßnahmen unterschied sich stark zwischen den verschiedenen Personengruppen im Wuppertaler Bürgerdialog. So hatten Menschen, die sich beruflich mit dem Thema Bevölkerungsschutz auseinandersetzen mussten (zum Beispiel als Leitung einer sozialen Einrichtung), deutlich besser vorgesorgt. Sie zeigten sich für das Risiko einer Katastrophe generell sensibilisiert. Auch Personen mit körperlichen Beeinträchtigungen tendierten dazu, weitreichende Vorsorgemaßnahmen zu treffen. Sie orientierten sich vor allem an den Empfehlungen des BBK. Weitere Teilnehmende gaben an, eher zufällig Vorsorge zu betreiben, indem sie über eine Campingausrüstung verfügten oder generell viele Lebensmittel bevorraten würden. Verschiedene Personen betonten zudem, dass Alleinerziehende und Personen mit Mobilitätseinschränkung, die allein lebten, im Katastrophenfall mehr Unterstützung benötigten als sonst. Um die Unterstützung dieser Personengruppen im Ernstfall sicherzustellen, sei es wichtig, dass diese untereinander und mit ihrem persönlichen und räumlichen Umfeld vorsorglich und akut vernetzt seien. Insgesamt betrachteten es jedoch alle Gruppen

als dringlich, dass die Bevölkerung – die Teilnehmenden selbst eingeschlossen – mehr Vorsorge betreiben, notwendige Lebensmittel bevorraten und eine Notfallausrüstung anschaffen solle. Zu diesem Zweck sei eine Sensibilisierung der Bevölkerung für die Vorsorge- und Schutzmaßnahmen anzustreben. Dazu solle eine breite Informations- und Öffentlichkeitskampagne angelegt werden (Detailvorschläge der Teilnehmenden siehe Kategorie Informationen). Allerdings wurde auch festgestellt, dass in kleinen Wohnungen kaum Platz für Vorsorgemaßnahmen vorhanden sei. Die Teilnehmenden waren sich schließlich weitgehend einig, dass die Diskussion in der Fokusgruppe sowie der Impulsvortrag der Feuerwehr sie zu Vorsorgeaktivitäten motiviert hätten.

Verhalten und Bedürfnisse | Die Art des eigenen Vorsorgeverhaltens im Katastrophenfall schwankte den Äußerungen zufolge zwischen intuitivem und erprobtem beziehungsweise geplantem Verhalten. Die ehrenamtlichen Helfer:innen konnten demnach gegenüber den anderen Gruppen in größerem Umfang auf erprobte Verhaltensweisen zurückgreifen. Menschen mit Beeinträchtigung erklärten, dass sie die Empfehlungen des BBK zwar verinnerlicht hätten, aufgrund ihrer Einschränkung bei der Umsetzung aber an Grenzen stoßen würden. Mitarbeitende in Pflege- und Betreuungseinrichtungen, zum Beispiel in Seniorenheimen, spielen im Katastrophenfall für die dort betreuten Personen eine zentrale Rolle. Angehörige dieser Gruppe wiesen im gemeinsamen Gespräch darauf hin, dass sich das Personal in solchen Einrichtungen mit konkreten Handlungsempfehlungen für Notfälle bereits befasst habe beziehungsweise entsprechend geschult worden sei. Weitere Teilnehmende gaben dagegen an, dass sie im Katastrophenfall intuitiv handeln und sich dabei teilweise von Erfahrungswissen leiten lassen würden. Spezielle Bedürfnisse der einzelnen Zielgruppen, die beachtet werden müssten, um das Schutzniveau zu heben, wurden nur vereinzelt geäußert. Ganz generell äußerten Teilnehmende über alle Gruppen hinweg, dass analoge Strategien und Tools weiter verbessert werden sollten. Zum Beispiel wünschten sich ehrenamtliche Helfer:innen die Modernisierung ihrer Ausrüstung und sanierte Aufenthaltsräume sowie Sanitäreinrichtungen. Andere Teilnehmende empfahlen hingegen den Aufbau von analogen

beziehungsweise manuellen Meldekettens und Nachbarschaftsnetzwerken, etwa in Form von persönlicher Kontaktaufnahme an der Haustür oder als papierbasierte Aushänge im Wohnviertel, sowie die Erweiterung des Sirennetzes, um im Katastrophenfall alle Menschen ausreichend warnen und schützen zu können.

Informationen | Alle Fokusgruppen erachteten eine Sensibilisierung der Bevölkerung durch die aktive Verbreitung von Informationen zur Katastrophenvorsorge als essenziell. Im Rahmen einer Informationskampagne sollten sowohl digitale Medien (Soziale Medien, digitale Werbetafeln, Fernsehen, Internetwerbung) als auch analoge Medien (Flyer, Zeitung, Radio) genutzt werden. Informationsmaterialien in Papierform sollten zum Beispiel an Zugezogene ausgehändigt werden. Auch Multiplikator:innen könnten die Verbreitung der Informationsmaterialien verbessern; allerdings sei dafür eine zielgruppenspezifische Ansprache notwendig. Analoge und digitale Informationen – etwa auf der Website der Stadt Wuppertal oder in der Warn-App NINA¹⁸ – sollten in allgemeinverständlicher Sprache und mehrsprachig verfasst werden. Mindestanspruch an die Mehrsprachigkeit sei dabei eine englische Übersetzung sowie eine Übersetzung für große lokale Bevölkerungsgruppen mit Migrationserfahrung (zum Beispiel Geflüchtete aus der Ukraine oder Syrien). Wenn keine Übersetzung existiere, könnten auch Übersetzungsgeräte, die offline funktionieren, genutzt werden. Da diese nicht auf eine Internetverbindung angewiesen seien, eigneten sie sich besonders bei Stromausfällen. Informationsmaterialien sollten generell wenig Text, dafür viele Bilder enthalten, durch Videos ergänzt werden und möglichst leicht und schnell auffindbar sein. Alle wichtigen Informationen rund um den Bevölkerungsschutz sollten zudem auf einer nutzerfreundlichen digitalen Plattform vereint werden; die Entwicklung einer App wurde in diesem Zusammenhang angeregt. Schulungen und Training für das Verhalten im Katastrophenfall sollten die Informationskampagnen ergänzen. Dabei solle auch vermittelt werden, wie Menschen mit speziellen Bedürfnissen geholfen werden könne. Digitale Werbeflächen und Sprachassistenten könnten zudem Warnungen und Handlungsempfehlungen mitteilen. Bei der Gestaltung von Informationen solle beachtet werden, dass Men-

18 | Die Warn-App NINA des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) bietet Warnmeldungen für unterschiedliche Gefahrenlagen wie zum Beispiel die akute Ausbreitung von Gefahrstoffen, einen Großbrand oder bei Extremwetterereignissen (vgl. BBK 2023).

schen mehrere spezielle Bedürfnisse zugleich an die Informationsaufbereitung haben könnten. Zum Beispiel könnten schwerhörige Geflüchtete eine Übersetzung von Informationen in eine ihnen geläufige Fremdsprache und zugleich eine adäquate Aufbereitung der Informationen, mit einem Fokus auf konkreten Handlungshinweisen, benötigen.

Chancen und Risiken der Digitalisierung | Chancen der Digitalisierung wurden im Rahmen des Wuppertaler Bürgerdialogs vor allem in der Arbeitserleichterung, der Vernetzung, der Kommunikation und der Teilhabe wahrgenommen. Diese Einschätzung bezog sich sowohl auf die Vor- und Nachsorge als auch – teilweise – auf den unmittelbaren Katastrophenfall. Ehrenamtliche Helfer:innen betonten die Arbeitserleichterung bei der Personalplanung und der Dokumentation von Einsätzen. Außerdem könnte digitale Vernetzung helfen, sich über Kapazitäten mit anderen Hilfsorganisationen auszutauschen. Dementsprechend wünschten sich ehrenamtliche Helfer:innen eine multifunktionale digitale Plattform, mit der sie ihre gesamte Arbeit von der Vorbereitung über die Durchführung des Einsatzes bis hin zur Nachbereitung professionalisieren und erleichtern könnten. Das Funktionsspektrum der Plattform sollte mindestens einen Mängelmelder, die Einsatz- und Kapazitätsplanung sowie die Bestellung von Equipment umfassen. Darüber hinaus sahen die meisten Teilnehmenden eine Chance der Digitalisierung in der Verbesserung und Beschleunigung des Warnsystems, zum Beispiel durch Nutzung Sozialer Medien und neuer Apps. Digitale Tools und Apps könnten so zu einer frühzeitigen Warnung der gesamten Bevölkerung und außerdem zur Vernetzung von Helfer:innen und Bedürftigen im Katastrophenfall beitragen. Mehrere Teilnehmer:in-

nen regten daher an, unterstützende Apps für den Bevölkerungsschutz zu entwickeln. Die Gruppe der Menschen mit Migrationshintergrund und der Menschen mit Beeinträchtigung nahmen außerdem Möglichkeiten für eine verbesserte gesellschaftliche Teilhabe wahr, zum Beispiel indem deutschsprachige Texte mithilfe digitaler Tools schneller übersetzt oder Gehörlose über Vibrationsalarm wahrnehmungsspezifisch gewarnt werden könnten.

Als mögliche Risiken eines digitalen Katastrophenschutzes wurden in den Wuppertaler Fokusgruppengesprächen hingegen die eingeschränkte Resilienz digitaler Tools sowie ein geringes Vertrauen in den Datenschutz genannt. Alle Fokusgruppen wiesen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass digitale Technologien im Fall von Stromausfällen und Hackerangriffen nicht hinreichend zuverlässig seien. Außerdem sei nicht die gesamte Bevölkerung digital affin, und es hätten nicht alle Bürger:innen Zugang zu oder Kompetenzen im Umgang mit digitalen Tools. So würden nicht alle Menschen über entsprechende Endgeräte verfügen, um digitale Anwendungen auch nutzen zu können. Solche Personen, insbesondere ältere Menschen oder kognitiv und physisch Beeinträchtigte, sollten aber ebenso erreicht werden. Auch hätten manche Zugezogene oder Geflüchtete aus anderen Ländern negative Erfahrungen mit der Wahrung von Datenschutz in ihrem Herkunftsland gesammelt und ließen sich über digitale Medien nur dann informieren, wenn das Vertrauen in den Datenschutz und öffentliche Institutionen gewährleistet sei. Insgesamt schlussfolgerten Teilnehmende aller Fokusgruppen, dass digitale Tools kein Ersatz für analoge Schutzstrategien sein könnten; als Ergänzung böten sie sich jedoch an.¹⁹

19 | Vgl. zentralog 2023a.

Fokusgruppe	Ehrenamtliche Helfer:innen	Personen mit guter Selbstschutzfähigkeit	Alleinerziehende, Eltern von kleinen Kindern, Senior:innen	Personen mit Migrationshintergrund	Personen mit körperlicher und/oder geistiger Beeinträchtigung
Vorwissen	Umfangreiches Vorwissen inkl. Erfahrungswissen	Eingeschränktes Vor- und Erfahrungswissen	Eingeschränktes Vor- und Erfahrungswissen	Teilweise Grundwissen, aber Unsicherheit	Grundwissen, aber Unsicherheit
Rollenverständnis	Helfend (Teil kritischer Infrastruktur)	Überwiegend helfend	Überwiegend helfend (Ausnahme: Mobilitätseingeschränkte)	Überwiegend helfend	Hilfsbedürftig, aber (emotional) helfen wollend
Vorsorgemaßnahmen	Keine Angabe	Nicht planmäßig (teils wegen Platzmangel)	Nicht planmäßig (Ausnahme: Sensibilisierte)	Nicht planmäßig (nur übliche Vorratshaltung)	Überwiegend planmäßig (Empfehlungen aber nur eingeschränkt umsetzbar)
Handlungsbedarf / geäußerte Wünsche	Infrastrukturmodernisierung der Hilfsorganisationen; Sensibilisierung für Vorsorge über regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit	Sensibilisierung für Vorsorge über regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit	Einfache und prägnante Handlungsanleitungen für den Katastrophenfall; Aufbau von Nachbarschaftsnetzwerken und manueller Meldekettens; Erweiterung des Sirennetzes	Mehrsprachigkeit des Informationsangebots, zielgruppengerechte Ansprache, Vorbeugung gegen (Mehrfach-) Diskriminierung	Solidarität in Nachbarschaft; Vorbeugung gegen (Mehrfach-) Diskriminierung
Chancen digitaler Technik	Arbeits erleichterung durch multifunktionale digitale Plattformen	Verbesserte und beschleunigte Informationsverbreitung; erleichterte Vernetzung unter Akteuren	Verbesserte und beschleunigte Informationsverbreitung; erleichterte Vernetzung unter Akteuren	Verbesserte und beschleunigte Informationsverbreitung; Übersetzbarkeit von Informationen	Verbesserte und beschleunigte Informationsverbreitung; gestärkte Teilhabe
Risiken digitaler Technik	Geringe Resilienz; Mehraufwand	Geringe Resilienz; Bedenken bei Datenschutz	Geringe Resilienz; Bedenken bei Datenschutz	Geringe Resilienz; Bedenken bei Datenschutz	Geringe Resilienz; Personen ohne digitale Hilfsmittel benachteiligt

Tabelle 6: Zentrale Ansichten und Meinungen zum Bevölkerungs- und Katastrophenschutz in den Fokusgruppen in Wuppertal im Vergleich (Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebraLog 2023a)

4.2.2 Wirkungen des Bürgerdialogs

Bei verschiedenen Akteuren in Wuppertal zeigten sich direkte und indirekte Wirkungen der Fokusgruppenarbeit.

■ **Ergänzung der Smart-City-Strategie:** Im Jahr 2022 wurde für Wuppertal die sogenannte Smart-City-Strategie unter Beteiligung von Bürger:innen und Fachleuten erarbeitet.²⁰ Ein Bestandteil der Strategie betrifft das Handlungsfeld Smarte Umwelt. Das entsprechende Kapitel wurde bereits um Ergebnisse jener Fokusgruppengespräche erweitert, die 2022 stattgefunden hatten. Die Stadt plant zudem, die Ergebnisse der Fokusgruppen, die erst im Frühjahr 2023 durchgeführt worden sind, bei einem Update der Strategie demnächst zu integrieren. Die Integration der Gesprächsergebnisse war bereits vor Durchführung der Fokusgruppen zwischen der Stadt Wuppertal und acatech vereinbart worden. Es handelt sich also um eine explizit verankerte Wirkungsmöglichkeit des Bürgerdialogs. Die Strategie soll die Grundlage schaffen, den Digitalisierungsprozess in Wuppertal strukturiert zu planen und in den nächsten Jahren gezielt umzusetzen.

■ **Reaktion auf dringende Informationsbedarfe:** Die Fokusgruppen hatten aus Sicht der Wuppertaler Feuerwehr die bereits bestehende Erkenntnis noch einmal ins Bewusstsein gerufen, dass die Öffentlichkeit zu Vorsorge und Verhalten im Krisenfall besser informiert werden sollte. Die Feuerwehr integrierte daher noch während der Durchführung der Fokusgruppen entsprechende Informationen zur Krisenvorsorge auf ihrer Website. Diese Informationen stehen gleichwertig platziert unter anderem neben Informationen zum Verhalten im Brandfall, zur Feuerwehr selbst und zur Ausbildung und Karriere bei der Feuerwehr. Zudem wurde eine Virtual-Reality-Anwendung zum Hochwasserschutz von den Fokusgruppen inspiriert, die ebenfalls als Informationsangebot für Bürger:innen zur Verfügung steht. Die Resultate der Fokusgruppen wie auch die Virtual-Reality-Anwendung wurden auf der Eröffnungsveranstaltung des sogenann-

ten smart.lab im Mai 2023 einem Fachpublikum zum Bevölkerungs- und Katastrophenschutz vorgestellt.²¹

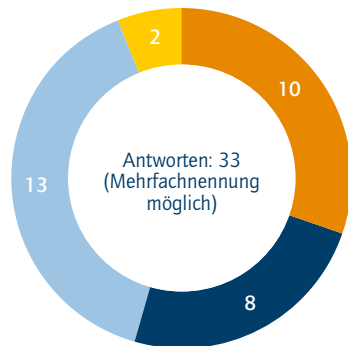
■ **Handlungsabsichten der Teilnehmenden:** Etwa die Hälfte der im Anschluss an die Fokusgruppengespräche befragten Teilnehmenden vertrat die Meinung, dass im Gruppenrahmen herausgearbeitet worden sei, welche Digitalisierungsmaßnahmen (10 Nennungen) beziehungsweise welche technischen Infrastrukturen (8 Nennungen) für das Krisenmanagement schnellstmöglich umzusetzen seien (3 Befragte gaben beides an). Diesen insgesamt 15 positiven Wahrnehmungen standen in Wuppertal ebenso viele weniger optimistische Wahrnehmungen gegenüber: 15 Befragte gaben an, dass nichts Konkretes (13 Befragte) beziehungsweise keine umsetzungs- oder handlungsrelevanten Vorschläge entwickelt worden seien (2 Befragte). Dennoch stimmten auch 13 Befragte der Aussage zu, dass klar geworden sei, wie digitale Technik den Bevölkerungsschutz verbessern könne (siehe Abbildung 9). Gut drei Viertel der Teilnehmenden gaben außerdem an, dass die Fokusgruppe bei ihnen Diskussionsbedarf zum Bevölkerungs- und Katastrophenschutz geweckt habe (siehe Abbildung 10). Zugleich waren knapp zwei Drittel der Befragten ihren Aussagen zufolge durch die Sitzung motiviert worden, sich erstmals mit den Möglichkeiten und der Infrastruktur des Bevölkerungs- und Katastrophenschutzes auseinanderzusetzen. Daneben gab es aber auch Teilnehmende, die angaben, solche Möglichkeiten bereits zu nutzen beziehungsweise sich entsprechend informiert zu haben (insgesamt 5 Befragte; siehe Abbildung 11). Der Großteil äußerte zudem den Wunsch, sich nach der Sitzung mit anderen Menschen zum Thema auszutauschen (etwa 85 Prozent). Auf Familie, Freundeskreis und Bekannte entfielen dabei 40 von 63 Nennungen. Ein beachtlicher Teil äußerte, sich auch mit Arbeitskolleg:innen unterhalten zu wollen (15 Nennungen). Insgesamt 7 Personen artikulierten zudem Bedarf, mit Ansprechpartner:innen aus Stadtverwaltung und -politik in Kontakt zu treten (siehe Abbildung 12).²²

20 | Vgl. Stadt Wuppertal 2023a.

21 | Das smart.lab ist ein öffentlicher Ort der Begegnung in Wuppertal. Dort können digitale Technologien kostenfrei erprobt und erlebt werden. Mitarbeitende des Smart City Competence Center informieren vor Ort über das Modellprojekt Smart City (vgl. Stadt Wuppertal 2023b).

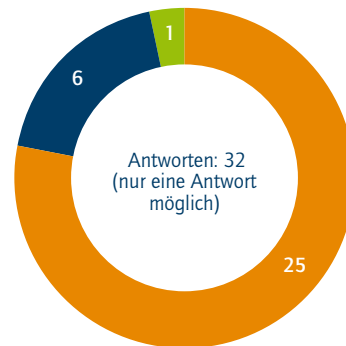
22 | Vgl. evalux 2023.

Wuppertal



- Ja, es wurde herausgearbeitet, welche Digitalisierungsmaßnahmen für das Krisenmanagement schnellstmöglich umzusetzen sind
- Ja, es wurde herausgearbeitet, welche technischen Infrastrukturen für das Krisenmanagement schnellstmöglich umzusetzen sind
- Es wurde zwar nichts Konkretes herausgearbeitet, aber zumindest wurde klar, wie digitale Technik den Zivilschutz verbessern kann
- Nein, es wurden keine umsetzungs- bzw. handlungsrelevanten Themen herausgearbeitet

Abbildung 9: Wurden während der Veranstaltung Ihrer Ansicht nach umsetzungs- beziehungsweise handlungsrelevante Themen für die Stadtverwaltung und andere Akteure im Zivilschutz herausgearbeitet?
Teilnehmende: 33 (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)



- Ja, mein Diskussionsbedarf ist jetzt größer als vor der Veranstaltung
- Nein, die Veranstaltung hat keinen (zusätzlichen) Diskussionsbedarf geweckt
- Keine Angabe

Abbildung 10: Hat die Veranstaltung bei Ihnen (weiteren) Diskussionsbedarf zum Thema Nutzung digitaler Technik im Zivilschutz und Verbesserungsbedarf der digitalen Infrastruktur geweckt?
Teilnehmende: 32 (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)



- Ja
- Nein, denn ich nutze sie bereits
- Nein, denn ich hatte mich bereits informiert
- Nein, denn das Angebot reicht nicht aus
- Nein, anderes
- Keine Angabe

Abbildung 11: Hat die Veranstaltung dazu beigetragen, dass Sie sich in Zukunft vermehrt oder überhaupt erstmals mit den Möglichkeiten digitaler Technik und Infrastruktur im Zivilschutz auseinandersetzen werden?
Teilnehmende: 32 (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)



- Familie
- Freundeskreis
- Bekannte
- Arbeitskolleg:innen
- Organisationen
- Stadtverwaltung und/oder -politik
- Keine Angabe / kein Bedarf

Abbildung 12: Falls die Veranstaltung bei Ihnen Diskussions- oder Mitteilungsbedarf zum Thema Nutzung digitaler Technik im Zivilschutz und Verbesserungsbedarf der digitalen Infrastruktur geweckt hat, werden Sie mit jemandem über das Thema sprechen (Mehrfachnennungen möglich)? 63 Nennungen von 27 Teilnehmenden; 5 Teilnehmende ohne Angabe (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023)

■ **Meinungsbildung in den Fokusgruppen:** In drei von vier Wuppertaler Fokusgruppen konnte mithilfe der Konversationsanalyse ein Fortschritt in der Meinungsbildung beobachtet werden.²³ Dieser Fortschritt spiegelte sich in einer Zunahme differenzierender Worte (wie aber, allerdings, trotz etc.) in den Aussagen der Teilnehmenden wider. Lediglich in einer Fokusgruppe nahmen differenzierende Betrachtungen im Verlauf der Diskussion ab, jedoch als Folge eines sich sukzessiv heraus-

bildenden Konsenses. Insgesamt scheint insbesondere eine positive Gruppenatmosphäre eine günstige Voraussetzung für Wissensaufbau und gelingende Lern- und Erkenntnisprozesse zu sein. Die Moderation kann eine positive Atmosphäre mit emotionaler Involviertheit, Kreativität, Offenheit und Bereitschaft zur gegenseitigen Bezugnahme auch aktiv fördern, um die Meinungsbildung in diesem Sinne zu unterstützen.²⁴

23 | In Wuppertal fanden insgesamt fünf Fokusgruppen statt. An der Fokusgruppe der Menschen mit Migrationshintergrund nahmen lediglich drei Personen teil. Aufgrund dieser geringen Anzahl wurde die Gruppe nicht in die Konversationsanalyse einbezogen.

24 | Vgl. zebraLog 2023b.

5 Übertragbarkeit der Ergebnisse – Lessons learned der Bürgerdialoge



Die Ergebnisse aus den Bürgerdialogen zur Digitalisierung der Kommunalverwaltung sowie zu digitaler Technik und Technologie im Bevölkerungsschutz bieten wertvolle Einblicke in die Bedürfnisse und Anliegen von Bürger:innen. Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass diese Resultate auf zwei nichtrepräsentativen Fallbeispielen beruhen und daher nur ansatzweise auf andere Kontexte und Regionen übertragbar sein

dürften. Dennoch liefern sie wertvolle inhaltliche wie methodische Anregungen, die bei der Gestaltung künftiger Digitalisierungs- beziehungsweise Technikmaßnahmen berücksichtigt werden können. Die nachfolgenden Erkenntnisse richten sich dabei insbesondere an Digitalisierungs- und Beteiligungsbeauftragte in den Kommunen, aber auch an weitere kommunale Verantwortungsträger:innen.

5.1 Learnings aus der Vorbereitung

■ **Zusammenarbeit mit Dienstleistern:** Mitarbeitende der beteiligten Projektakteure klären zunächst Anforderungen, Erwartungen und Rollen. Über die gesamte Projektlaufzeit ist eine enge Zusammenarbeit zwischen den Projektbeteiligten notwendig, auch um Ziele und Methoden adaptiv weiterentwickeln und Unvorhergesehenes einbeziehen zu können. Eine regelmäßige Abstimmung mit dem Auftragnehmer trägt dazu bei, ein gemeinsames Verständnis für das Projekt zu entwickeln.

■ **Bedeutung von Erfahrungswerten:** Wenn Auftraggeber keine ausreichende Erfahrung in der Ausschreibung, Organisation, Durchführung und Dokumentation von Bürgerdialogen haben, werden zeitliche, personelle und finanzielle Ressourcen möglicherweise ineffizient eingesetzt. Mangelnde Erfahrung der Auftraggeber führt oft zu Zurückhaltung gegenüber dem Dienstleister, der die methodisch nötige Expertise besitzt. Infolgedessen können zusätzliche Kommunikation und Abstimmungsrunden erforderlich sein, um Kompetenzen und konzeptionelles Wissen im Methodenfeld aufzubauen. Für eine adaptive Organisation der Verfahren sind Routinen zu entwickeln. Grundsätzlich sollten ausreichende Zeitpuffer für die Konzeption, Durchführung und Auswertung kalkuliert werden.

■ **Fokus auf wenige Ziele:** Es besteht das Risiko, Bürgerdialoge mit zu vielen Zielen und parallellaufenden Themen zu überladen. Ideal wäre die Konzentration auf *ein* konkretes Ziel und *ein* gut abgegrenztes Thema. Ziele können sich allerdings auch mit einer neuen politischen Lage ändern, insofern ist der Planungsprozess flexibel zu halten. Bei mehreren Zielen können

mehrere kleinere Dialogprojekte – nebeneinandergestellt oder chronologisch gestaffelt – bessere Ergebnisse erreichen als zu ehrgeizige Großprojekte. Dialogformate und Beteiligungsangebote bieten neue und wiederkehrende Kommunikationsanlässe, die den Austausch mit den Bürger:innen sichern.

■ **Form-follows-Function-Prinzip:** Die Wahl des Formats ist für Dialog und Beteiligung von entscheidender Bedeutung. Das Thema und die Ziele eines Bürgerdialogs müssen zunächst klar umrissen werden, da davon die Wahl des Dialogformats beziehungsweise Beteiligungsformats abhängt („Form follows Function“).²⁵ Insbesondere ist die Art, wie Empfehlungen später umgesetzt werden könnten, zu bedenken. Mitsprache braucht Wirksamkeit. In welcher Art und Weise also können solche Dialogergebnisse in Verwaltungsprojekten oder durch politische Beschlüsse Wirkung entfalten? Fokusgruppen sollten als Format insbesondere dann in Erwägung gezogen werden, wenn aufseiten von Politik und Verwaltung ein themenspezifisches Interesse an der Perspektive mindestens einer soziologisch klar definierten Zielgruppe (Fokusgruppe) besteht und entsprechende Zielgruppen zur Teilnahme motiviert werden können. Wenn jedoch beispielsweise eine breite Beteiligung, die Lösung von Konflikten oder die Zusammenarbeit mit Bürgerinitiativen im Vordergrund stehen sollen, sind andere Formate besser geeignet. Darüber hinaus kann vor Ort vorhandene Expertise personell eingebunden werden, um die Zielfestlegung, die Konzeption und die Durchführung von Bürgerdialogen und -beteiligung zu optimieren. Es ist hierfür aber erforderlich, sie rechtzeitig in die Planung miteinzubeziehen.

25 | Der Grundsatz „form follows function“ stammt aus den Bereichen Produktdesign und Architektur und meint, dass sich die Gestaltung eines Gegenstands/Objekts an dessen Funktionen orientiert. Dieser Grundsatz lässt sich auch auf die Kommunikationswissenschaften bzw. Gestaltung von Bürgerdialogen übertragen.

■ **Tiefe und Breite des Dialogs:** Tiefe und Breite der Ergebnisse von Fokusgruppen hängen stark von der Zusammensetzung der Teilnehmenden und deren Wissen ab. Dennoch: Fokusgruppen-Treffen sind zeitlich stark begrenzte, einmalige und circa dreistündige Veranstaltungen. Es ist nicht möglich, innerhalb einer solch kurzen Zeit beliebig in Tiefe und Breite eines Themas einzusteigen. Da bei den meisten Bürger:innen kein umfassendes themenspezifisches Wissen vorausgesetzt werden kann, müssen adäquate Informationen in den meisten Fällen vor der Gruppendiskussion vermittelt werden, etwa in Form von Informationsmaterialien oder eines Stimulusvortrags durch Expert:innen. Ausnahmen bilden in diesem Zusammenhang Dialoge, in denen Laienmeinungen unmittelbar interessieren und aktuelle Kenntnisse oder Einschätzungen zu einem Thema zusammengetragen werden sollen. Zudem eignen sich verschiedene Themen, die umfassendes Spezialwissen erfordern (zum Beispiel gesetzliche Regularien), nicht für zeitlich eng umrissene Dialogformate. Insgesamt ist aber festzustellen, dass Bürgerdialoge die – vorab teils bekannten, teils vermuteten, teils aber auch überraschenden – Bedarfe, Bedenken und Wünsche von Bürger:innen zutage fördern. Fokusgruppen können demnach als wichtige gesellschaftliche Frühwarnsysteme auf mögliche Bedenken und unerfüllte Erwartungen sowie wenig beachtete Risiken oder Ängste aufmerksam machen und dann zu entsprechenden Veränderungen in den Planungen einer Kommune motivieren. Sie sind hingegen nicht geeignet, um themenbezogenes Expertenwissen zu bündeln und dieses Wissen Politik und Verwaltung zur Verfügung zu stellen. Für das Zusammentragen solcher Wissensbestände existieren andere Formate wie das Experten-Delphi oder Experteninterviews.

■ **Bedürfnisorientierte Planung und Einladung:** Für das erfolgreiche Gewinnen von Teilnehmenden im Rahmen eines Bürgerdialogs ist es hilfreich, die Zielgruppe(n) gut zu kennen. Die Möglichkeiten der Ansprache und die Motivation zur Teilnahme sollten an die Zielgruppe angepasst werden, indem Bedarfe, Motive, spezifische Themen oder Fragestellungen hervorgehoben und erfolgversprechende Kommunikationswege gewählt werden. Wenn im Organisationsteam des Bürger-

dialogs keine ausreichenden Kenntnisse zur Zielgruppe vorhanden sind, kann Expertise von außen, zum Beispiel durch zielgruppenspezifische Multiplikator:innen, hinzugezogen werden. Je weniger über die Zielgruppe bekannt ist, desto mehr Zeit sollte für die Vorbereitung der Fokusgruppe eingeplant werden. Der Aufbau von Vertrauen der angesprochenen Zielgruppe gegenüber den Organisator:innen des Bürgerdialogs ist besonders wichtig und muss auch in der Zeitplanung ausreichend berücksichtigt werden. Ob Aufwandsentschädigungen gewährt werden sollen, ist im Einzelfall zu entscheiden. Vermeidbare Hürden für eine Teilnahme sollten zudem möglichst abgebaut werden. So ist beispielsweise bevorzugt eine den Zielgruppen vertraute Räumlichkeit als Veranstaltungsort zu wählen. Auch die zeitliche Verfügbarkeit der Teilnehmenden, die je nach Zielgruppe variieren kann, sollte bei der Terminplanung berücksichtigt werden. Um die Diskussion zielgruppengerecht planen zu können, sollten Vertreter:innen der Zielgruppen, die nicht selbst an der Fokusgruppe teilnehmen werden, aktiv in den Gestaltungsprozess einbezogen werden, wobei die Projektbeteiligten ihre jeweiligen Interessen transparent kommunizieren sollten.

■ **Ansprache und Gewinnung von Teilnehmenden:** Die Zielgruppe ist im Voraus genau zu definieren, um sie zum richtigen Zeitpunkt und auf effektive Weise anzusprechen zu können. Im hier vorgestellten Projekt wurden Angehörige verschiedener soziologisch definierter Zielgruppen angesprochen und in zielgruppenspezifischen Diskussionsgruppen zusammengeführt. Auf einer zweiten Ebene wurde ein weiteres soziodemografisches Merkmal hinzugezogen, wodurch eine größere Meinungsvielfalt gewährleistet werden sollte. Zum Beispiel sollten in einer Fokusgruppe mit Senior:innen ein paritätisches Geschlechterverhältnis gewährleistet sowie ältere Mitbürger:innen mit und ohne Migrationshintergrund sowie mit und ohne körperliche Beeinträchtigung einbezogen werden. In einer Fokusgruppe, in der die Anzahl der Interessierten die maximale Anzahl an Teilnehmenden übersteigt, sollte zusätzlich außerdem das Los entscheiden. Die spezifischen Mittel und Wege der Ansprache für jede Zielgruppe sind im Vorfeld zu ermitteln, wobei erste Kontakte zu Zielgruppen und internen sowie externen Expert:innen unterstützend wirken

können. Eine Ansprache über die Sozialen Medien sollte von versierten Social-Media-Expert:innen umgesetzt werden. Dieses Vorgehen erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass die entsprechenden Beiträge in der betreffenden Zielgruppe Verbreitung finden. Digital wenig affi-

ne Zielgruppen sollten zudem persönlich angesprochen werden, beispielsweise im öffentlichen Raum oder an Orten, an denen sie sich gerne und regelmäßig aufhalten (etwa im Vereinshaus).

5.2 Learnings aus der Durchführung

■ **Förderung von Bürgernähe:** Bürgerdialoge können nicht nur das Verständnis der Verwaltung für die Bevölkerung fördern, sondern auch eine effektive Kommunikation in beide Richtungen ermöglichen. Die meisten Bürger:innen haben nur bei behördlichen Anliegen und in formellen Situationen Kontakt zur Verwaltung. Bürgerdialoge, insbesondere solche in Präsenz, schaffen eine vertrauensvolle und informelle Atmosphäre, die es ermöglicht, eine gemeinsame Sprache zu finden, Vorurteile abzubauen und miteinander Lösungen zu erarbeiten. Beispielsweise gab es in Wittenberge Bedenken wegen eines möglichen Personalabbaus infolge der geplanten Verwaltungsdigitalisierung und der damit verbundenen potenziellen Folgen (Einkommensverluste, Steuerausfälle, Arbeitslosigkeit, Unsicherheit). Diese Bedenken konnten von den kommunalen Ansprechpartner:innen glaubwürdig entkräftet werden. Stattdessen wurden sogar mögliche Chancen deutlich, so etwa eine verbesserte Betreuungssituation für die Bürger:innen durch entlastete und weniger gestresste Verwaltungsmitarbeitende.

■ **Umgang der Kommune mit Ergebnissen:** Die Umsetzung der Ergebnisse von Bürgerdialogen, die Berücksichtigung der Prioritäten verschiedener Anspruchsgruppen und die Anpassung an die realen Möglichkeiten einer Kommunalverwaltung sind herausfordernd. Die Priorisierung kann hier helfen, erste Schwerpunkte zu setzen, aber es müssen auch die spezifischen Gegebenheiten der jeweiligen Kommune berücksichtigt werden. Kommunen sollten die Ergebnisse eines Bürgerdialogs in jedem Fall ernsthaft in Erwägung ziehen und ihren Umgang mit den Vorschlägen transparent dokumentieren sowie nach außen kommunizieren, um das Vertrauen in Bürgerdialog und -beteiligung nachhaltig zu stärken.

■ **Notwendigkeit einer Machbarkeitsprüfung:** Die Teilnehmenden bringen ihre Wünsche, Bedarfe und Ideen in die Dialogarbeit ein, orientieren sich dabei aber nicht durchgehend an deren Realisierbarkeit. Bürger:innen verfügen oft nicht über genaue Kenntnisse zum Aufbau der öffentlichen Verwaltung, sodass sie kaum korrekt einschätzen können, welche Entscheidungsebene für die Umsetzung im jeweiligen Fall verantwortlich ist (Bund, Länder, Kommunen oder andere Institutionen). Es ist daher erforderlich, die Ergebnisse eines Bürgerdialogs auf Dringlichkeit (Idee < Wunsch < Bedarf) zu prüfen und die Umsetzbarkeit (regulatorische Vorgaben, Überschreitung von Kompetenzbereichen, Praxistauglichkeit, Kosten-Nutzen-Verhältnis etc.) zum Thema der Diskussion zu machen. Nicht zuletzt lernen hierdurch auch die Bürger:innen im Dialog mit der Verwaltung, wie die Umsetzung politischer Vorhaben funktioniert. So wünschten sich Bürger:innen in Wittenberge aus Praktikabilitätsgründen etwa ein vernetztes Digitalangebot von – im besten Fall – Kommune, Land, Bund, gesetzlicher Rentenversicherung und anderen öffentlichen Leistungserbringern. Die Umsetzbarkeit stieß aufgrund der hohen Komplexität des Vorhabens (Kompetenzen, Datenschutz etc.) allerdings schnell an Grenzen. Auch eine Chatfunktion für die Kommunikation mit Verwaltungsmitarbeitenden, die rund um die Uhr verfügbar sein sollte, scheint in einer kleinen Kommune wie Wittenberge kaum realisierbar zu sein. Dennoch können auch solche Vorschläge als Anregungen verstanden werden, dass Institutionen der Verwaltung zunehmend landkreis- und länderübergreifend zusammenarbeiten sollten. In dem hier durchgeführten Dialog waren solche Anregungen durchaus erwünscht, in konkret auf kommunale Entscheidungen hinauslaufende Bürgerbeteiligungsprojekte würden sie möglicherweise aber die Debatte in die falsche Richtung lenken – gera-

de weil die Prämisse gilt, dass die Bürgermeinungen besonders ernst zu nehmen sind.

■ **Einordnung von Ergebnissen:** Ergebnisse von Bürgerdialogen sollten stets auch hinsichtlich der gewählten Erhebungsmethode reflektiert werden. Fokusgruppen adressieren einzelne Zielgruppen und bringen deshalb ein multiperspektivisches Bild der Lage hervor; es handelt sich also nicht um ein Dialogverfahren, das auf die Repräsentativität der Gesamtbevölkerung hin ausgerichtet ist. Hier wären repräsentative Umfrageformate oder Planungszellen möglicherweise die besseren Alternativen. Jede Form des Dialogs und der Beteiligung bringt eine Zusammensetzung mit Teilnehmenden hervor, die im gewählten Einladungsverfahren bereits angelegt ist. Die Diskussionen in den verschiedenen Formaten sind deshalb stark geprägt von der gewählten Einladungsform (siehe Kapitel 2). Dennoch bestehen bei jedem Format vielfältige Möglichkeiten zur begründeten Abweichung und Modifikation. Auch macht es einen großen Unterschied, ob Multiplikator:innen und Interessenvertreter:innen beziehungsweise Personen mit besonderer beruflicher Stellung oder „normale“ Bürger:innen zu einem Sachverhalt Stellung beziehen.

In persönlichen Gesprächen treten häufig Verzerrungseffekte wie der Social-Desirability-Bias (soziale Erwünschtheit) oder Gruppendenken auf. So betrachteten sich etwa die meisten Teilnehmenden in Wuppertal als Personen, die in Katastrophen- oder Krisensituationen eher Hilfe leisten würden, als diese selbst in Anspruch zu nehmen. Aus diesem Resultat ergeben sich zahlreiche Fragen, die vor einer Einordnung des Ergebnisses zwingend beantwortet werden müssen: Waren die Fokusgruppen womöglich überwiegend mit generell hilfsbereiten Personen besetzt, da sich solche Menschen für den Bevölkerungs- und Katastrophenschutz besonders interessieren? Schien es sozial erwünscht oder erforderlich, sich im Kontext der Fokusgruppen als Helfer:in zu positionieren? Dachten die Teilnehmenden bei der Frage an eine lokal begrenzte oder an eine flächendeckend auftretende Katastrophe, was beeinflussen würde, wie viele Personen noch in der Lage wären, sich selbst und anderen zu helfen? Eine mögliche Schlussfolgerung im konkreten Fall, den professionellen Katastrophenschutz in Wuppertal aufgrund der offenbar großen Hilfsbereitschaft vor Ort zu verschlanken, wäre also sicherlich nicht zulässig.

5.3 Learnings aus der Evaluation

■ **Evaluation und Wirkungsmessung:** Die Evaluation von Bürgerdialogen kann verschiedene Formen annehmen. Die begleitende, formative Evaluation eines laufenden Beteiligungsprozesses bietet einen Mehrwert, sofern ausreichend Zeit zwischen den Beteiligungsveranstaltungen vorhanden ist und somit Erkenntnisse der Evaluation der zunächst durchgeführten Fokusgruppen bei der Gestaltung und Durchführung der späteren Veranstaltungen berücksichtigt werden können. Andernfalls kann eine abschließende summative Evaluation helfen, den Prozess besser einzuordnen. Dabei ist von großer Bedeutung, dass das Evaluationsteam stets über die Projektziele informiert ist und alle Vorgänge im Projekt verfolgen kann. Generell dient eine Evaluation in der Regel dazu, die selbstgesteckten Ziele eines Bürgerdialogs und die Erreichung dieser Ziele nachträglich zu

bewerten. Daher ist es wichtig, genügend Zeit für die Identifizierung und Formulierung realistischer Ziele aufzuwenden und deren Anzahl und Anspruchsniveau kritisch zu überprüfen. Klare Absprachen stellen sicher, dass die Ziele erreichbar sind und das richtige Dialogformat gewählt wurde. Bei der Messung von Wirkungen ist die Messbarkeit und Nachverfolgbarkeit zu berücksichtigen, und es sollte ein ausreichend langer Zeitraum für die Erhebung eingeplant werden. Kurzfristige, mittelfristige und langfristige Wirkungen sollten unterschieden werden. Bürgerdialoge benötigen oft längere Zeit, um messbare beziehungsweise beobachtbare Wirkungen auf verschiedene Akteure und Zielgruppen zu entfalten. Generell gilt, dass für Kommunen auch pragmatischere Formen der Reflexion denkbar sind.

■ **Wirkungsbeobachtung oder Wirkungsmaximierung:** Wenn die Bürgerdialoge professionell evaluiert werden, kann ein Zielkonflikt zwischen der reinen Beobachtung der Wirkungen eines Bürgerdialogs und dem Bestreben entstehen, diese Wirkungen zu maximieren. Beim Umgang mit diesem Zielkonflikt gibt es keine ideale Lösung: Wichtig scheint vor allem, sich des Konflikts bewusst zu sein, die gewählte Zielsetzung transparent zu dokumentieren und die passende Methode zur Nachverfolgung der Wirkungen zu wählen. Wenn Wirkungen nur beobachtet werden sollen, ist ein rein beobachtender, ergebnisoffener Ansatz zu wählen, der in alle möglichen Wirkrichtungen blickt. Wenn hingegen bestimmte Wirkungen maximiert werden sollen, gilt es konkrete Ziele zu definieren und deren Erreichung explizit zu messen. In aller Regel hat eine Kommune auch tatsächlich vielseitige Ziele und möchte die Wirkungen eines Bürgerdialogs nicht einfach nur beobachten. Beispielsweise möchte sie über den Dialog Erkenntnisse zu Wahrnehmungen der Bürgerschaft gewinnen, sich aber zugleich auch als bürgerfreundlich präsentieren. Dies ist legitim, wenn die Ergebnisse engagiert aufgegriffen und umgesetzt werden. In Bürgerbeteiligung unerfahrene Kommunen sollten sich in jedem Fall bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Bürgerdialogs von erfahrenen Dienstleistern unterstützen lassen, um dessen Erfolgchancen und Außenwahrnehmung zu optimieren.

■ **Antizipation und Konzeption von Wirkungen:** Falls die Wirkungen auf Bevölkerung oder Kommunalpolitik und -verwaltung oder eine breite Rezeption in den Medien eine zentrale Rolle spielen, sollten die nachfolgenden Bedingungen bedacht werden. (1) Wirkungsorientierte Ausrichtung der Veranstaltungen: Neben der Ausrichtung auf das inhaltliche Erkenntnisinteresse der Kommune hin sollten die Inhalte und der Moderationsplan eines Bürgerdialogs auch auf die angestrebten Wirkungen und Wirkungswege hin gestaltet werden. (2) Antizipation von Wirkungswegen: Im Rahmen der frühzeitigen Plausibilisierung der möglichen Wirkungswege ist abzuschätzen, in welchen Gruppen und Organisationen Wirkungen erzielt werden können; diese Gruppen können bereits in die Gestaltung des Beteiligungsprozesses einbezogen werden, wobei

die Ergebniskommunikation speziell auf sie zugeschnitten sein sollte. (3) Kommunikationsplan und mediale Begleitung: Ein Kommunikationsplan ist hilfreich, um die zeitliche Abfolge, die inhaltliche Ausrichtung und zielgruppengerechte Medien festzulegen. Presse und Rundfunk sollten aktiv über Veranstaltungen und Inhalte informiert werden. Dabei können lokale Ressourcen genutzt und Medienpartnerschaften ausgeschöpft werden. (4) Involvement von Wirkungsmultiplikator:innen: Sowohl potenzielle, lokale Multiplikator:innen, die die erzielten Wirkungen weitertragen können, als auch intrinsisch motivierte Akteure, die ein konkretes Interesse an den Erkenntnissen des Bürgerdialogs haben, sollten aktiv einbezogen oder gezielt informiert werden. (5) Zeitliche Koordination: Die zeitliche Abfolge der wirkungsrelevanten Maßnahmen wird sorgfältig koordiniert, um eine reibungslose und kontinuierliche Verbreitung der Wirkung sicherzustellen.

■ **Kosten-Nutzen-Verhältnis:** Die Durchführung von Fokusgruppen stellt einen erheblichen Aufwand dar. Aber lohnt sich dieser Aufwand? Standen Kosten und Nutzen in einem günstigen Verhältnis? Kommunalverwaltungen und Kommunalpolitik fühlen sich in Zeiten knapper öffentlicher Kassen besonders unter Beobachtung, wenn es um die Verwendung öffentlicher Mittel geht. Womöglich fördert ein Dialog ausschließlich erwartbare Ergebnisse zutage, die eventuell auch über kostengünstige Recherchen hätten ermittelt werden können. Gleichwohl lässt sich vorab nie mit Sicherheit sagen, ob solche Rechercheergebnisse auch auf die lokale Situation übertragbar sind. Dennoch gilt es das rechte Maß für den Umfang von Dialog und Beteiligung zu finden und dabei natürlich auch stets zu prüfen, ob sie wirklich notwendig sind beziehungsweise waren. Umfang und Ausgestaltung sind dabei die zentralen Kostentreiber von Dialogverfahren. Je nach Anzahl der beauftragten Fokusgruppen, deren Ausführung und selbst erbringbarer Leistungen können die spezifischen Kosten pro Fokusgruppe relativ stark variieren.²⁶ Nicht nur für Kosten-, sondern auch für Qualitätsunterschiede in der Ausführung sorgen insbesondere der Aufwand, der für die Anwerbung von Teilnehmenden zu betreiben ist, Umfang und Sorgfaltsgrad der Ergebnisdokumentation sowie zusätzliche Wirkungsmessung und Analysen.

26 | Die Angebote, die für die Durchführung der Fokusgruppen-Dialoge in Wittenberge und Wuppertal im Jahr 2022 eingeholt wurden, bewegten sich in einer Preisspanne von circa 13.000 bis 19.000 Euro pro Fokusgruppe. Darin waren – zusätzlich zu üblichen Anforderungen in der Konzeption, Durchführung und Auswertung – eine Untersuchung des meinungsbildenden Effekts der Fokusgruppen sowie ausführliche Abschlussberichte enthalten.

Während die Kosten recht konkret zu bestimmen sind, steht die Ermittlung der Kosteneffizienz vor größeren Herausforderungen. Eine exakte Kosten-Nutzen-Analyse wird etwa dadurch erschwert, dass die Effekte von Bürgerdialogen (zum Beispiel Auswirkungen auf politische Entscheidungen) womöglich erst nach Jahren vollständig eingetreten sind oder beobachtet werden konnten. Zudem können solche Effekte oft nur ungenügend quantifiziert, der Nutzen zudem nur teilweise monetarisiert werden. Soziale Effekte wie eine stärkere Identifikation mit der Kommune sowie ein gestärktes Vertrau-

en in demokratische Prozesse lassen sich beispielsweise nur schwer ökonomisch fassen. Aufgrund dieser Hürden für eine sachgerechte Kostenkalkulation bleibt die Kosteneffizienz oft unbestimmt. Dieser Umstand sollte Kommunen aber nicht davon abhalten, Bürger:innen stärker in Entscheidungen einzubinden. Denn erst gemeinte Demokratie und mehr bürgerschaftliche Beteiligung haben ihren Preis. Eine umfassende Analyse sollte also sowohl die Kosten des Bürgerdialogs als auch die breiteren sozialen und demokratischen Auswirkungen auf der Nutzenseite berücksichtigen.



6 Ausblick: Zukunft des Bürgerdialogs



Die zuvor erläuterten Erkenntnisse aus den Fokusgruppen in Wittenberge und Wuppertal bieten eine Grundlage sowohl für die spezifische Weiterentwicklung von Bürgerdialogen als auch für die Stärkung der Bürgerbeteiligung allgemein. Die Erkenntnisse werfen jedoch auch einige zentrale Fragen auf, die bei zukünftigen Dialogbemühungen berücksichtigt werden sollten.

■ **Dauerhafte Förderung des Engagements:** Wie können Interesse und aktive Beteiligung von Bürger:innen langfristig aufrechterhalten werden? Bürgerdialoge sollten nicht als Einzelereignisse betrachtet werden, sondern als kontinuierliche Prozesse. Welche Mechanismen und Anreize lassen sich also entwickeln, um eine dauerhafte Bürgerbeteiligung zu fördern?

■ **Zielgruppen- und Themenvielfalt:** Wie können Bürgerdialoge ein breites Spektrum von Zielgruppen und Themen effektiv ansprechen? Dabei sollte sichergestellt werden, dass verschiedene Bevölkerungsgruppen und verschiedene politische oder soziale Anliegen gehört werden. Welche Strategien können also dazu beitragen, diese Vielfalt besser zu berücksichtigen?

■ **Virtuelle Formate der Beteiligung:** Angesichts der fortschreitenden Digitalisierung stellt sich die Frage, wie Bürgerdialoge in Präsenz sinnvoll durch virtuelle Formate ergänzt oder transformiert werden können. Wie lassen sich dabei Menschen einbeziehen, die nicht über die erforderlichen technischen Ressourcen oder Fähigkeiten verfügen?

■ **Partizipation von Expert:innen:** Wie können Expert:innen und Fachleute effektiv in den Bürgerdialog-Prozess eingebunden werden, ohne die Perspektiven und Bedenken der breiten Bevölkerung dabei zu vernachlässigen? Wie lässt sich das Wissen von Fachleuten in verständlicher Form für die Öffentlichkeit zugänglich machen?

■ **Evaluationsmethoden und -standards:** Jedes Projekt braucht im Nachgang eine (selbst-)kritische Reflexion, nicht jedes allerdings auch eine externe Evaluation. Wenn diese aber für sinnvoll gehalten wird, gilt: Welche Standards und Methoden sollten für die Evaluation von Bürgerdialogen und deren Wirkung festgelegt werden? Die Entwicklung von klaren Evaluationskriterien kann dazu beitragen, den Erfolg von Bürgerdialogen genauer zu erfassen und das konkrete Verfahren weiter zu verbessern.

■ **Transparenz und Umsetzung:** Wie kann sichergestellt werden, dass die Ergebnisse und Empfehlungen aus Bürgerdialogen tatsächlich in die politischen Entscheidungsprozesse einfließen und umgesetzt werden? Transparenz und Nachverfolgbarkeit von Maßnahmen sind entscheidend, um das Vertrauen der Bürger:innen sowohl in politische Entscheidungsprozesse als auch in zukünftige Bürgerdialoge aufrechtzuerhalten.

■ **Lokale bis internationale Perspektive:** Technologischer Wandel ist nicht nur ein kommunales Projekt, es ist im Gegenteil eine oft internationale Entwicklung, die es zu kommentieren und zu steuern gilt. Wie kann sichergestellt werden, dass alle betroffenen politischen Ebenen die Wahrnehmungen und Meinungen der Bürger:innen hören und ernst nehmen?

Der zukünftige Impact von Bürgerdialogen wird von der Fähigkeit abhängen, diese Fragen zu beantworten und innovative Lösungen zu entwickeln. Es ist ein fortlaufender Prozess, der eine stetige Zusammenarbeit zwischen Regierung und Verwaltung auf unterschiedlichen Ebenen und mit der Zivilgesellschaft erfordert. Ziel dabei sollte stets sein, demokratische Prozesse zu stärken und die Entscheidungsfindung in unserer Gesellschaft demokratischer, inklusiver und transparenter zu gestalten.

Literatur

acatech 2024

Renn, O./Wörner, J.: *Unterstützung von Meinungsbildung im digitalen Wandel – Wirkungsanalyse exemplarischer Kommunikations- und Dialogangebote*. Technologischen Wandel gestalten, München: acatech, i.E.

BBK 2023

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK): Was ist die Warn-App NINA?, 2023. URL: https://www.bbk.bund.de/DE/Warnung-Vorsorge/Warn-App-NINA/warn-app-nina_node.html [Stand: 07.12.2023].

Behringer 2002

Behringer, J.: *Legitimität durch Verfahren? Bedingungen semi-konventioneller Partizipation. Eine qualitativ empirische Studie am Beispiel von Fokusgruppen zum Thema „Lokaler Klimaschutz“* (Theorie und Forschung, Band 749), Regensburg: Roderer Verlag 2002.

Deutscher Bundestag 2023

Deutscher Bundestag: *Bürgerräte*. URL: <https://www.bundestag.de/buergerraete> [Stand: 26.10.2023].

Dürrenberger/Behringer 1999

Dürrenberger, G./Behringer, J.: *Die Fokusgruppe in Theorie und Anwendung. Leitfaden der Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg*, Stuttgart: Selbstverlag 1999.

evalux 2023

evalux: *Bericht über die Evaluation zweier Technikdialoge in Wittenberge und Wuppertal für die acatech – Deutsche Akademie für Technikwissenschaften* (unveröffentlicht), November 2023.

nexus 2023a

nexus: *Fokusgruppen für digitale Angebote der Kommunalverwaltung in Wittenberge. Teil A: Bedarfe, Chancen und Hürden* (unveröffentlicht), Juli 2023.

nexus 2023b

nexus: *Fokusgruppen für digitale Angebote der Kommunalverwaltung in Wittenberge. Teil B: Untersuchung der Meinungsbildung* (unveröffentlicht), Juli 2023.

Oppermann/Langer 2003

Oppermann, B./Langer, K.: *Verfahren und Methoden der Bürgerbeteiligung in kommunalen Politikfeldern. Leitfaden der Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg*, Stuttgart: Selbstverlag 2003.

Oppermann/Renn 2019

Oppermann, B./Renn, O. (Hrsg.): *Partizipation und Kommunikation in der Energiewende* (Schriftenreihe Energiesysteme der Zukunft), München: acatech 2019.

Schulz et al. 2012

Schulz, M./Mack, B./Renn, O.: *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung*, Wiesbaden: Springer VS 2012. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-19397-7>

Stadt Wuppertal 2023a

Stadt Wuppertal: *Eine Smart City Strategie für Wuppertal*, 2023. URL: <https://smart.wuppertal.de/strategie/strategieprozess.php> [Stand: 25.08.2023].

Stadt Wuppertal 2023b

Stadt Wuppertal: *smart.lab. Smart City Wuppertal erleben*, 2023. URL: <https://smart.wuppertal.de/projekte/smart.lab.php> [Stand: 25.08.2023].

zebralog 2023a

zebralog: *Fokusgruppen zum Bevölkerungsschutz in Wuppertal. Teil A: Bedarfe, Chancen und Risiken* (unveröffentlicht), Juni 2023.

zebralog 2023b

zebralog: *Fokusgruppen zum Bevölkerungsschutz in Wuppertal. Teil B: Untersuchung der Meinungsbildung* (unveröffentlicht), Juni 2023.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Phasen und Meilensteine der Bürgerdialog-Projekte in Wittenberge und Wuppertal im Rückblick	18
Abbildung 2:	Werbebanner für die Fokusgruppe <i>Menschen mit Migrationshintergrund</i> auf Facebook	19
Abbildung 3:	Werbebanner für die Fokusgruppen mit Wittenberger Bürger:innen auf Facebook	19
Abbildung 4:	Themenlandkarte der Fokusgruppen zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen	32
Abbildung 5:	Konnte die Veranstaltung Ihrer Ansicht nach dazu beitragen, dass die Stadtverwaltung nun die Umsetzung der Online-Dienstleistungen entsprechend den Bedürfnissen der Bürger:innen priorisieren kann?	38
Abbildung 6:	Hat die Veranstaltung bei Ihnen (weiteren) Diskussionsbedarf zum Thema Online-Dienstleistungen geweckt?	38
Abbildung 7:	Hat die Veranstaltung dazu beigetragen, dass Sie in Zukunft vermehrt oder überhaupt erstmals Online-Dienstleistungen der Stadt, des Landes oder des Bundes zu nutzen beabsichtigen?	38
Abbildung 8:	Falls die Veranstaltung bei Ihnen Diskussions- oder Mitteilungsbedarf zum Thema Online-Dienstleistungen geweckt hat, werden Sie mit jemandem über das Thema sprechen (Mehrfachnennungen möglich)?	38
Abbildung 9:	Wurden während der Veranstaltung Ihrer Ansicht nach umsetzungsbeziehungsweise handlungsrelevante Themen für die Stadtverwaltung und andere Akteure im Zivilschutz herausgearbeitet?	44
Abbildung 10:	Hat die Veranstaltung bei Ihnen (weiteren) Diskussionsbedarf zum Thema Nutzung digitaler Technik im Zivilschutz und Verbesserungsbedarf der digitalen Infrastruktur geweckt?	44
Abbildung 11:	Hat die Veranstaltung dazu beigetragen, dass Sie sich in Zukunft vermehrt oder überhaupt erstmals mit den Möglichkeiten digitaler Technik und Infrastruktur im Zivilschutz auseinandersetzen werden?	44
Abbildung 12:	Falls die Veranstaltung bei Ihnen Diskussions- oder Mitteilungsbedarf zum Thema Nutzung digitaler Technik im Zivilschutz und Verbesserungsbedarf der digitalen Infrastruktur geweckt hat, werden Sie mit jemandem über das Thema sprechen (Mehrfachnennungen möglich)?	44

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Rahmendaten der Fokusgruppen in Wittenberge und Wuppertal	22
Tabelle 2:	Exemplarischer Ablauf eines Fokusgruppengesprächs in Wittenberge	24
Tabelle 3:	Exemplarischer Ablauf eines Fokusgruppengesprächs in Wuppertal	25
Tabelle 4:	Evaluation und Wirkungsmessung der Bürgerdialoge	28
Tabelle 5:	Priorisierung der Vorschläge zu digitalen Angeboten der Stadt Wittenberge	36
Tabelle 6:	Zentrale Ansichten und Meinungen zum Bevölkerungsschutz in den Fokusgruppen in Wuppertal im Vergleich	42

Textboxverzeichnis

Textbox 1:	Ausgewählte Dialog- und Beteiligungsverfahren	12
Textbox 2:	Dialogformat Fokusgruppe	14
Textbox 3:	Besonderheiten der Fokusgruppen-Gestaltung in den beiden Partnerkommunen	26

Weitere Publikationen im Projekt *Technologischen Wandel gestalten*



Technischer Wandel – wirksam kommunizieren und beteiligen. 12 Denkanstöße aus der Wissenschaft

Herausgegeben von Eva-Maria Jakobs und Ortwin Renn
November 2023

Klimaerwärmung, Verlust der Biodiversität, Energie- und Verkehrswende, globaler Wettbewerbsdruck: Ohne neue Technologien lassen sich die großen Herausforderungen unserer Zeit nicht bewältigen. Doch wenn die dafür benötigte Transformation für die betroffenen Menschen nicht überzeugend erscheint, fehlt am Ende der notwendige gesellschaftliche Rückhalt. Welche Kommunikations- und Dialogformen eignen sich für die gemeinsame Gestaltung des technologischen Wandels? Und mit welchen Formaten kann man Verschwörungstheorien und Fake News erfolgreich begegnen?

Der Sammelband bündelt und vermittelt evidenzbasierte Einsichten in die psychologischen, sozialen und kommunikativen Bedingungen gelingender Technikkommunikation und gibt konkrete Impulse für die Praxis. Die Beiträge richten sich an Politik und Behörden, Kommunikationsdienstleister und Unternehmen sowie an all jene, die sich im öffentlichen Technologie- und Technikdiskurs engagieren wollen.



Kampagne zur Website ePA Check-up. Dokumentation und Analyse

Herausgegeben von Petra Dickmann und Olaf Dössel
November 2023

Spielerische Wissensvermittlung für eine sachgerechte Meinungsbildung zu einem technisch wie gesellschaftspolitisch relevanten Thema: Die Website ePA Check-up von acatech und Körper-Stiftung verbindet diese Anliegen. Die Besucher:innen erhalten relevantes Wissen zur elektronischen Patientenakte (ePA), die bereits seit 2021 von allen gesetzlich Versicherten beantragt werden kann. Der ePA Check-up vermittelt dabei die Nutzungsmöglichkeiten für die in der digitalen Akte ablegbaren Gesundheitsdaten wie auch die hiermit verbundenen Risiken. Die Initiative wurde durch eine Kampagne begleitet, bei der klassische Presse- und Öffentlichkeitsarbeit um eine agenturgestützte Marketingkampagne sowie Influencer-Kooperationen ergänzt werden. Der Bericht gibt Einblick in die Konzeption der digitalen Kampagne und analysiert diese mit Blick auf die erzielte Aufmerksamkeit. Die Erkenntnisse werden so insbesondere all jenen zur Verfügung gestellt, die praxisnah Technik- oder Wissenschaftskommunikation betreiben oder künftig zur ePA kommunizieren werden.

Über acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften

acatech berät Politik und Gesellschaft, unterstützt die innovationspolitische Willensbildung und vertritt die Technikwissenschaften international. Ihren von Bund und Ländern erteilten Beratungsauftrag erfüllt die Akademie unabhängig, wissenschaftsbasiert und gemeinwohlorientiert. acatech verdeutlicht Chancen und Risiken technologischer Entwicklungen und setzt sich dafür ein, dass aus Ideen Innovationen und aus Innovationen Wohlstand, Wohlfahrt und Lebensqualität erwachsen. acatech bringt Wissenschaft und Wirtschaft zusammen. Die Mitglieder der Akademie

sind herausragende Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler aus den Ingenieur- und den Naturwissenschaften, der Medizin sowie aus den Geistes- und Sozialwissenschaften. Die Senatorinnen und Senatoren sind Persönlichkeiten aus technologieorientierten Unternehmen und Vereinigungen sowie den großen Wissenschaftsorganisationen. Neben dem acatech FORUM in München als Hauptsitz unterhält acatech Büros in Berlin und Brüssel.

Weitere Informationen unter www.acatech.de

Herausgeber:

Bettina Oppermann

Gottfried Wilhelm Leibniz
Universität Hannover
Institut für Freiraumentwicklung
Welfengarten 1
30167 Hannover

Ulrich Reimers

Technische Universität Braunschweig
Institut für Nachrichtentechnik
Universitätsplatz 2
38106 Braunschweig

Herausgeber der Publikationen im Projekt *Technologischen Wandel gestalten*:

acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften, 2024

Geschäftsstelle

Karolinenplatz 4
80333 München
T +49 (0)89/52 03 09-0
F +49 (0)89/52 03 09-900

info@acatech.de
www.acatech.de

Hauptstadtbüro

Georgenstraße 25
10117 Berlin
T +49 (0)30/2 06 30 96-0
F +49 (0)30/2 06 30 96-11

Brüssel-Büro

Rue d'Egmont/Egmontstraat 13
1000 Brüssel (Belgien)
T +32 (0)2/2 13 81-80
F +32 (0)2/2 1381-89

Geschäftsführendes Gremium des Präsidiums: Prof. Dr. Ann-Kristin Achleitner, Prof. Dr. Ursula Gather, Dr. Stefan Oschmann, Manfred Rauhmeier, Prof. Dr. Christoph M. Schmidt, Prof. Dr.-Ing. Thomas Weber, Prof. Dr.-Ing. Johann-Dietrich Wörner

Vorstand i. S. v. § 26 BGB: Prof. Dr.-Ing. Johann-Dietrich Wörner, Prof. Dr.-Ing. Thomas Weber, Manfred Rauhmeier

Empfohlene Zitierweise:

Oppermann, B./Reimers, U. (Hrsg.): *Bürgerdialoge zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben – Zwei Fallbeispiele*. Technologischen Wandel gestalten, München: acatech 2024.
DOI: https://doi.org/10.48669/aca_2024-2

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, der Entnahme von Abbildungen, der Wiedergabe auf fotomechanischem oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen bleiben – auch bei nur auszugsweiser Verwendung – vorbehalten.

Copyright © acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften • 2024

Koordination: Stefanie Bucher, Hannes Gaschnig

Lektorat: Jürgen Schreiber, Textkuss. Werkstatt für Sprache und Struktur

Layout und Satz: Heilmeyer und Sernau Gestaltung

Illustrationen: Heilmeyer und Sernau Gestaltung

(mit Material von Viktoria Kurpas über Adobe Stock)

Die Originalfassung der Publikation ist verfügbar auf www.acatech.de

Fokusgruppen sind eine etablierte Methode der Markt- und Sozialforschung, um die Meinung klar umrissener Zielgruppen zu einer Frage zu erheben, zum Beispiel ihre Einstellung zu einem bestimmten Produkt. Doch der Austausch mit Bürger:innen spielt auch in Kommunen eine zentrale Rolle. Im acatech Praxisprojekt *Technologischen Wandel gestalten* wurde in Bürgerdialogen über Zukunftsfragen der Digitalisierung diskutiert. Gemeinsam mit den Partnerkommunen Wittenberge und Wuppertal wurden partizipativ angelegte Fokusgruppen-Dialoge zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen beziehungsweise zu digitaler Technik im Bevölkerungsschutz geplant, durchgeführt,

evaluiert und deren Wirken in den beiden Kommunen beobachtet. Welche Möglichkeiten und Einschränkungen nimmt die Bevölkerung bei der bevorstehenden Digitalisierung dieser kommunalen Aufgaben wahr? Welche Anforderungen haben die Bürger:innen an die digitale Transformation der Kommunen? Welche Bedenken haben sie? Wie wurden die Ergebnisse der Dialoge (von kommunaler Seite) rezipiert? Die vorliegende Publikation stellt zentrale Erkenntnisse der beiden Bürgerdialoge im Format der Fokusgruppe vor und wendet sich insbesondere an kommunale Beteiligungs- und Digitalisierungsbeauftragte sowie weitere Verantwortliche in Politik und Verwaltung im gesamten Bundesgebiet.