

**TECHNOLOGISCHEN WANDEL GESTALTEN**  
Transparenz, Dialog und Beteiligung für  
gesellschaftlichen Konsens

# Unterstützung von Meinungsbildung im digitalen Wandel

Wirkungsanalyse exemplarischer  
Kommunikations- und Dialogangebote

Herausgegeben von  
Ortwin Renn und Jan Wörner



**Technologischen Wandel gestalten**

Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens

# **Unterstützung von Meinungsbildung im digitalen Wandel**

Wirkungsanalyse exemplarischer  
Kommunikations- und Dialogangebote

Herausgegeben von  
Ortwin Renn und Jan Wörner

## 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

<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>6</b>
<b>Projekt</b>	<b>8</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>10</b>
<b>2 Meinungsbildung in Bürgerdialogen</b>	<b>16</b>
2.1 Fokusgruppen als Beteiligungsformat	17
2.2 Bürgerdialog zur Digitalisierung im Bevölkerungsschutz in Wuppertal	18
2.2.1 Zielsetzung, Vorgehen und Datenbasis der Konversationsanalyse	18
2.2.2 Ergebnisse der Konversationsanalyse	21
2.2.3 Diskussion zur Meinungsbildung in den Wuppertaler Fokusgruppen	29
2.3 Bürgerdialog zur Digitalisierung kommunaler Verwaltungsdienstleistungen in Wittenberge	32
2.3.1 Zielsetzung, Vorgehen und Datenbasis der Konversationsanalyse	32
2.3.2 Ergebnisse der Konversationsanalyse	37
2.3.3 Diskussion zur Meinungsbildung in den Wittenberger Fokusgruppen	48
<b>3 Meinungsbildung zur elektronischen Patientenakte durch eine Website mit spielerischem Ansatz (ePA Check-up)</b>	<b>54</b>
3.1 Zielsetzung und Vorgehen der Kommunikationsinitiative	55
3.1.1 Themenfeldanalyse zur elektronischen Patientenakte	55
3.1.2 Konzeption und Umsetzung der Website ePA Check-up	57
3.2 Wirkungsmessung des ePA Check-ups	61
3.2.1 Datenerhebung	61
3.2.2 Ergebnisse der Wirkungsmessung	63
3.2.3 Diskussion der Wirkungsmessung	68
<b>4 Bedingungen für eine sachgerechte und ausgewogene Meinungsbildung durch Kommunikations- und Dialogangebote</b>	<b>70</b>
<b>5 Ausblick: Kommunikation und Dialog im digitalen Wandel</b>	<b>80</b>
<b>Anhang</b>	<b>83</b>
<b>Literatur</b>	<b>98</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>100</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>101</b>

## Vorwort

Wie wollen wir in Zukunft leben? Um diese Frage angesichts der großen Herausforderungen unserer Zeit für eine demokratische Gesellschaft wie die Deutschlands befriedigend beantworten und die politischen Weichen für eine freiheitliche, demokratische und nachhaltige Gestaltung unserer Gesellschaft rechtzeitig stellen zu können, braucht es offene und differenzierte Meinungsbildungsprozesse. Und tatsächlich sind die Voraussetzungen hierfür grundsätzlich gesehen gut; denn in der zunehmend digitalisierten Kommunikations- und Medienlandschaft lassen sich Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozesse leichter organisieren und für alle prinzipiell zugänglich machen: Mehr Menschen als je zuvor steht heute nicht nur das nötige Wissen zur Verfügung; auch der Zugang zu den Diskursräumen ist heute offener denn je. So können die vielfältigen Bedürfnisse ganz unterschiedlicher Bevölkerungsschichten gehört werden und in den politischen Prozess einfließen. Diesem Demokratisierungspotenzial stehen jedoch Fehlentwicklungen des digitalen Zeitalters gegenüber – etwa die unkontrollierte Verbreitung von Desinformation, eine zunehmende Personalisierung des Zugangs zu Informationen sowie eine immer stärker polarisierte Gesellschaft. Aber technologische Transformationen prägen heute nicht nur die Bedingungen von öffentlichem Meinungs- und politischer Entscheidungsfindung, sondern sie sind auch ihr Gegenstand: Denn technologischer Wandel wirkt heute stärker denn je in alle Bereiche der Gesellschaft hinein; so in Verkehr und Mobilität, in die Umwelt, den Arbeitsmarkt, den globalen Handel oder das Gesundheitssystem.

Das Projekt *Technologischen Wandel gestalten: Transparenz, Dialog und Beteiligung* für gesellschaftlichen Konsens von acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften hat sich vor diesem Hintergrund der Fragestellung gewidmet, wie eine sachgerechte und ausgewogene Meinungsbildung von Bürger:innen bei Technologie- und Technikthemen gelingt. Der Beginn des Projekts im Frühjahr 2020 stand unter dem direkten Eindruck einer der größten Krisen der vergangenen Jahre: Die Covid-19-Pandemie stellte das Leben hierzu-

lande wie weltweit auf den Kopf. Während internationale Abhängigkeiten augenfällig wurden, etwa aufgrund des Zusammenbruchs globaler Lieferketten, gewann die Digitalisierung entscheidend an Bedeutung und Geschwindigkeit. Dass viele digitale Prozesse gleichwohl noch nicht oder nicht gut funktionierten, wurde damals alsbald deutlich. Zwei Arbeitsgruppen haben sich in Anbetracht dieser Erfahrung den Themen *Resilienz und Leistungsfähigkeit der digitalen Infrastruktur* sowie *Resilienz und Leistungsfähigkeit des Gesundheitssystems durch Datenverfügbarkeit* zugewandt. Die Arbeitsgruppen – multiperspektivisch besetzt mit Expert:innen aus verschiedenen Fachbereichen – haben sich dabei auf konkrete, gesamtgesellschaftlich relevante Aspekte des jeweiligen Themenfelds fokussiert und Kommunikations- beziehungsweise Dialoginitiativen konzipiert, um eine sachgerechte Meinungsbildung von Bürger:innen im jeweiligen Themenfeld zu unterstützen. Unterstützt wurden sie dabei durch Fachleute aus den Bereichen der Wissenschafts- und Technikkommunikation, der Technikfolgenabschätzung, der Psychologie und der Evaluation sowie von Praktiker:innen der Wissenschaftskommunikation. Der gesellschaftspolitische Beirat des Projekts, bestehend aus Vertreter:innen der Wissenschaft, der Wirtschaft, von Verbänden und Medien, wirkte dabei als Soundingboard – also als kritischer und multiperspektivischer Feedbackraum für die Aktivitäten der beiden Arbeitsgruppen. Ergebnis des Zusammenspiels der verschiedenen Projektgremien waren schließlich zwei Kooperationen mit den Kommunen Wittenberge (Brandenburg) und Wuppertal (Nordrhein-Westfalen), in deren Rahmen Fokusgruppengespräche mit Bürger:innen zu verschiedenen Aspekten der Digitalisierung öffentlicher Aufgaben durchgeführt wurden, sowie die Erstellung und Bewerbung einer Website zum politischen Vorhaben der elektronischen Patientenakte (ePA), die auf spielerische Weise zur Auseinandersetzung über den Umgang mit Gesundheitsdaten anregt.

Zentrales Leitmotiv des Projekts war es, Chancen und Risiken, Nutzen und Kosten sachgerecht und ausgewogen zu behandeln. Weder sollte Überzeugungsarbeit in

die eine oder andere Richtung geleistet werden, noch wollte man Bürger:innen über die vermeintlich richtige Haltung zu einem technologiepolitischen Thema belehren. Vielmehr bestand das Anliegen, Bürger:innen dabei zu unterstützen, sich selbstständig eine fundierte Meinung zu bilden und eine entsprechend informierte Entscheidung zu treffen. Denn die Hintergründe technischer Anwendungen sind so komplex, dass die Konsequenzen ihrer konkreten Ausgestaltung im Vorfeld auch für Wissenschaft, Fachpolitik, öffentliche Verwaltung und weitere Expert:innen meist nicht vollständig abzusehen sind. Vor allem sachlich fundierte Antworten auf die Frage, wie wir mit Technologien umgehen und leben wollen, erfordern daher einen aktiven, offenen Dialog mit Bürger:innen, der maßgeblich zur gesamtgesellschaftlichen Meinungs- und Willensbildung beitragen kann. Die im Projekt diskutierten Gelingensbedingungen einer sachgerechten und ausgewogenen Meinungsbildung sind so schließlich in die Konzeption spezifischer Formate für den Dialog über Technik eingeflossen, die erprobt und evaluiert wurden. Die vorliegende Publikation greift die Erkenntnisse dieser Technikdialoge auf und wendet sich damit an Personen, die sich aus wissenschaftlichem oder persönlichem Interesse mit Wissenschafts- und Technikkommunikation beschäftigen oder selbst entsprechend tätig sind. Weitere Adressat:innen sind Mitarbeitende der öffentlichen Verwaltung, die Beteiligungsformate etwa auf kommunaler Ebene zu verantworten haben, sowie gemeinnützige Organisationen, die sich in der öffentlichen Meinungs- und Willensbildung engagieren. An dieser Stelle

sei auch noch auf die anderen im Projekt erschienenen Publikationen verwiesen: Der Sammelband *Technischer Wandel – wirksam kommunizieren und beteiligen* fasst Grundlagen einer wirksamen Technik- und Wissenschaftskommunikation in zwölf kurzen Beiträgen zusammen. Die Publikation *Kampagne zur Website ePA Check-up. Dokumentation und Analyse* stellt wiederum die zentralen Ergebnisse der Digitalkampagne dar, die zur Bewerbung der Kommunikationsinitiative ePA Checkup durchgeführt worden ist. Der Bericht *Bürgerdialoge zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben. Zwei Fallbeispiele* erläutert schließlich die Erkenntnisse aus der Durchführung von Fokusgruppengesprächen in den Städten Wittenberge und Wuppertal.

Zuletzt möchten wir uns noch bei all jenen bedanken, die zum Gelingen des Projekts und dieser Publikation beigetragen haben: Neben dem Projektteam in der acatech Geschäftsstelle gilt dieser Dank den ehrenamtlich engagierten Projektmitgliedern und insbesondere den Autor:innen dieser Publikation, den Partnerkommunen Wittenberge und Wuppertal sowie den Projektförderern Allianz, Bayer Science & Education Foundation, BMW, Klaus Tschira Stiftung, Körber-Stiftung, Merck, Robert Bosch Stiftung und Siemens Stiftung.

Ortwin Renn, Forschungsinstitut für Nachhaltigkeit – Helmholtz-Zentrum Potsdam (RIFS); acatech Präsidium

Jan Wörner, acatech Präsident

## Zusammenfassung

Das Ziel des hier vorgestellten acatech Projekts *Technologischen Wandel gestalten: Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens* war es, wissenschaftlich fundierte und praxistaugliche Technikdialoge zur Unterstützung einer sachgerechten Meinungsbildung und Entscheidungsfindung im Kontext neuer Technologien zu entwickeln, diese unter realen Bedingungen zu erproben und ihre Wirkung zu analysieren.

In der Arbeitsgruppe *Resilienz und Leistungsfähigkeit der digitalen Infrastruktur* wurden zu diesem Zweck Fokusgruppengespräche zur Digitalisierung öffentlicher Aufgaben in zwei deutschen Kommunen durchgeführt und anschließend evaluiert: In der nordrhein-westfälischen Stadt Wuppertal ging es in fünf Fokusgruppendifkussionen um das Thema digitale Technik im Bevölkerungsschutz; in der brandenburgischen Stadt Wittenberge wurde in vier Fokusgruppen hingegen über Online-Dienstleistungen der örtlichen Kommunalverwaltung diskutiert. Das Dialogformat der Fokusgruppe, das somit in beiden Fallbeispielen zur Anwendung kam, bot dabei die Möglichkeit, in einem sozial eher homogen zusammengesetzten Teilnehmerkreis wichtige Anliegen verschiedener Anspruchsgruppen ohne äußere Einschränkungen oder Vorgaben zu identifizieren, sich auszutauschen und schließlich in einem wechselseitigen Verständigungsprozess verschiedene Vorschläge für die politische Umsetzung zu priorisieren. Die Diskussionsrunden wurden anschließend mittels sogenannter Konversationsanalysen ausgewertet. Auf diese Weise ließen sich die jeweiligen Meinungsbildungsprozesse nachvollziehen, wobei Meinungsbildung und Meinungswandel bei einer Mehrheit der Teilnehmenden in Wittenberge sowie in drei von vier Fokusgruppen in Wuppertal beobachtet werden konnten. Die Analyse belegt zudem, dass der Austausch in den betreffenden Gruppen den Wissensaufbau und Lernprozesse fördern und bei einigen Teilnehmenden darüber hinaus auch zu einer substanzialen Perspektiverweiterung beitragen konnte.

Die Arbeitsgruppe *Resilienz und Leistungsfähigkeit des Gesundheitssystems durch Datenverfügbarkeit* identifizierte die elektronische Patientenakte (ePA) als technologiepolitisches Thema mit gesamtgesellschaftlicher Relevanz. Um in diesem Zusammenhang Orientierungswissen zu vermitteln und eine sachgerechte bürgerschaftliche Meinungsbildung zu befördern, wurde der ePA Check-up als Website mit spielerischem Ansatz entwickelt und online gestellt. Auf Basis von Besucherdaten und mithilfe einer Probandenbefragung wurde anschließend untersucht, wie die Website durch die Nutzer:innen wahrgenommen wird und inwieweit sie sich als Format zur Unterstützung sachgerechter Meinungsbildungsprozessen eignet. Die hierbei gewonnenen Daten zeigen, dass die Meinungsbildung der Besucher:innen durch das Online-Angebot konstruktiv unterstützt werden konnte. Der Umstand, dass dabei nur zu einem geringen Teil auch eine Meinungsänderung – von pro zu contra oder umgekehrt – nachzuvollziehen war, deutet allerdings darauf hin, dass viele Besucher:innen vermutlich ihre vorliegenden Grundeinstellungen bestätigt sehen wollten. Dass aber auch nach Abschluss des ePA Checkups Chancen und Risiken der ePA von den Besucher:innen gleichermaßen wahrgenommen wurden, lässt wiederum vermuten, dass die Website mit spielerischem Ansatz zu einer besseren Orientierung beigetragen hat. Grundlegende Meinungsänderungen der Besucher:innen waren weder Ziel des Online-Angebots noch angesichts der kurzen durchschnittlichen Nutzungszeit einer solchen Website zu erwarten.

Die exemplarisch umgesetzten Kommunikations- und Dialogangebote unterschieden sich nicht nur hinsichtlich der konkreten technologiepolitischen Themen, sondern – hiervon abhängig – auch mit Blick auf die geografische Reichweite des Angebots beziehungsweise die politische Ebene (kommunal im Kontext der Fokusgruppen, bundesweit bei der Website mit spielerischem Ansatz) und auf die Methode zur Unterstützung der

Meinungsbildung. Dennoch haben die beiden Initiativen wichtige Erkenntnisse zur Meinungsbildung erbracht: So lässt sich konstatieren, dass ergebnisoffene, fair strukturierte und zwischenmenschlich ausgerichtete Diskussionsrunden auf Augenhöhe im Sinn des Fokusgruppen-Formats in der Lage sind, starre Haltungen aufzuweichen, indem sie zu einem Verständnis für die alltäglichen Herausforderungen der Lebenslagen anderer Teilnehmer:innen und zu einem gemeinsamen Verständnis der Sachlage sowie der Vor- und Nachteile verschiedener politischer Handlungsoptionen beitragen. Die mittels Fokusgruppen unmittelbar zu erreichende Zahl an Menschen ist jedoch stark limitiert, und über mögliche Multiplikationseffekte sind belastbare Aussagen kaum möglich, sodass die gesellschaftliche Breitenwirkung eines solchen Dialogs nicht überschätzt werden sollte. Das gilt wiederum nicht für das Instrument einer Website. Weil hiermit grundsätzlich sehr viele Menschen erreicht werden können, lässt sich konkretes Orientierungswissen zu Chancen und Risiken einer

Technologie auf diese Weise zügig auch in die Breite der Gesellschaft hinein vermitteln. Die Wirkungen auf vorbestehende Grundhaltungen und Meinungen fallen in diesem Fall allerdings deutlich geringer aus als bei den zeitintensiven und persönlichen Gesprächsrunden des Fokusgruppenformats.

Die vorliegende Analyse vermittelt vor diesem Hintergrund Erfahrungswissen, leitet methodologische Erkenntnisse zur Konzeption geeigneter Kommunikations- und Dialogangebote für die technologiepolitische Meinungs- und Willensbildung ab und reflektiert ganz grundsätzlich die Bedingungen gelingender Technikkommunikation. Die Publikation richtet sich damit an Personen, die selbst Technik- oder Wissenschaftskommunikation betreiben, Beteiligungsprozesse verantworten oder sich aus wissenschaftlichem Interesse mit dem Thema beschäftigen. Ebenso angesprochen sind gemeinnützige Organisationen, die sich in der öffentlichen Meinungs- und Willensbildung engagieren.

## Projekt

### Projektleitung und Herausgeber

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

### Autor:innen

- **Prof. Dr. Stefan Bösch**, Lehrstuhl für Technik und Gesellschaft, RWTH Aachen
- **PD Dr. med. Dr. phil. Petra Dickmann**, Klinik für Anästhesiologie und Intensivmedizin, Bereich Public Health, Universitätsklinikum Jena
- **Prof. Dr. Olaf Dössel**, Institut für Biomedizinische Technik, Karlsruher Institut für Technologie (KIT)
- **Dr. Friederike Hendriks**, Institut für Kommunikationswissenschaft & Institut für Pädagogische Psychologie, Technische Universität Braunschweig
- **Prof. Dr. Eva-Maria Jakobs**, Human-Computer Interaction Center, Lehr- und Forschungsgebiet Textlinguistik und Technikkommunikation, RWTH Aachen University
- **Prof. Dr. Cordula Kropp**, Institut für Sozialwissenschaften, Universität Stuttgart; Zentrum für Interdisziplinäre Risiko- und Innovationsforschung der Universität Stuttgart (ZIRIUS)

- **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

### Redaktion und Koordination

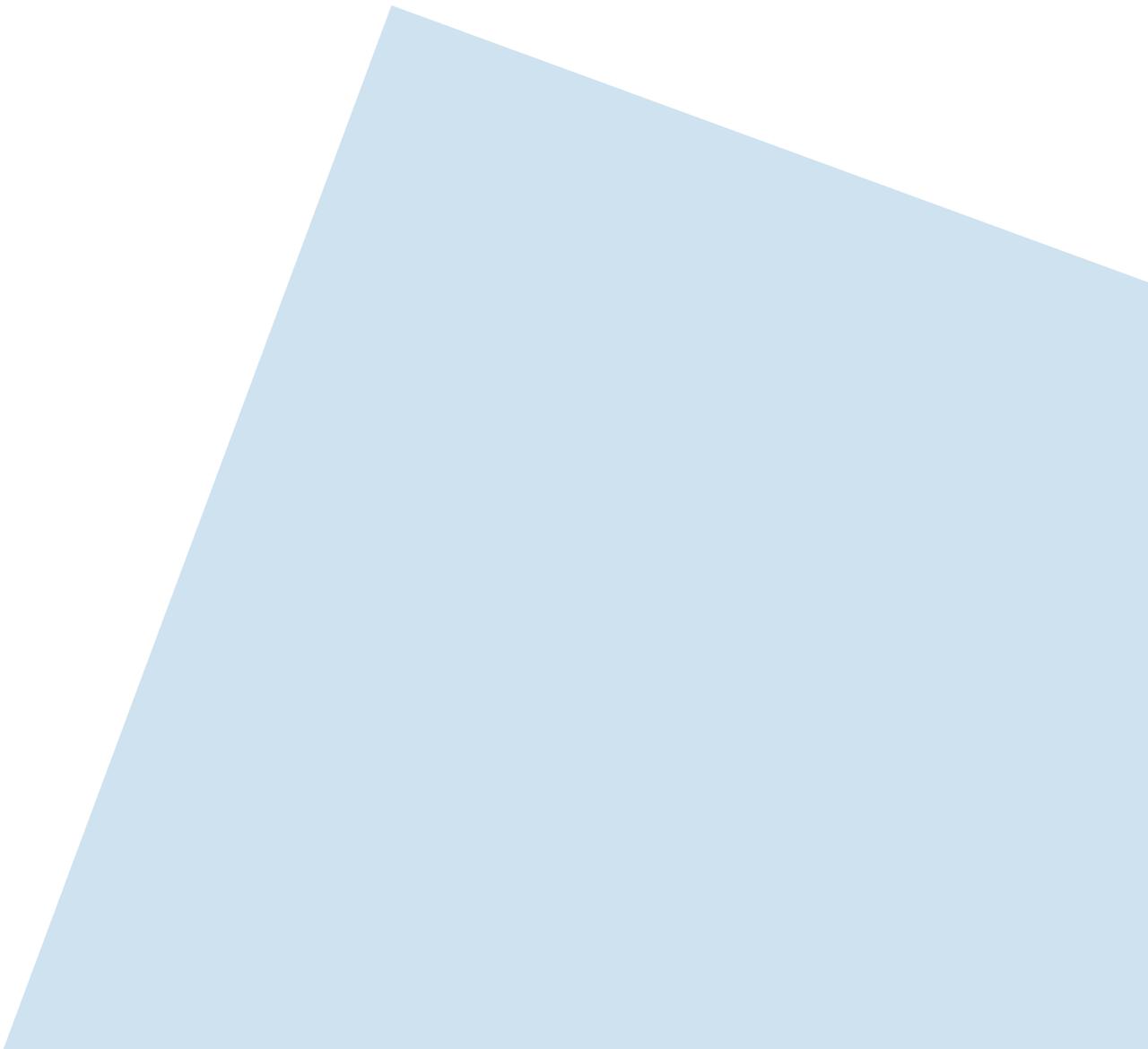
- **Stefanie Bucher**, acatech Geschäftsstelle
- **Hannes Gaschnig**, acatech Geschäftsstelle
- **Marie-Sophie Platzer**, acatech Geschäftsstelle

### Projektlaufzeit

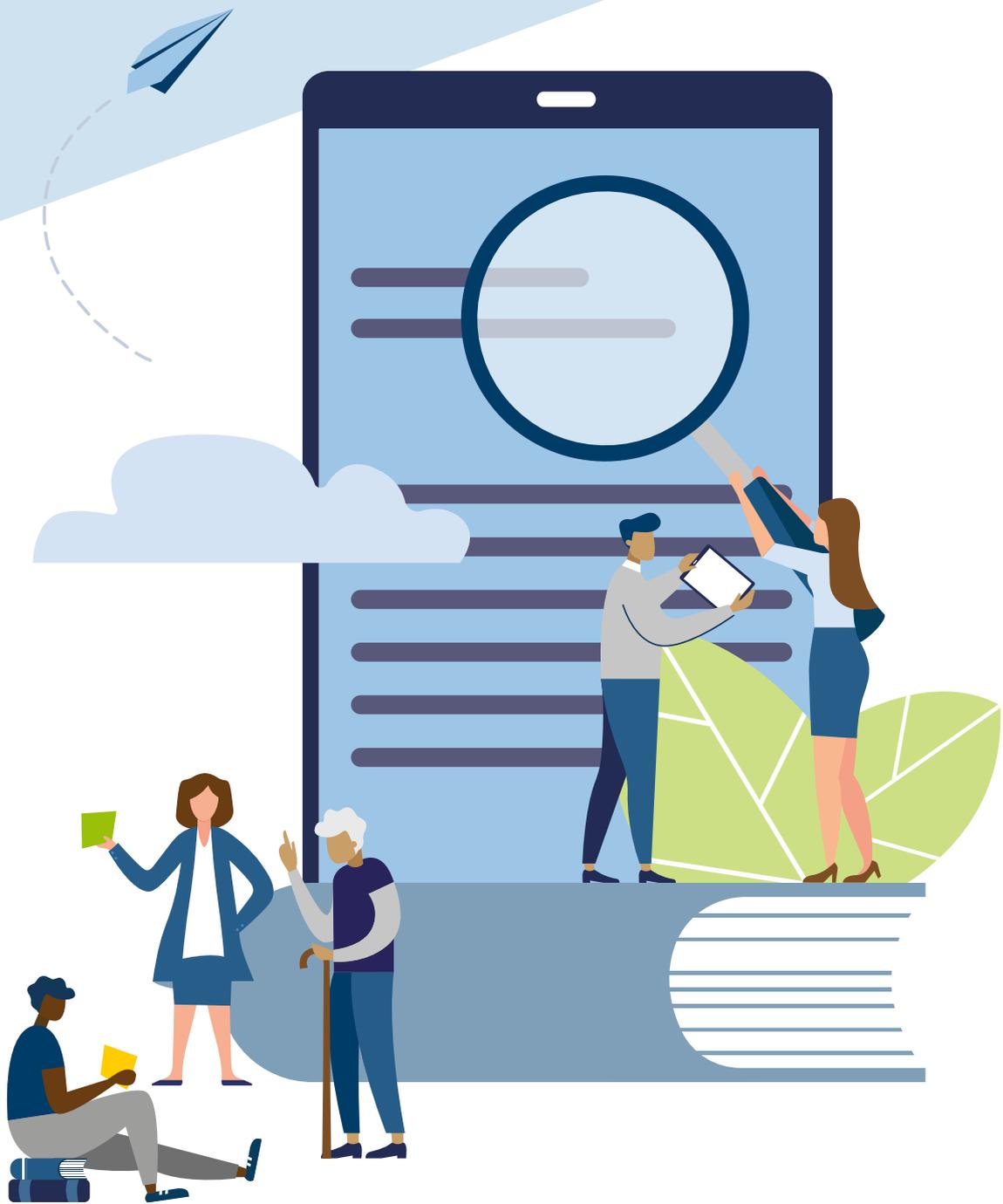
01.04.2020 – 31.12.2023

### Förderung

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



# 1 Einleitung



Wissenschaftskommunikation hat in den letzten Jahren kontinuierlich an Bedeutung gewonnen. Das zeigt sich im Erfolg einschlägiger Podcasts während der Covid-19-Pandemie und in der Präsenz von Gesundheits-, Klima- und Konfliktforscher:innen oder Ökonom:innen in Fernsehen, Presse und Radio, es spiegelt sich aber auch im wissenschaftlichen und politischen Interesse am Thema. So fördert etwa die *#FactoryWisskomm* des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) den strategischen Diskurs über Wissenschaftskommunikation und deren Weiterentwicklung, wobei sie Expert:innen aus dem Bereich der Wissenschaftskommunikation miteinbezieht. Die ebenfalls durch das BMBF geförderte *Transfer Unit* wiederum ist ein Projekt der Initiative Wissenschaft im Dialog (WiD). Sie sammelt Erkenntnisse zur Wissenschaftskommunikation und stellt Tools für die wissenschaftskommunikative Praxis zur Verfügung. Daneben widmet sich außerdem das Nationale Institut

für Wissenschaftskommunikation (NaWik) der Förderung einer guten wissenschaftskommunikativen Praxis. Die nachfolgend vorgestellten Initiativen des Projekts *Technologischen Wandel gestalten: Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens* von acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften schließen sich hier an: Die Erkenntnisse des Projekts sollen so zu einer sachgerechten und ausgewogenen Gestaltung des öffentlichen Diskurses über Wissenschaft, Technik und Technologie in Deutschland beitragen. Zu diesem Zweck wurden verschiedene Kommunikationsbeziehungsweise Dialogformate – Fokusgruppen als Instrument des kommunalen Bürgerdialogs und eine Website mit spielerischem Ansatz – unter realen Bedingungen erprobt, wurden ihre Wirkungen gemessen und ihre Potenziale für eine sachgerechte bürgerschaftliche Meinungsbildung analysiert.

## Themen und Ziele der Initiativen

Im Projekt *Technologischen Wandel gestalten* sollten in Arbeitsgruppen verschiedene technologiepolitische Herausforderungen unter anderem angesichts der Komplexität des politischen Mehrebenensystems diskutiert und Kommunikationsbeziehungsweise Dialogformate entwickelt werden. Die unterschiedliche thematische Fokussierung der beiden Arbeitsgruppen erforderte eine differenzierte, problemorientierte Zielsetzung sowie verschiedene Zielgruppen und methodische Zugänge.

### Fokusgruppengespräche als Bürgerdialog zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben

Die zu Projektbeginn durchgeführte Bedarfsanalyse der Arbeitsgruppe *Resilienz und Leistungsfähigkeit der digitalen Infrastruktur* ergab, dass die Digitalisierung kommunaler Aufgaben ein gesellschaftspolitisch hochrelevantes Technikvorhaben darstellt, dessen erfolgreiche Umsetzung einen intensiven Austausch zwischen Politik, öffentlicher Verwaltung und Bürgerschaft auf kommunaler Ebene voraussetzt. Die Herausforderungen, vor denen Städte und Gemeinden mit Blick auf die (weitere) Digitalisierung ihres Angebots stehen, sind überaus komplex, in der Regel ortsspezifisch und abhängig vom

bereits erreichten Digitalisierungsgrad. acatech verständigte sich vor diesem Hintergrund mit zwei deutschen Kommunen auf die dialogorientierte Begleitung zweier Digitalisierungsvorhaben, um eine Win-win-Situation für beide Seiten zu schaffen: Während sich acatech vor allem Erkenntnisse zu Prozess und Effekten bürgerschaftlicher Meinungsbildung im Technologie- und Technikkontext versprach, interessierte sich die Stadtverwaltung der brandenburgischen Kleinstadt Wittenberge ganz praktisch für Erfordernisse und bürgerschaftliche Anliegen bei der Digitalisierung ihres Dienstleistungsangebots, wie sie durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) hierzulande gefordert wird. Zu diesem Zweck wurden Bürger:innen und Unternehmer:innen aus Wittenberge im Rahmen von Fokusgruppengesprächen in den Planungsprozess einbezogen, um deren Vorstellungen und Prioritäten bei der Entwicklung digitaler Lösungen für das Dienstleistungsangebot entsprechend berücksichtigen zu können. Die Verwaltung der in Nordrhein-Westfalen liegenden Großstadt Wuppertal sah vor dem Hintergrund der Flutkatastrophe 2021 und angesichts zukünftiger Extremwetterrisiken wiederum Bedarf für einen Bürgerdialog über den Einsatz digitaler Techno-

logien im Bevölkerungs- und Katastrophenschutz. Die Fokusgruppen dort wurden deshalb so organisiert, dass Personen mit unterschiedlichen Selbstschutzzfähigkeiten beziehungsweise unterschiedlicher Katastrophenschutzexpertise vertreten waren. Die Resultate des Bürgerdialogs sollten für die Weiterentwicklung der sogenannten Smart-City-Strategie der Stadt Wuppertal genutzt werden.

### **Website mit spielerischem Ansatz zur elektronischen Patientenakte (ePA Checkup)**

Die Arbeitsgruppe *Resilienz und Leistungsfähigkeit des Gesundheitssystems durch Datenverfügbarkeit* entschied sich nach Abschluss der Themenfeldanalyse für eine technikkommunikative Begleitung der bundesweiten Einführung der elektronischen Patientenakte (ePA), um eine gesellschaftliche Meinungsbildung im Kontext des digitalen Austauschs der Nutzung von Gesundheitsdaten sachgerecht und ausgewogen zu unterstützen. Gesetzliche Krankenkassen sind seit Anfang 2021 rechtlich verpflichtet, ihren Versicherten eine ePA anzubieten, wenn diese sie aktiv beantragen (Opt-in-Regelung). Die ePA gilt als Kernanwendung für ein digitalisiertes Gesundheitssystem, das mithilfe großer Datenmengen und computerunterstützter Auswertung leistungsfähiger und innovationsförderlich gestaltet werden soll. Neben solchen Nutzenaspekten verbinden sich mit der Handhabung der ePA aber auch Risiken – etwa hinsichtlich der Datensicherheit und des Datenschutzes (beispielsweise Diebstahl sensibler Patientendaten und Datenmissbrauch). Aktuell ist für das Jahr 2025 das sogenannte Opt-out-Verfahren für die ePA – also die grundsätzliche Anlage einer ePA für alle gesetzlich Versicherten, sofern kein aktiver Widerspruch vorliegt – geplant. Um anschließend kompetent und den eigenen Werten entsprechend beurteilen zu können, ob, wie und für wen man die eigenen Gesundheitsdaten freigeben möchte, werden Sachkenntnis und ein Überblick über die Pro- und Contra-Argumente hinsichtlich der einzelnen Funktionen der ePA benötigt. Daher braucht es eine informierte Meinungs- und Willensbildung zur ePA und zur Speicherung und Nutzung persönlicher Gesundheitsdaten. Die multiperspektivisch besetzte Arbeitsgruppe trug vor diesem Hintergrund zunächst eine Liste weitreichender Chancen, Risiken sowie Bedar-

fe an die ePA zusammen. Mittels verschiedener Fokusgruppen wurden sodann weitere Anforderungen an die ePA und an die Kommunikation zur ePA aus Sicht von potenziellen Nutzer:innen sowie Expert:innen erhoben. Um zu Chancen und Risiken der ePA aufzuklären und gesetzlich versicherten Bürger:innen so eine fundierte Meinungsbildung zu ermöglichen, wurde im nächsten Schritt der ePA Checkup entwickelt: Eine Website, die im Unterschied zu den eher nüchternen Angeboten der Gematik und der Krankenkassen, die im Stile von FAQ-Seiten gehalten sind, einen unterhaltsamen, spielerischen Ansatz verfolgt. Der ePA Checkup wendet sich an Personen zwischen 20 und 40 Jahren, die ein Interesse an Gesundheitsthemen beziehungsweise ihrer eigenen Gesundheit mitbringen. Die Wirkung der Website auf die Meinungsbildung der Nutzer:innen zur ePA wurde schließlich gemessen; zum einen mittels sogenannter Tracking-Daten, also der Erfassung des Klickverhaltens der Besucher:innen auf der Website, zum anderen durch eine Probandenbefragung.

Bei beiden hier vorgestellten Kommunikations- beziehungsweise Dialogformaten handelt es sich um informelle Beteiligungsverfahren mit einem geringen politischen Verbindlichkeitsgrad. Nach dem von Patrizia Nanz und Miriam Fritsche leicht modifizierten Partizipationsmodell der US-amerikanischen Beteiligungsforscherin Sherry S. Weinstein lassen sich die im Rahmen des Projekts durchgeführten Verfahren den unteren Stufen der Partizipationsleiter zuordnen – konkret den Stufen „Information“ und „Konsultation“.<sup>1</sup> Weiter reichende Formen der Beteiligung erfordern zum einen ein politisches Mandat, zum anderen aber auch den politischen Willen, die Ergebnisse solcher Beteiligungsprozesse tatsächlich umzusetzen oder zumindest in die weitere politische Ausgestaltung einfließen zu lassen. Ein konkretes Mandat zur Erarbeitung einer verbindlichen Lösung für das jeweilige kommunale Problem lag weder in Wittenberge noch in Wuppertal vor. Nichtsdestotrotz signalisierten beide Stadtverwaltungen ernsthaftes Interesse und Bereitschaft, die Ergebnisse der Fokusgruppensitzungen zur Orientierung bei der digitalen Transformation zu nutzen, weshalb das Format der Kategorie „Konsultation“ zuzuordnen ist. Die Website ePA Checkup regt demgegenüber zwar zur Meinungsbildung an, legt jedoch

1 | Vgl. Nanz/Fritsche 2012, S. 23.

nur den Grundstein für eine mögliche bürgerschaftliche Mitwirkung, indem sich interessierte Bürger:innen über Chancen und Risiken einer technologischen Innovation

und Praxis ausgewogen informieren können, und somit selbstwirksam und kompetent am gesellschaftlichen Diskurs zur ePA mitwirken können.

## Leitplanken für die Konzeption und Umsetzung der Initiativen

Obwohl sich die beiden Kommunikations- beziehungsweise Dialoginitiativen ihren konkreten Zielen, ihren Zielgruppen und ihrer Methodik nach unterscheiden, sind sie dennoch von gemeinsamen Prinzipien getragen, die gewissermaßen Leitplanken für die Konzeption und Umsetzung der Verfahren bilden:

■ **Sachgerechte und ausgewogene Unterstützung der Meinungsbildung:** Beide Initiativen sollten sowohl Chancen und Nutzen als auch Risiken der jeweiligen technologischen Neuerung thematisieren. Hierbei war ein grundlegendes Paradoxon der Technikkommunikation zu berücksichtigen, dem zufolge „das Versprechen auf Neuerung [...] immer auch mit der Warnung vor nicht intendierten Nebenwirkungen verbunden“<sup>2</sup> ist. Mögliche Nutzeneffekte und Gefahren einer Technologie unterscheiden sich allerdings oft nach ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit. Das Bemühen, all diese Aspekte in gleichem Maße zu berücksichtigen, birgt dann jedoch die Gefahr, Außenseiterpositionen disproportional viel Aufmerksamkeit zu widmen (*False Balance Bias*). Insofern sollte es bei beiden Initiativen also einerseits um eine ausgewogene Darstellung aller sachlich vertretbaren Positionen gehen, andererseits um eine verhältnismäßige, kontextualisierte Darstellung potenzieller Chancen und Risiken.

■ **Allgemeinverständliche Kommunikation und Vermittlung:** Eine sachgerechte und ausgewogene Auseinandersetzung von Bürger:innen mit neuen Technologien und Technikanwendungen wird durch die Auswahl lebensnaher Anwendungsszenarien gefördert. Eine weitere wichtige Bedingung ist die Verständlichkeit der (sprachlichen) Darstellung im Informations- und Meinungsbildungsprozess, die komplexe Zusammenhänge auch in der Breite der Gesellschaft nachzuvollziehen ermöglicht, den Inhalt dabei aber weder verfälscht noch verwässert.

■ **Vertrauenswürdige Kommunikation:** Kritische Technikakzeptanz basiert sowohl auf Kenntnissen über die wissenschaftlichen Grundlagen einer Technologie als auch auf dem Vertrauen in Expert:innen. Notwendig ist dieses Vertrauen, weil infolge der Arbeitsteilung der modernen Gesellschaft die komplexen Zusammenhänge innovativer Technologien ohne entsprechende Expertise meist nicht zu verstehen sind. Ein solches Vertrauen beruht nicht zuletzt auch auf Urteilen bezüglich der Vertrauenswürdigkeit der betreffenden Expert:innen. Die Theorie des *informierten Vertrauens* bildete somit eine wichtige Grundlage für das Projektverständnis: Hiernach bestimmt die Wahrnehmung (1) der Expertise, (2) des Wohlwollens und (3) der aus Erfahrung abgeleiteten Integrität der Akteur:innen, ob beziehungsweise wie stark diesen vertraut wird.<sup>3</sup> Insofern fungierten diese drei Bedingungen im Projekt als Richtschnur. Außerdem war Transparenz geboten, es ging also darum, Projektziele, Projektmitglieder und -förderer gegenüber den Zielgruppen der Kommunikations- beziehungsweise Dialogangebote offenzulegen, um die Initiativen als vertrauenswürdig auszuweisen und so Vertrauen in die Urheber:innen der Initiativen aufzubauen.

Vor diesem Hintergrund entstanden im Projekt Diskursräume über Technologien und Technik, in denen eine sachgerechte und ausgewogene Meinungsbildung der teilnehmenden Bürger:innen unterstützt werden sollte. Im besten Fall stärken solche Dialoge die Selbstwirksamkeit und die Bereitschaft von Bürger:innen, an politischen Gestaltungsprozessen selbst aktiv – im Zuge der Initiative oder im weiteren politischen Prozess – mitzuwirken (Empowerment). In diesem Sinne orientiert sich das acatech Projekt *Technologischen Wandel gestalten* ausdrücklich an dem 2019 veröffentlichten Grundsatzpapier des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) zur Wissenschaftskommunikation.<sup>4</sup>

2 | Böschen/Renn 2023, S. 38.

3 | Vgl. Bromme et al. 2023, S. 73.

4 | Vgl. BMBF 2019.

## Reflexion der Bedingungen ausgewogener und sachgerechter Meinungsbildung

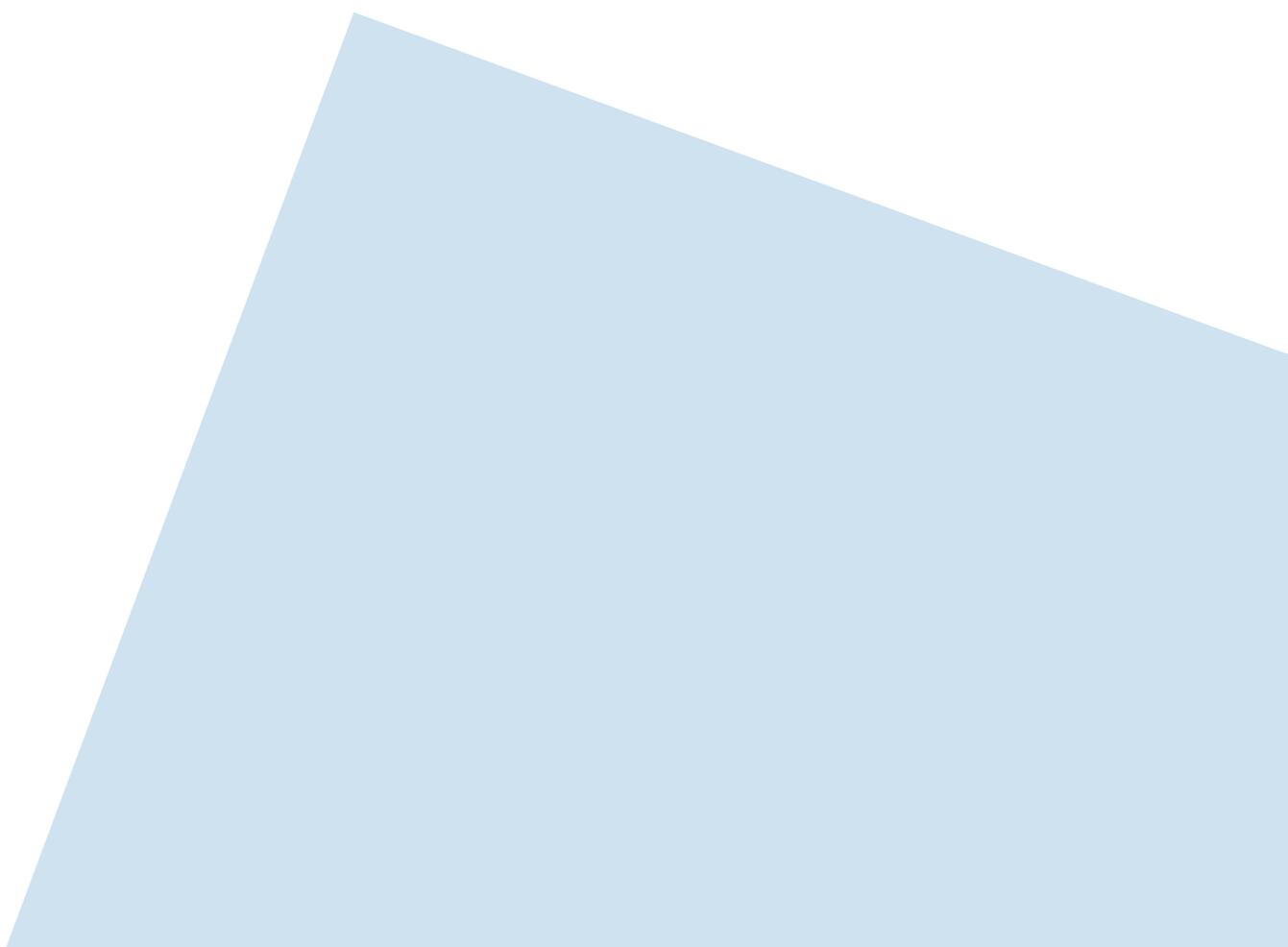
Die vorliegende Publikation dokumentiert, inwieweit die zwei Kommunikations- beziehungsweise Dialoginitiativen des Projekts *Technologischen Wandel gestalten* zu einer sachgerechten und ausgewogenen Meinungsbildung im jeweiligen Themenfeld beitragen konnten. Hierzu werden zunächst die beiden Initiativen individuell diskutiert und die Ergebnisse der Meinungsbildungsanalysen vorgestellt:

■ Wie haben die Bürgerdialoge im Fokusgruppenformat die Meinungen der Teilnehmenden zur kommunalen Digitalisierung beeinflusst, auch wenn die Meinungsbildung nicht das primäre Ziel der Fokusgruppengespräche war (siehe Kapitel 2)?

■ Konnte der ePA Check-up – eine Website mit spielerischem Ansatz zur elektronischen Patientenakte – die Nutzer:innen bei der Meinungsbildung unterstützen, und zwar sowohl diejenigen, die sich zuvor noch keine Meinung gebildet hatten, als auch jene, die die Seite bereits mit einer vorhandenen Meinung oder Voreinstellung besuchten (siehe Kapitel 3)?

Diese Resultate werden schließlich in einer gemeinsamen Reflexion der Bedingungen ausgewogener und sachgerechter Meinungsbildung zusammengeführt und formatübergreifend diskutiert (siehe Kapitel 4). Die Reflexion orientiert sich dabei an folgenden Fragen: Wie vergleichbar sind die entwickelten Kommunikationsangebote? Welche allgemeingültigen Erkenntnisse zu Meinungsbildungsprozessen und –effekten können aus den Ergebnissen abgeleitet werden? Konnten Zielgruppen und avisierte Akteure tatsächlich erreicht werden, oder gab es diesbezüglich Unterschiede zwischen Planung und Umsetzung? Welche Rolle spielt die konkrete Ausgestaltung von Diskursräumen für eine sachgerechte und ausgewogene Kommunikation? Wie wichtig sind die Themen Fairness und Vertrauenswürdigkeit für das Gelingen eines Kommunikationsangebots? Und eignen sich die gewählten Formate in der Gesamtschau, um die Meinungsbildung im Themenfeld Digitalisierung zu unterstützen?

Aufbauend auf der Beantwortung dieser Leitfragen schließt die vorliegende Darstellung dann mit einem allgemeinen Ausblick zur Bedeutung von Kommunikation und Dialog im digitalen Wandel (siehe Kapitel 5).



## 2 Meinungsbildung in Bürgerdialogen



## 2.1 Fokusgruppen als Beteiligungsformat

Fokusgruppen sind moderierte Kleingruppen, in denen leitfadengestützt gemeinsam ein vorgegebenes Thema diskutiert wird. Bei der Zusammensetzung der Gruppen, die meist 6 bis 12 Personen umfassen, wird hinsichtlich bestimmter Merkmale Homogenität angestrebt. Das kann je nach Thema beispielsweise einen gemeinsamen Erfahrungshorizont, die Zugehörigkeit zur selben Altersgruppe, eine bestimmte Lebenssituation und/oder das Geschlecht der Teilnehmenden betreffen. Diese Gemeinsamkeit soll den Teilnehmenden den Einstieg in die Diskussion erleichtern. Bei weiteren Merkmalen sollte dann allerdings auf eine möglichst heterogene Verteilung geachtet werden, um eine große Bandbreite an Ideen, Meinungen, Perspektiven und Werten zu gewährleisten und die Diskussion möglichst vielseitig zu gestalten.

Das Format hat seinen Ursprung in der Marktforschung und hat von dort aus Eingang in die Politikberatung gefunden. Fokusgruppen-Dialoge werden häufig zur Erfassung politischer Stimmungsbilder eingesetzt, um die Akzeptanz gegenüber neuen Gesetzen, öffentlichen Planungsvorhaben oder Maßnahmen zu eruieren. Dabei werden die Teilnehmenden in die Entscheidung für oder gegen ein bereits ausgearbeitetes Vorhaben beziehungsweise einen Entwurf einbezogen. Derartige Testverfahren umfassen somit „rationale[,] aber auch emotionale Abwägungsprozesse zwischen verschiedenen Alternativen“.<sup>5</sup> Das Instrument der Fokusgruppe setzt dabei vor allem auf Gruppendynamik.

Nicht zuletzt wegen des gruppenspezifischen Effekts sind Fokusgruppen häufig Teil sowohl spezifischer Meinungsforschungs- als auch partizipativer Gestaltungsprozesse. Wenn sie als Beteiligungsformat bei Bürgerdialogen eingesetzt werden, tritt neben den erwarteten Erkenntnisgewinn im Sinne eines Meinungsbilds das Ziel, Teilnehmende politisch zu ermächtigen, sie an Entscheidungen teilhaben und sich ein öffentliches Projekt emotional aneignen zu lassen.<sup>6</sup> Das ursprüngliche

Prinzip der Abwägung zwischen vorgegebenen Alternativen wird in partizipativ ausgerichteten Fokusgruppen methodisch so modifiziert, dass die Teilnehmenden die entsprechenden Optionen ergänzen oder anpassen und auch neue schaffen können. Selbst Vorschläge, Ideen oder auch Forderungen in einen Prozess einbringen zu können, ist Ausdruck des Mitspracherechts der Teilnehmenden. Damit ist das grundlegende Qualitätskriterium, das Partizipation von anderen Kommunikationsformen unterscheidet, erfüllt.

Der primäre Zweck einer Fokusgruppe ist also die Erhebung gruppen- und akteursspezifischer Meinungen, Einstellungen, Motive, Bedürfnisse, Wünsche, Bewertungen und Präferenzen unter einer bestimmten Fragestellung. Ihre Eignung als sozialwissenschaftliches Erhebungsinstrument, das die Äußerungen der Teilnehmenden mittels quantitativer oder qualitativer Inhaltsanalysen ausgewertet, ist in der Forschungsliteratur vielfach belegt.<sup>7</sup> Darüber hinaus kann der in Fokusgruppen stattfindende Austausch von Argumenten aber auch zur Entstehung oder Veränderung von Meinungen und Einstellungen im Teilnehmerkreis beitragen. In Fokusgruppen wird daher soziale Wirklichkeit im Sinne einer Summe individueller Wahrnehmungen und Meinungen nicht nur wiedergegeben, sondern es entwickeln sich dort auch neue Standpunkte, Einsichten oder Bewertungen.<sup>8</sup> Bislang wurde dieser Prozess der Meinungs- und Willensbildung in Fokusgruppen jedoch kaum erforscht – ebenso mögliche Einflussfaktoren im Prozess wie gruppenspezifische Effekte oder das Phänomen der Meinungsführerschaft.<sup>9</sup> Mit Konversationsanalysen der Bürgerdialoge in Wuppertal und Wittenberge möchte das acatech Projekt *Technologischen Wandel gestalten* daher einen Beitrag zur Beantwortung der Frage leisten, inwiefern sich eine ausgewogene und sachgerechte Meinungs- und Willensbildung über Fokusgruppen-Dialoge stimulieren lässt.

5 | Schulz 2012, S. 10 f.

6 | Vgl. Bär et al. 2020, S. 208 f.

7 | Vgl. Schulz 2012, S. 10 f.

8 | Vgl. Bär et al. 2020, S. 208.

9 | Vgl. unter anderem Littig/Wallace 1997; Breitenfelder et al. 2004.

## 2.2 Bürgerdialog zur Digitalisierung im Bevölkerungsschutz in Wuppertal

### 2.2.1 Zielsetzung, Vorgehen und Datenbasis der Konversationsanalyse

Die übergreifende Fragestellung nach Stimulation und Förderung der Meinungsbildung im Verlauf der Fokusgruppendifkussionen wurde durch Teilfragen konkretisiert. Im Mittelpunkt der Untersuchung standen das Verhältnis der Redeanteile der Teilnehmenden, der Fortschritt der jeweiligen gruppeninternen Meinungsbildung, dazugehörige beobachtbare Manifestationsmomente sowie kategorisierte Differenzierungsgrade von Meinungen.

#### Datenbasis und Auswertungsmethode

In Wuppertal fanden im Zeitraum November 2022 bis Februar 2023 fünf Fokusgruppendifkussionen mit unterschiedlichen Zielgruppen unter der Überschrift „Digitale Technik im Bevölkerungsschutz“ statt. Die Fokusgruppen wurden nach der mutmaßlichen Fähigkeit der Teilnehmenden, sich im Katastrophenfall selbst und andere schützen zu können, eingeteilt. Die Veranstaltungen dauerten jeweils circa drei Stunden. Sie gestalteten sich wie folgt: Zu Beginn der Sitzung hielt ein Vertreter der Wuppertaler Feuerwehr einen kurzen Vortrag (Stimulus), um die Teilnehmenden auf einen gemeinsamen Wissensstand zum Thema Bevölkerungsschutz zu bringen. Eine Moderatorin führte auf Basis eines zuvor verfassten Gesprächsleitfadens durch die Sitzung, wobei die Teilnehmenden zu verschiedenen themenspezifischen Aspekten befragt und zur Diskussion angeregt wurden.

- (A) **Wissen:** Wissen Sie, was im Katastrophenfall zu tun ist?
- (B) **Rolle:** Sehen Sie sich in erster Linie als Person, die hilft, oder als Person, der geholfen wird?
- (C) **Vorsorge:** Inwiefern haben Sie sich auf Katastrophen vorbereitet?
- (D) **Verhalten und Bedarf:** Wie würden Sie sich im Katastrophenfall verhalten? Welche speziellen Bedürfnisse könnten Sie im Katastrophenfall haben?
- (E) **Informationen:** Welche Informationen benötigen Sie, um sich gut vorzubereiten und um im Ernstfall gut reagieren zu können? Wie könnten Sie digitale Hilfsmittel dabei unterstützen?
- (F) **Digitalisierung:** Welche Chancen oder Risiken sehen Sie beim Einsatz digitaler Hilfsmittel im Katastrophenschutz?
- (G) **Ergänzung:** Was ist noch nicht zur Sprache gekommen?

Vier der fünf Fokusgruppengespräche wurden anschließend konversationsanalytisch mithilfe eines sogenannten Mixed-Methods-Ansatzes, das heißt mit einer Kombination quantitativer und qualitativer Methoden, ausgewertet.<sup>10</sup> Der Fokus des Ansatzes lag dabei auf dem Konzept der *integrativen Komplexität*, das insbesondere nach der Differenziertheit von Aussagen unterscheidet. Es handelte sich um folgende Gruppen: (i) Ehrenamtliche Helfer:innen im Katastrophenschutz, (ii) Personen mit guter Selbstschuttfähigkeit<sup>11</sup>, (iii) Allein-

10 | Für die fünfte Fokusgruppe – Menschen mit Migrationshintergrund – konnten im verfügbaren Zeitraum lediglich drei Teilnehmende gewonnen werden. Das entsprechende Fokusgruppengespräch fand zwar statt; aufgrund der geringen Teilnehmerzahl wurde diese Fokusgruppe jedoch nicht in die Konversationsanalyse einbezogen.

11 | Zur Auswahl der Teilnehmenden dieser Gruppe wurden zunächst 2.000 zufällig aus dem Einwohnermelderegister geloste Bürger:innen per Post angeschrieben. Wie im Einladungsschreiben angegeben, wurden Personen gesucht, die zum Zeitpunkt der Rekrutierung zwischen 20 und 65 Jahre alt waren, die glaubten, über ein Einkommen zu verfügen, das es ihnen ermöglicht, bei Bedarf für den Krisenfall vorzusorgen, und die sich für ausreichend kompetent hielten, um im Krisenfall eigenständig zu handeln und ihre eigene Sicherheit sowie gegebenenfalls die ihrer Familie zu gewährleisten. In der Folge bekundeten 24 Personen ihr Interesse an einer Mitwirkung im Bürgerdialog. Aus diesem Pool wurden wiederum 12 Personen in einer geschichteten Zufallsstichprobe gezogen, das heißt, es wurden bei der Ziehung demografische Kriterien berücksichtigt, um nach Möglichkeit Geschlechterparität und eine gleichmäßige Altersverteilung zu erreichen. Aufgrund kurzfristiger Absagen bestand diese Gruppe schließlich aus 8 Teilnehmenden.

erziehende, Eltern von kleinen Kindern und alleinlebende Senior:innen sowie (iv) Menschen mit körperlichen und geistigen Beeinträchtigungen.<sup>12</sup> Die Diskussionen waren zuvor mittels Audio- oder Videotechnik aufgezeichnet worden. Die Äußerungen (Sprechakte) der Teilnehmenden waren anschließend zudem verschriftlicht (transkribiert) und durch transkriptionseditorische Anmerkungen wie Sprecherwechsel, längere Sprech- und Denkpausen oder eine besondere Betonung von Aussagen ergänzt und für die Auswertung anonymisiert worden. Mit der Vorbereitung, Durchführung und inhaltlichen sowie konversationsanalytischen Auswertung der Fokusgruppen beauftragte acatech den Kommunikationsdienstleister zebralog.

Insgesamt wurden 738 Sprechakte verzeichnet. Davon entfielen 457 auf die Teilnehmenden, der Rest auf Moderator:innen (193), Mitarbeitende der Stadt Wuppertal (8), der Feuerwehr (56), des Instituts, das für die Evaluierung der Fokusgruppengespräche zuständig war (2), sowie im Nachhinein nicht zuzuordnende Personen (22). Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse der Konversationsanalyse beziehen sich ausschließlich auf die Beiträge der Teilnehmenden.

### Verteilung der Redeanteile

Eine ausgewogene Verteilung der Redeanteile – also der Umstand, dass sich alle Teilnehmenden in ähnlichem Maße in die Diskussion einbringen und äußern können und nicht einzelne Teilnehmende dominieren – ist Vorbedingung für eine sachgerechte, ausgewogene Meinungsbildung. Als Indikator für die quantitative Ausgewogenheit der Diskussion wurden daher die Redeanteile der Teilnehmenden gemessen. Hierfür wurde die Dauer der Sprechakte je Person summiert und zur Redezeit aller Teilnehmenden einer Fokusgruppe ins Verhältnis gesetzt.

### Fortschritt in der Meinungsbildung

Die Meinungsbildung bei Individuen geht in der Regel mit einem themenspezifischen Wissenszuwachs und der

Einnahme von Standpunkten einher. Hinzu kommt im Laufe des Prozesses die Fähigkeit, einen Standpunkt argumentativ zu begründen und im Wechselspiel mit anderen Standpunkten weiterzuentwickeln. Der Fortschritt in der Meinungsbildung wurde im Rahmen des Wuppertaler Bürgerdialogs also nicht anhand der vermeintlichen Richtigkeit oder Angemessenheit der vertretenen Standpunkte beurteilt, sondern mithilfe struktureller Merkmale: „Sachgerechte“ und „ausgewogene“ Meinungsbildung wurde daher als Prozess definiert, in dem (a) fachliche beziehungsweise wissenschaftliche Grundlagen einbezogen werden und in dem (b) ein breites Spektrum von Meinungen bekannt ist, das Chancen und Nutzen wie auch Risiken und Bedenken beinhaltet. Schließlich wurde erfasst, ob (c) die Differenziertheit von Aussagen im Verlauf einer Fokusgruppens Diskussion zunahm.

Im Zentrum der Konversationsanalyse stand ebendiese Untersuchung der Differenziertheit von Sprechakten (c), die sich am psychologischen Konzept der *integrativen Komplexität* orientierte. Die Meinungsbildung schreitet diesem Konzept zufolge in dem Maße voran, je differenzierter und komplexer Aspekte eines Themas wahrgenommen und je stärker Bezüge und Wechselbeziehungen zwischen Aspekten gesehen werden (Differenzierung). Dies bildet wiederum die Grundlage, Aspekte in ein ausgewogenes Verhältnis zu bringen und scheinbar gegensätzliche Aspekte sogar – unter Hinzunahme übergeordneter Prinzipien – zusammenzuführen (Integration).<sup>13</sup> Die nachfolgend dargestellte Analyse konzentrierte sich auf den Grad der Differenzierung und wurde mittels spezifischer Kennwörter gemessen.

Die Analyse des Fortschritts in der Meinungsbildung wurde mithilfe eines automatisierten Verfahrens zur Erkennung von Spracheigenschaften durchgeführt, die für eine differenzierte Artikulation von Meinungen stehen.<sup>14</sup>

12 | Für weiterführende Informationen zur Datenbasis vgl. Oppermann/Reimers 2024.

13 | Vgl. Driver/Streufert 1969. Das Konzept wurde in der Forschung bereits vielfach verwendet, zum Beispiel für die Analyse von Parlamentsdebatten im Zusammenhang mit internationalen Krisen (Suedfeld/Tetlock 1977) oder bei der Untersuchung sogenannter Mini Publics beziehungsweise Bürgerräte (Jennstål 2019).

14 | Vgl. Tausczik/Pennebaker 2010.

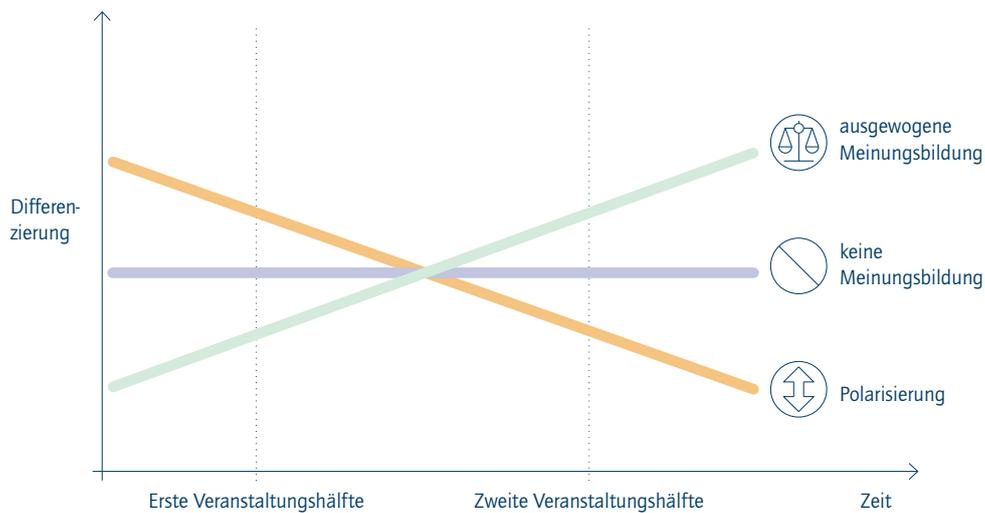


Abbildung 1: Mögliche Entwicklung der Differenzierung des Meinungsbilds im Verlauf einer Fokusgruppensitzung (Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebraLog 2023)

Dabei wurden die Transkripte hinsichtlich solcher Wörter ausgewertet, die der Differenzierung von Sachverhalten dienen, beispielsweise „aber“, „allerdings“, „als“, „andere“, „ansonsten“, „außer“, „eher“, „entweder“, „falls“, „gegen“, „jedoch“, „jeweils“, „neben“, „ob“, „ohne“, „sonst“, „trotz“, „übrig“, „ungleich“, „unterschiedlich“, „verschieden“, „weder“ oder „wenn“.<sup>15</sup> Für jeden Sprechakt wurde dabei der Prozentsatz solcher Differenzierungsmarker ermittelt. Im nächsten Schritt wurde der Anteil an Kennwörtern für alle Sprechakte jeder Person in der ersten und zweiten Veranstaltungshälfte ermittelt. Aus diesen individuellen Werten wurden schließlich Mittelwerte für jede Person und jede Fokusgruppe gebildet.

Schließlich wurden diese mittleren Differenzierungsgrade der ersten und zweiten Veranstaltungshälfte für alle Wuppertaler Fokusgruppen miteinander verglichen, um zu prüfen, ob und inwiefern ein Fortschritt in der Meinungsbildung über den Verlauf der jeweiligen Fokusgruppensitzungen hinweg stattgefunden hatte. Sollten die Wuppertaler Fokusgruppensitzungen eine ausgewogene Meinungsbildung im Sinne der Berücksichtigung vielfältiger Standpunkte und Aspekte tatsäch-

lich befördert haben, so wäre zu erwarten gewesen, dass sich dieser Effekt in einer Zunahme differenzierender Äußerungen niederschlagen würde. Eine Abnahme differenzierender Äußerungen hätte hingegen als Ausdruck zunehmender Polarisierung im Sinne eines Schwarz-Weiß-Denkens interpretiert werden können (siehe Abbildung 1).

#### Manifestationsmomente der Meinungsbildung und Differenzierungsgrade von Meinungen

Fokusgruppensitzungen bestehen für Individuen aus einem Wechsel von Sprechphasen auf der einen Seite und Zuhör-beziehungsweise Reflexionsphasen auf der anderen Seite. Die Meinungsbildung selbst läuft als individueller kognitiver Prozess hauptsächlich im Verborgenen ab. In Sprechakten lassen sich jedoch verschiedene Manifestationsmomente der Meinungsbildung und des Meinungswandels identifizieren, die entweder direkt auf den Meinungsbildungsprozess hindeuten oder aber auf Faktoren, die die Meinungsbildung beeinflussen. Hierbei lassen sich überdies verschiedene Stufen der Differenzierung von Meinungen unterscheiden, die mit dem Fortschritt in der Meinungsbildung korrespondieren. Die Sprechakte der Gruppendiskussio-

15 | Ausgewählt wurde die deutsche Version des Wörterbuchs „Differentiation“ der Software Linguistic Inquiry and Word Count (LIWC), vgl. Boyd et al. 2022.

nen in Wuppertal wurden mittels Audioaufzeichnung, Transkripten und Beobachtungsprotokollen eingehend analysiert, um Hinweise zu finden, wie sich eine fortschreitende Meinungsbildung im Diskussionsverlauf manifestiert. Hierzu wurde im Verlauf der Untersuchung ein Kodierschema entwickelt und mit jeder weiteren Durchsicht der Datenbasis reflektiert und verfeinert.

### **Einschätzung der Teilnehmenden**

Als Ergänzung zur Sprechaktdokumentation und -analyse erhob der Evaluationsdienstleister (evalux) Daten zur Wahrnehmung und Einschätzung der Wuppertaler Fokusgruppengespräche durch die Teilnehmenden. Hier-

zu zählte erstens eine standardisierte Vorher-nachher-Befragung mittels Fragebogen. Zudem führte evalux nach den Fokusgruppensitzungen persönlich und telefonisch semistrukturierte, leitfadengestützte, qualitative Interviews mit den Teilnehmenden, um weitere Hinweise auf mögliche Wirkungszusammenhänge im Meinungsbildungsprozess zu gewinnen. Die subjektive Einschätzung der Teilnehmenden wird in den nachfolgend erläuterten Ergebnissen gesondert dargestellt und in der anschließenden Diskussion der Ergebnisse für die Validierung verwendet. Die Außenperspektive der Konversationsanalyse wird der Innenperspektive der Teilnehmenden gegenübergestellt, um zu möglichst robusten Erkenntnissen zu gelangen.

## **2.2.2 Ergebnisse der Konversationsanalyse**

### **Verteilung der Redeanteile**

Eine annähernd gleichmäßige Verteilung der Redezeit auf die Teilnehmenden einer Gruppe konnte nach Analyse der Sprechaktdaten für keine der Wuppertaler Fokusgruppen bestätigt werden. Die Dominanz einzelner Personen war jedoch begrenzt: Die aktivere Hälfte der Teilnehmenden nahm je nach Fokusgruppe zwischen 65 und 75 Prozent der Redezeit in Anspruch (siehe Tabelle A1 im Anhang). Ebenso konnte für keine Fokusgruppe die Dominanz einer einzelnen Person festgestellt werden. Stattdessen waren es stets vier bis fünf Personen, auf die die größten Redeanteile entfielen, während die übrigen Teilnehmenden deutlich geringere Redeanteile aufwiesen (mit Ausnahme der Personen mit guter Selbstschuttfähigkeit, siehe hierzu den folgenden Absatz). Unter den Personen mit den größten Anteilen an Redezeit finden sich etwa gleich viele Männer und Frauen. Die auf Frauen und Männer entfallenden Redeanteile veränderten sich von der ersten zur zweiten Veranstaltungshälfte nicht merklich. Das Geschlecht der Teilnehmenden hatte somit offenbar keinen Einfluss auf die Verteilung der Redezeit.

Insgesamt bestätigen die Befunde, dass die Teilnehmenden in den Fokusgruppensitzungen ausreichend Gelegenheit hatten, nicht nur die Perspektiven einzelner,

dominanter Personen, sondern die vieler Teilnehmender kennenzulernen. Bei den Personen mit guter Selbstschuttfähigkeit fällt allerdings auf, dass die Differenz zwischen den extremen Redeanteilen, also denen der aktivsten und denen der passivsten Personen, deutlich geringer ausfiel als bei den übrigen Fokusgruppen. Diese Gruppe kommt dem Ziel einer näherungsweise Gleichverteilung der Redebeiträge somit am nächsten. Eine Ursache für die relative Ausgewogenheit der Redeanteile, die gleichwohl in allen Fokusgruppen zu beobachten war, liegt in der Rolle der Moderation, die dafür sorgte, dass möglichst viele Teilnehmende einen substanziellen Beitrag zur Diskussion leisteten. Über alle Gruppen hinweg betrachtet war so mehr als ein Viertel der Sprechakte auf Interventionen der Moderation zurückzuführen.

### **Fortschritt in der Meinungsbildung**

Die Sprechakte der Teilnehmenden bestanden zu 4 bis 10 Prozent aus Wörtern, die der Differenzierung von Sachverhalten dienen (siehe Tabelle A2). Bei einigen Teilnehmenden nahm der Differenzierungsgrad von der ersten zur zweiten Veranstaltungshälfte zu (maximal Verdoppelung), während er bei anderen abnahm (maximal Halbierung). Signifikante Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Teilnehmenden waren nicht erkennbar.

Werden lediglich Veränderungen mit einer Zu- oder Abnahme von mindestens 10 Prozent berücksichtigt, zeigt sich bei den Ehrenamtlichen ein uneinheitliches Bild: Es gab ungefähr gleich viele Teilnehmende mit einer Zunahme differenzierender Begriffe, mit einer Abnahme und ohne Veränderung. Bei den Personen mit guter Selbstschuttfähigkeit sowie bei den Alleinerziehenden, Eltern von kleinen Kindern und Senior:innen ließ sich die Tendenz zu einer differenzierteren Sprache erkennen. Bei der Fokusgruppe, die Personen mit Beeinträchtigungen umfasste, zeigte sich wiederum die entgegengesetzte Tendenz: Hier war der Gebrauch differenzierender Wörter in der zweiten Veranstaltungshälfte bei den meisten Teilnehmenden rückläufig.

Auf Gruppenebene war zu erkennen, dass die Anzahl differenzierender Ausdrücke in 3 von 4 Gruppen zugenommen hatte. Der Effekt war allerdings recht schwach ausgeprägt. Nur bei den Personen mit guter Selbstschuttfähigkeit konnte ein Zuwachs differenzierender Begriffe von mehr als 10 Prozent beobachtet werden. Mögliche Ursachen für die Abnahme differenzierender Ausdrücke in der Fokusgruppe von Personen mit Beeinträchtigungen werden in Kapitel 2.2.3 noch vertiefend diskutiert.

### **Manifestationsmomente der Meinungsbildung und Differenzierungsgrade von Meinungsbildung**

Die explorative Datenanalyse im Wuppertaler Bürgerdialog konzentrierte sich zunächst auf den Nachweis vermeintlich typischer Manifestationsmomente der Meinungsbildung im Datenbestand. Hierzu gehörten die Verknüpfung der eigenen Meinung mit neuen Argumenten und Erzählungen, die Integration von Argumenten und Erzählungen anderer Personen, eine Veränderung in der Wortwahl, eine Veränderung in der emotionalen Tonlage, die Äußerung von Selbstzweifel, die Äußerung einer neuen Einsicht und eine Veränderung im Verhalten gegenüber Mitdiskutierenden (Nähe/Distanz). Bei

der Durchsicht der Transkripte zeigte sich, dass diese Phänomene in den Fokusgruppen nicht oder kaum zu beobachten waren. Die Auffassung, dass Meinungsbildung den Austausch unterschiedlicher beziehungsweise gegensätzlicher Meinungen benötigt, konnte empirisch somit nicht bestätigt werden. Kontroversen traten nicht oder sehr selten auf. Auch war eine ausgeprägte Haltung zur Nutzung digitaler Technik im Bevölkerungsschutz und zur Frage des Verbesserungsbedarfs der digitalen Infrastruktur bei den Teilnehmenden nicht oder kaum zu erkennen. Wenn sich eine Haltung herausbilden konnte, dann bestand zwischen den Teilnehmenden im Grundsätzlichen meist Einigkeit.

Gleichwohl konnten drei andere Phänomene beobachtet werden, die im Zusammenhang mit der Meinungsbildung stehen: die emotionale Tönung von Wortbeiträgen, die Verbalisierung eines Lernprozesses sowie spezifische Differenzierungsgrade von Meinungsbildung, die in enger Verbindung mit dem oben bereits erwähnten Konzept der *integrativen Komplexität* stehen. Diese Phänomene traten als Begleiterscheinung (Epi-Phänomen), als beeinflussende Faktoren und/oder als direkter Ausdruck individueller Meinungsbildung auf.

### **Emotionale Tonlage**

Auffällig waren einige atmosphärische Merkmale der Fokusgruppendifkussionen. So wurden gelegentlich Wertschätzung, Spaß und Enthusiasmus ausgedrückt, in anderen Episoden aber auch Kritik, Ärger und Fatalismus. Solche positiv- oder negativ-emotionalen Tönungen, die in Summe je nach Fokusgruppe bei 10 bis 56 Prozent der Sprechakte beobachtet werden konnten, wurden über weite Strecken allerdings durch eine indifferent-neutrale Stimmung abgelöst (siehe Tabelle 1). Solche emotionalen Tönungen können sowohl als Ausdruck von Präferenzen und Standpunkten als auch als Begleiterscheinung verstanden werden, die die Meinungsbildung begünstigen oder behindern.

Fokusgruppe	100 %			
	Neutral	Wertend	Wertend	
			Positiv	Negativ
Ehrenamtliche Helfer:innen	44 %	56 %	17 %	39 %
Personen mit guter Selbstschutzzfähigkeit	64 %	36 %	32 %	4 %
Alleinerziehende, Eltern von kleinen Kindern, Senior:innen	90 %	10 %	9 %	1 %
Menschen mit Beeinträchtigung	90 %	10 %	10 %	0 %

Tabelle 1: Tonlage in den Sprechakten (Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebra1og 2023)

**Lernprozess**

Viele Teilnehmende äußerten gegen Ende der Sitzungen die Überzeugung, durch den Austausch „viel gelernt zu haben“. Der Konkretisierungsgrad der Abschlussstatements spricht dafür, dass diese Aussagen nicht als Höflichkeitsfloskeln abzutun sind. Offensichtlich hatte im Verlauf der Fokusgruppendifkussionen also ein Lernprozess zur Aneignung von Wissen und zum Aufbau eines tieferen Verständnisses der Materie stattgefunden, der – wie oben bereits erläutert – als Grundlage oder Bestandteil einer fortschreitenden Meinungsbildung zu verstehen ist. Als wichtige Indikatoren eines solchen Lernprozesses lassen sich Sprechakte nämlich dann interpretieren, wenn (a) der Wissensaufbau thematisiert wird, zum Beispiel indem zuvor Gesagtes würdigend wieder-

holt wird, (b) ein *Heureka* formuliert wird, die sprechende Person einen eigenen Erkenntnisgewinn also positiv hervorhebt (Freude oder Zufriedenheit darüber, etwas verstanden zu haben) oder (c) ein *Anti-Heureka* geschildert wird, also der eigene Erkenntnisprozess explizit mit Verunsicherung oder Ablehnung assoziiert wird. Insgesamt betrug der Anteil solcher lernprozessorientierter Sprechakte bei den Gruppendiskussionen in Wuppertal zwischen 5 und 26 Prozent aller Sprechakte, wobei ein verbalisierter Wissensaufbau in dieser Kategorie die häufigste Erscheinungsform darstellte (4 bis 22 Prozent; siehe Tabelle 2). Während *Heureka*-Momente gelegentlich auftraten (1 bis 5 Prozent), kamen *Anti-Heureka*-Momente äußerst selten vor (0 bis 1 Prozent), weshalb Letztere aber nicht weniger wirkmächtig gewesen sein müssen.

Fokusgruppe	100 %				
				Lernprozess	Ohne Bezug*
	Wissensaufbau	Heureka	Anti-Heureka		
Ehrenamtliche Helfer:innen	22 %	3 %	1 %	26 %	74 %
Personen mit guter Selbstschuttfähigkeit	8 %	5 %	0 %	13 %	87 %
Alleinerziehende, Eltern von kleinen Kindern, Senior:innen	4 %	1 %	0 %	5 %	95 %
Menschen mit Beeinträchtigung	8 %	4 %	0 %	12 %	88 %

\*) Ohne Bezug zu einem Lernprozess

Tabelle 2: Manifestationen von Lernprozessen in Sprechakten pro Gruppe (Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebraLog 2023)

#### Differenzierungsgrade von Meinungen

Mithilfe des Konversationsdatenbestands des Wuppertaler Bürgerdialogs konnten – angelehnt an das Konzept der *integrativen Komplexität* – für die jeweiligen Fokusgruppen verschiedene Grade der Differenzierung und Integration der Sprechakte festgestellt werden. Bei diesen Differenzierungs- und Integrationsgraden werden – von niedrigen zu höheren Graden – unterschieden:

- **Dichotomie:** keine Differenzierung und keine Anerkennung unterschiedlicher Sichtweisen (Schwarz-Weiß-Sicht)
- **Assoziation:** lose Reihung von Perspektiven und Aspekten, ohne sie miteinander ins Verhältnis zu setzen (etwa indem auf thematisch zugehörige Äußerungen beziehungsweise Argumente von Vorredner:innen nicht eingegangen wird)
- **Ambivalenz:** Wahrnehmung eines Spannungsverhältnisses zwischen Perspektiven und Aspekten, ohne dieses konkret zu benennen oder aufzulösen

- **Relation:** Betrachtung des Verhältnisses zwischen unterschiedlichen Perspektiven und Aspekten, die zuvor von anderen Teilnehmenden geäußert wurden oder selbst wahrgenommen werden

- **Integration:** Auflösung beziehungsweise Einordnung von Ambiguitäten und Zusammenführung von Relationen unterschiedlicher Perspektiven und Aspekte, die zuvor von anderen Teilnehmenden angesprochen oder selbst wahrgenommen wurden

Maximal die Hälfte aller Sprechakte pro Fokusgruppe im Wuppertaler Bürgerdialog wies einen Bezug zu Merkmalen der *integrativen Komplexität* auf (siehe Tabelle 3). Bei höchstens 4 Prozent der Sprechakte einer Fokusgruppe wurden dichotome Vorstellungen deutlich, die oft mit einer tiefsitzenden Unzufriedenheit einhergingen. Wenn Teilnehmende mit einer solchen Sichtweise abweichende Perspektiven oder Aspekte erwähnten, dann handelte es sich aus ihrer Sicht um Ausnahmen. Assoziative Vorstellungen wurden am häufigsten bei Fragen der Moderation geäußert (rund 20 bis 25 Prozent). Des Weiteren wurden in bis zu 10 Prozent

aller Sprechakte mehrere Perspektiven und Aspekte in ein Spannungsverhältnis gesetzt, ohne dieses näher zu bezeichnen oder aufzulösen (Ambivalenz). In anderen Sprechakten mit ähnlicher Häufigkeit bemühten sich die Teilnehmenden darum, solche Spannungsverhältnisse genauer zu differenzieren (Relation). Mitunter – aber nicht zwangsläufig – kreisten die Diskussionen zu-

dem um ein gemeinsam definiertes Problem, für das die Teilnehmenden nach Lösungsmöglichkeiten suchten. Hierbei integrierten sie fokusgruppenspezifisch in 1 bis 10 Prozent aller Sprechakte solche Aspekte, die von anderen Teilnehmenden zuvor genannt worden waren (Integration).

Fokusgruppe	Dichotomie	Assoziation	Ambivalenz	Relation	Integration	Ohne Bezug*
Ehrenamtliche Helfer:innen	4%	19%	10%	8%	9%	50%
Personen mit guter Selbstschutzfähigkeit	0%	25%	8%	2%	4%	62%
Alleinerziehende, Eltern von kleinen Kindern, Senior:innen	4%	22%	7%	1%	1%	64%
Menschen mit Beeinträchtigung	1%	23%	1%	9%	5%	61%
*) Ohne Bezug zur Entwicklung integrativer Komplexität						

Tabelle 3: Differenzierungs- und Integrationsgrade in Sprechakten pro Gruppe nach dem Konzept integrativer Komplexität (Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebraLog 2023)

### Einschätzung der Teilnehmenden

Die Befragung der Teilnehmenden vor und nach der jeweiligen Fokusgruppensitzung förderte weitere Erkenntnisse zutage, die im Zusammenhang mit der Meinungsbildung betrachtet werden können:

■ **Zufriedenheit mit Vorabinformation:** Etwa ein Sechstel der Teilnehmenden am Wuppertaler Bürgerdialog empfand die Vorabinformation der Veranstalter (Stadt Wuppertal, zebraLog und acatech) zu Zielen und Inhalten als unzureichend. Insbesondere die Gruppe der ehrenamtlichen Helfer:innen bemängelte in diesem Zusammenhang die Kommunikation der Ziele des Dialogprojekts. Im Nachhinein gaben zudem sogar mehr als ein Drittel der

Teilnehmenden an, mit der Kommunikation der Veranstaltungsziele unzufrieden zu sein, wobei die meisten Stimmen wiederum von ehrenamtlichen Helfer:innen stammten (siehe Abbildung A1 im Anhang). Die betroffenen Teilnehmenden hätten sich vor allem präzisere Informationen zum thematischen Schwerpunkt (Katastrophenschutz) gewünscht, umfangreichere Hintergrundinformationen zum Einstieg in die Diskussion sowie Angaben zur anschließenden Verwendung der Diskussionsergebnisse durch die Stadt Wuppertal (siehe Abbildung A2).

■ **Zufriedenheit mit Gesprächseinführung:** Der thematische Schwerpunkt der Veranstaltung war in Wuppertal für fast alle Teilnehmenden nach der Einführung

durch die Moderation klar. Allerdings waren die Veranstaltungsziele und die Erwartung der Veranstalter gegenüber den Teilnehmenden für etwa ein Drittel der Teilnehmenden auch zu diesem Zeitpunkt unklar geblieben (siehe Abbildung A3). Unter den Personen, die sich diesbezüglich negativ äußerten, überwogen ehrenamtliche Helfer:innen (bei Zielen 10 von 11 Teilnehmenden, bei Erwartungen 8 von 10 Teilnehmenden).

■ **Wahrnehmung eigener Redebeiträge:** Etwa zwei Drittel der Teilnehmenden im Wuppertaler Bürgerdialog waren der Meinung, dass sie mit ihren Beiträgen die Erwartungen an die Fokusgruppe, die die Moderation zu Beginn der Veranstaltung kommuniziert hatte, erfüllen konnten. Fast ein Viertel war hingegen (eher) unzufrieden mit den eigenen Beiträgen gemessen an den Erwartungen der Veranstalter; der Rest enthielt sich (siehe Abbildung A4). Die weitaus meisten Teilnehmenden hatten nach eigener Einschätzung insbesondere Beiträge zum möglichen Nutzen und zu Anforderungen des digitalen (wie analogen) Bevölkerungs- und Katastrophenschutzes eingebracht. Durchschnittlich hatte sich jede Person bei 2,2 der 4 Hauptfragebereiche (Kenntnisse, Verständnisse, Nutzenvorstellungen, Anforderungen) nach eigener Wahrnehmung gewinnbringend geäußert. Mehrere Teilnehmende gaben allerdings an, dass sie nichts einbringen können, weil sie entweder keinen Beitrag leisten wollen oder keine entsprechende Gelegenheit gefunden zu haben glaubten. Sechs Teilnehmende hatten nach eigener Einschätzung zudem Beiträge eingebracht, die nach ihrer Einschätzung nicht zum vorgegebenen Erkenntnisinteresse der Fokusgruppen gepasst hatten (siehe Abbildung A5).

■ **Wahrnehmung der Gruppendiskussion:** Der größte Teil der Teilnehmenden empfand die jeweilige Gruppendiskussion insgesamt als ausgewogen – nur 5 Personen hielten sie für eher nicht oder garnicht ausgewogen (siehe Abbildung A6). Zudem waren für ebenfalls 5 Teilnehmende einzelne Themen zu stark im Fokus gestanden. Keiner von ihnen war allerdings der Ansicht, dass Anforderungen und Erwartungen an die digitale Technik zu viel diskutiert worden wären. Dagegen war nach Ansicht derselben Personen zu viel über Chancen/Nutzen und insbesondere (zusammengenommen) über Bedenken, Hürden und Risiken gesprochen worden (siehe

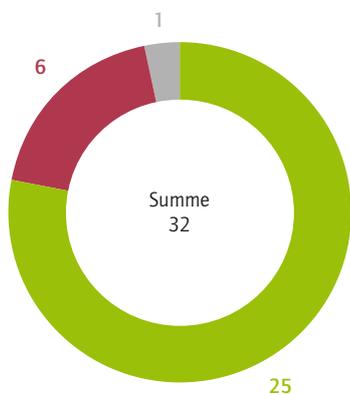
Abbildung A7). Um in Erfahrung zu bringen, wie die Teilnehmenden das Format der Fokusgruppe bewerteten, wurden sie gefragt, ob die Zusammensetzung der Gruppen ihrer Ansicht nach zu einem gelungenen Diskurs beigetragen hätte: Die Mehrheit der Teilnehmenden hielt die Zusammensetzung aus verschiedenen Gründen für sinnvoll. Hingegen waren 6 Teilnehmende der Meinung, dass die Zusammensetzung einem gelungenen Diskurs im Wege gestanden hätte. Kritisiert wurde (in den Freitextantworten) unter anderem die geringe Repräsentativität der vertretenen Zielgruppen („Fokusgruppe nicht adäquat besetzt“), die zu unterschiedlichen Wissensständen und zur Instrumentalisierung der Veranstaltung für Interessen einzelner Organisationen führen würde (siehe Abbildung A8).

■ **Zufriedenheit mit Moderation:** Die Teilnehmenden waren nach eigenen Angaben mit der Moderation der Fokusgruppen weit überwiegend zufrieden. In Wuppertal sahen lediglich 4 Teilnehmende – alle aus der Gruppe der ehrenamtlichen Helfer:innen – die Moderation kritisch. Sie bemängelten einen fehlenden roten Faden und eine fehlende Intervention beim Abschweifen der Diskussion. Ein weiterer Hinweis war, dass die Fokusgruppe eher als Fragerunde, denn als Diskussion wahrgenommen wurde (siehe Abbildung A9). Durch die Fragen der Moderation fühlten sich fast die Hälfte aller Teilnehmenden gleichwohl sehr angesprochen, circa ein Drittel eher angesprochen und 4 Teilnehmende eher nicht angesprochen. Dass die Fragen „gar nicht“ gepasst hätten, gab niemand an (siehe Abbildung A10). Die Teilnehmenden beschrieben darüber hinaus positive wie auch negative Auffälligkeiten, wobei sich ihre Äußerungen drei Kategorien zuordnen ließen: Struktur der Diskussion (etwa Zielführung, Ansprache der Teilnehmenden, Einhaltung des Zeitplans), Verständlichkeit der Informationen (etwa der Präsentation und der Erklärungen) sowie Interaktion (etwa Offenheit, Wertschätzung, Ruhe). Insgesamt fanden sich für den Bürgerdialog in Wuppertal 20 positive und 11 negative Äußerungen. Die Struktur wurde dabei genauso häufig positiv wie negativ eingeschätzt (je 7 Äußerungen). Die Interaktion wurde von allen drei Kategorien zudem am häufigsten positiv eingeschätzt (9 positive, 2 negative Äußerungen, wobei das Wort „wertschätzend“ zweimal genannt wurde). Die

Verständlichkeit schnitt hingegen am schlechtesten ab (2 positive und 4 negative Äußerungen).

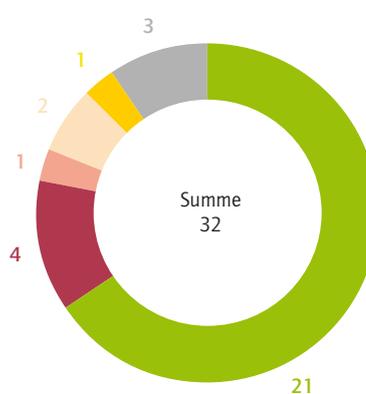
■ **Einschätzung des politischen Nutzens:** Etwa die Hälfte der im Anschluss an die Fokusgruppengespräche befragten Teilnehmenden vertrat die Meinung, dass in der eigenen Gruppe herausgearbeitet worden sei, welche Digitalisierungsmaßnahmen (10 Nennungen) schnellstmöglich umzusetzen beziehungsweise welche technischen Infrastrukturen (8 Nennungen) für das Krisenmanagement zu installieren seien (3 Befragte gaben beides an). Diesen in Summe 15 positiven Wahrnehmungen standen in Wuppertal ebenso viele negative Wahrnehmungen gegenüber: Insgesamt 15 Befragte gaben nämlich an, dass nichts Konkretes (13 Befragte) beziehungsweise keine umsetzungs- oder handlungsrelevanten Vorschläge entwickelt worden seien (2 Befragte). Diejenigen, die meinten, dass nichts Konkretes erarbeitet worden sei, stimmten zugleich der Aussage zu, dass klar geworden sei, wie digitale Technik den Bevölkerungsschutz verbessern könne (siehe Abbildung A11).

■ **Einschätzung der persönlichen Wirkung:** Gut drei Viertel der Teilnehmenden gaben an, dass die Fokusgruppe weiteren Diskussionsbedarf zum Bevölkerungs- und Katastrophenschutz bei ihnen geweckt habe (siehe Abbildung 2). Zudem waren knapp zwei Drittel der Befragten ihrer eigenen Aussage 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 solche Möglichkeiten bereits genutzt beziehungsweise sich entsprechend informiert hatten (insgesamt 5 Befragte; siehe Abbildung 3). Der Großteil der Befragten äußerte schließlich den Wunsch, sich nach der Sitzung mit anderen Menschen zum Thema auszutauschen, insbesondere mit ihrer Familie, Freund:innen und Bekannten (40 von 63 Nennungen); ein beachtlicher Teil gab an, sich auch mit Arbeitskolleg:innen unterhalten zu wollen (15 Nennungen); und 7 Personen artikulierten Bedarf, mit Ansprechpartner:innen aus Stadtverwaltung und -politik in Kontakt zu treten (siehe Abbildung 4).



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

Abbildung 2: Hat die Veranstaltung bei Ihnen (weiteren) Diskussionsbedarf zum Thema Nutzung digitaler Technik im Zivilschutz und Verbesserungsbedarf der digitalen Infrastruktur geweckt? N = 32 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)



- 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 3: 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? N = 32 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

## Unterstützung von Meinungsbildung im digitalen Wandel

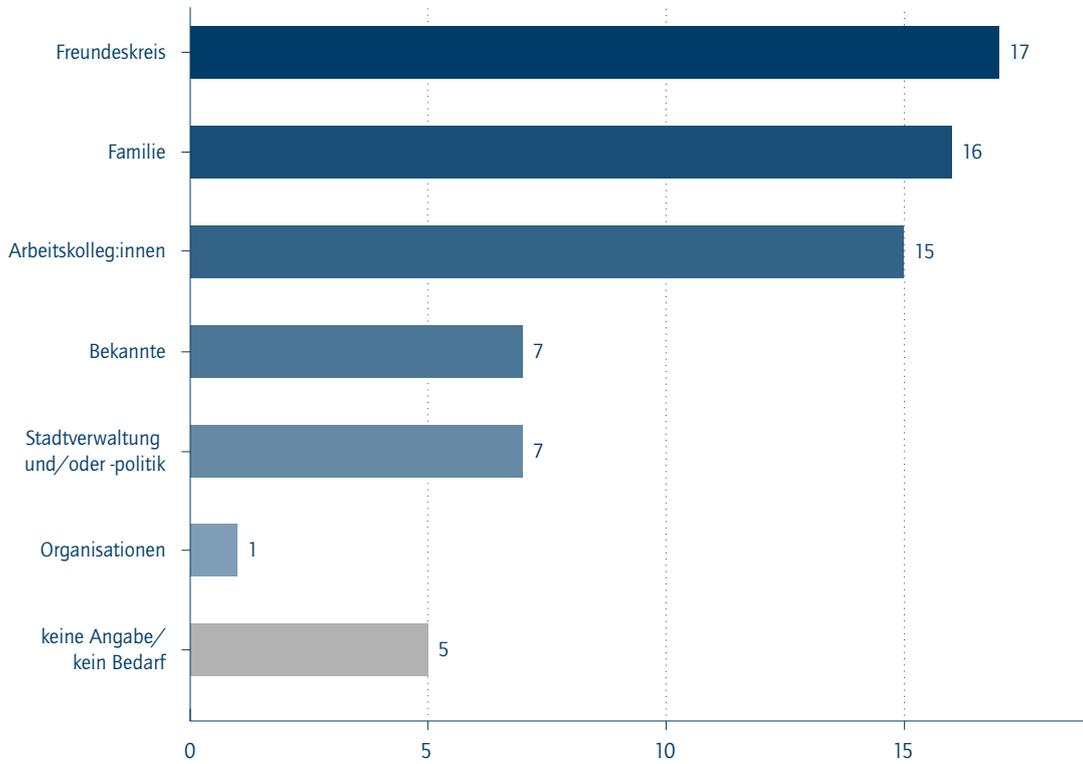


Abbildung 4: Falls die Veranstaltung bei Ihnen Diskussions- oder Mitteilungsbedarf zum Thema Nutzung digitaler Technik im Zivilschutz und Verbesserungsbedarf der digitalen Infrastruktur geweckt hat, werden Sie mit jemandem über das Thema sprechen (Mehrfachnennungen möglich)? N = 32 Teilnehmende; Diagramm sortiert nach Häufigkeit (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

### 2.2.3 Diskussion zur Meinungsbildung in den Wuppertaler Fokusgruppen

Auf Basis der Konversationsdaten des Wuppertaler Bürgerdialogs konnte bei 3 von 4 Fokusgruppen – der Tendenz nach – ein Fortschritt in der Meinungsbildung festgestellt werden, der sich in einer Zunahme differenzierender Wörter in den Sprechakten der Teilnehmenden

den von der ersten zur zweiten Veranstaltungshälfte widerspiegelt. Lediglich in einer Fokusgruppe nahmen differenzierende Äußerungen im Verlauf der Diskussion ab (siehe Abbildung 5).

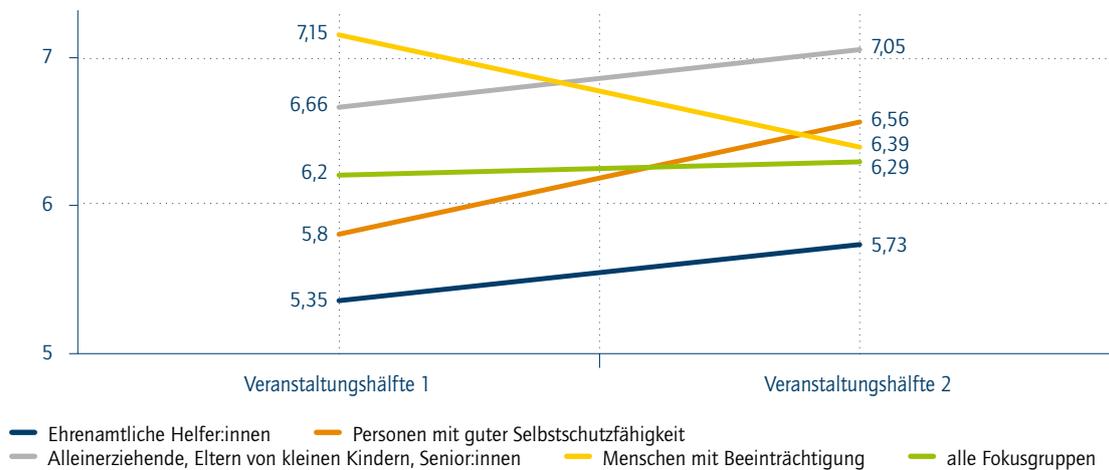


Abbildung 5: Durchschnittlicher prozentualer Anteil differenzierender Wörter im Zeitverlauf auf Gruppenebene (Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebraLog 2023)

Insgesamt nimmt die durchschnittliche Anzahl differenzierender Wörter über die Veranstaltungshälften hinweg weder nennenswert ab, noch stieg sie nennenswert an. Bei isolierter Betrachtung dieses quantitativen Ergebnisses könnte man daher auf einen bereits weitgehend verfestigten Meinungsbildungsprozess schließen. Die Fokusgruppensitzungen dürften aber durch den dort erlebten Austausch von Informationen und Argumenten zu einer breit abgestützten Weiterentwicklung von Meinungen angeregt haben. Hierfür spricht, dass nach Aussage vieler Teilnehmender die Veranstaltung Diskussionsbedarf bei ihnen geweckt habe und sie sich nach der Sitzung weiter zum Thema informieren wollten. Zudem fanden sich bei Einbeziehung weiterer quantitativer und qualitativer Daten auch Anzeichen für kurzfristig erfolgte Meinungsbildungsprozesse während der jeweiligen Fokusgruppensitzung sowie Hinweise auf mögliche Einflussfaktoren im Prozess der Urteilsbildung.

**Ausgewogenheit der Diskussion:** Insgesamt äußerten sich nur wenige Teilnehmende des Wuppertaler Bürgerdialogs kritisch zu der Frage, ob ein bestimmter Aspekt zu sehr im Fokus der Diskussion gestanden habe. Aufgrund der geringen Anzahl solcher kritischen Stimmen lässt sich von einer inhaltlich ausgewogenen Diskussion ausgehen, die die Meinungsbildung nicht einseitig begünstigt hat. Auch waren die Redeanteile der Teilnehmenden in allen Fokusgruppen relativ ausgewogen verteilt, in der Gruppe der Personen mit guter Selbstschutzzfähigkeit sogar in besonderem Maße. Dort war der Fortschritt in der individuellen Meinungsbildung gemessen am Differenzierungsgrad der Redebeiträge zudem auch am größten.

**Einfluss von Expertise auf die Meinungsbildung:** Im Abschlussstatement während der jeweiligen Fokusgruppensitzung betonte ein beachtlicher Anteil der

Teilnehmenden, „viel gelernt“ zu haben. Darunter befanden sich auch mehrere Teilnehmende der Fokusgruppe für Menschen mit Beeinträchtigung, die vor allem aus erfahrenen, professionell und ehrenamtlich tätigen Interessenvertreter:innen der Zielgruppe bestand. Diese Fokusgruppe hatte die erste Hälfte der Veranstaltung für einen intensiven fachlichen Austausch mit dem Impulsgeber der Feuerwehr (Stimulus) genutzt, was sich im besonders hohen Maß an Differenziertheit – im Vergleich aller Gruppen – in der ersten Hälfte der entsprechenden Sitzung widerspiegelte. Die Einbindung von Expertise auch über den Stimulus hinaus scheint also die Meinungsbildung zu fördern.

**Einfluss von Kontroversen für die Meinungsbildung:** In der Fokusgruppe der Menschen mit Beeinträchtigung nahm im Verlauf der Fokusgruppensitzung der Anteil differenzierender Begriffe (als Maßstab für den Differenzierungsgrad der Meinungsbildung) ab; die Differenziertheit fiel im Vergleich zur Eingangsdiskussion mit dem Impulsgeber der Feuerwehr im weiteren Gesprächsverlauf auf das durchschnittliche Niveau aller Fokusgruppen zurück. Diese Abnahme an Differenzierung ging mit einem vollständigen Fehlen von Sprechakten einher, die Spannungsverhältnisse und Ambivalenzen thematisieren. Das legt die Vermutung nahe, dass sich im Gesprächsverlauf ein stiller Konsens unter den Teilnehmenden gebildet hatte. Dadurch allerdings kam es zu keinem Austausch divergierender Positionen, von dem anzunehmen ist, dass er eine differenzierte Meinungsbildung unterstützen würde. Doch nicht nur in der Fokusgruppe der Menschen mit Beeinträchtigung gab es kaum Kontroversen. Entgegen der Ausgangserwartung zeigten sich in allen Fokusgruppen kaum diskursive Spannungsverhältnisse oder konträre Meinungen. Auch die Teilnehmenden erwähnten bei der anschließenden Befragung fast nie unterschiedliche Perspektiven als Grund für ein Gelingen der Diskussion.

**Einfluss der Atmosphäre für die Meinungsbildung:** Eine Häufung von Sprechakten mit bestimmter emotionaler Tönung kann zu einer positiven oder negativen Gruppenatmosphäre beitragen. Beide Tönungen können gleichzeitig oder nacheinander in einer Gruppe ausgeprägt

sein und zu einer intensiven Dynamik führen. Eine Häufung von Sprechakten mit emotionaler Tönung kann die individuelle Meinungsbildung zudem fördern oder bremsen. Eine überwiegend positive Stimmung kann Kreativität, Offenheit und gegenseitige Bezugnahme fördern. So könnte der vergleichsweise hohe Anteil von Sprechakten mit positiver Tonlage in der Fokusgruppe der Personen mit guter Selbstschutzzfähigkeit dazu beigetragen haben, dass dort auch der größte Fortschritt in der Meinungsbildung zu verzeichnen war. Eine überwiegend negative Stimmung kann demotivierend und gedanklich einengend wirken. Entsprechend wies die Fokusgruppe mit dem höchsten Anteil negativ-emotionaler Sprechakte (ehrenamtliche Helfer:innen) umgekehrt nur einen geringen Fortschritt in der Meinungsbildung auf.<sup>16</sup> Ein im Anschluss an die Veranstaltung mehrfach genannter Grund für die ungünstige Stimmung war die Erwartungshaltung der Teilnehmenden, die ursprünglich mit einer konkreten und verbindlichen Möglichkeit zur Mitwirkung bei der Gestaltung des Katastrophenschutzes in Wuppertal gerechnet hatten. Es ist also möglich, dass die fehlende Klarheit über die Zielsetzung des Bürgerdialogs dort zur negativen Stimmung der Diskussion geführt hatte und somit auch den geringen Fortschritt in der Meinungsbildung der Gruppe bedingt hat.

**Einfluss von Lernprozessen für die Meinungsbildung:** Ein Lern- beziehungsweise Erkenntnisprozess ist eine notwendige, wenn auch keine hinreichende Bedingung für die Meinungsbildung. Zwei Beispiele aus dem Wuppertaler Bürgerdialog veranschaulichen diese These. (a) In der Fokusgruppe der Personen mit guter Selbstschutzzfähigkeit, die den größten Fortschritt in der Meinungsbildung verzeichnen konnte, war der Unterschied zwischen den Redeanteilen der Teilnehmenden am geringsten, der Anteil positiv-emotionaler Sprechakte hingegen am höchsten. Neben diesen Effekten, die eine Meinungsbildung begünstigen, fanden sich in dieser Gruppe aber auch die meisten *Heureka*-Sprechakte, die als besonders starkes Indiz für einen gelungenen Lernprozess und damit auch für einen Fortschritt in der Meinungsbildung gewertet werden können. (b) In der Gruppe der ehrenamtlichen Helfer:innen waren relativ viele Sprechakte zum Aufbau von Wissen festzustellen, während der

16 | Es ist davon auszugehen, dass die Teilnehmenden der Fokusgruppe der ehrenamtlichen Helfer:innen sich bereits intensiv mit dem Thema beschäftigt hatten und neue Lerneffekte deswegen kaum zu erwarten waren. Auffällig ist allerdings, dass der Anteil differenzierender Wörter in den Sprechakten dieser Gruppe vergleichsweise gering war und sich dieser zur zweiten Hälfte hin nur wenig veränderte. Es ist daher zu vermuten, dass der hohe Anteil von Sprechakten mit negativ-emotionaler Tönung (unabhängig vom hohen Wissensstand in der Gruppe) die Entwicklung und Artikulation differenzierter Sichtweisen gehemmt hat.

Fortschritt in der Meinungsbildung gering ausfiel. Dieser Befund verwundert, da die Beteiligten bereits über einen hohen Wissensstand zum Thema verfügten. Ungeachtet dessen waren sie daran interessiert, untereinander und mit dem Impulsgeber der Feuerwehr in einen fachlichen Austausch zu treten. Dieser Austausch, der durch Anerkennung und Wertschätzung gekennzeichnet war, motivierte schließlich einige Sprechakte mit positiv-emotionaler Tönung. Zugleich waren bei dieser Gruppe aber auch die meisten negativ-emotional gefärbten Sprechakte und alle fokusgruppenübergreifend beobachteten *Anti-Heureka*-Momente zu verzeichnen. Die Sprechakte enthielten zudem Hinweise auf eine negative Bewertung des eigenen Lernprozesses sowie auf dichotome Sichtweisen (Schwarz-Weiß-Sicht), die einer differenzierten Betrachtung entgegenstehen. Insgesamt verdeutlicht das Beispiel der ehrenamtlichen Helfer:innen somit eindrücklich, weshalb Wissensaufbau eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung für den Fortschritt in der Meinungsbildung darstellt.

**Einfluss des Differenzierungsgrads auf die Meinungsbildung:** Dem Konzept der *integrativen Komplexität* zufolge nimmt der Differenzierungs- beziehungsweise Integrationsgrad von Sprechakten von der „Dichotomie“ über die „Assoziation“, die „Ambivalenz“ und die „Relation“ bis hin zur „Integration“ stufenweise zu. Für den Wuppertaler Bürgerdialog ließen sich hinsichtlich des Differenzierungsgrads der Sprechakte zwischen den Fokusgruppen leichte Unterschiede feststellen, die mit dem jeweiligen Fortschritt in der Meinungsbildung zudem zu korrelieren schienen.

■ **Dichotome** Vorstellungen (Schwarz-Weiß-Sicht) konnten in den Wuppertaler Fokusgruppengesprächen insgesamt nur wenige beobachtet werden. Nichtsdestotrotz ist ihnen besondere Beachtung zu schenken, denn dichotome Vorstellungen dürften für die Ausbildung einer differenzierteren und ausgewogeneren Meinung hinderlich sein; schließlich tragen sie zur Immunisierung gegenüber neuen Einsichten und zur Unverrückbarkeit der eigenen Meinung bei: Perspektiven anderer Teilnehmender und Aspekte, die nicht zur eigenen Meinung passen, werden als Ausnahmen von den eigenen

Vorstellungen (Denkmustern, Glaubenssätzen und Normen) interpretiert und als irrelevant abgetan, was eine weitere innere Auseinandersetzung mit solchen neuen Informationen verhindert.

■ **Assoziationen** verweisen bereits auf eine gewisse gedankliche Differenzierung bestimmter Sachverhalte und bilden zudem die Basis für die weitere Differenzierung. Solche Assoziationen sind als Voraussetzung nötig, um Bezüge zwischen Perspektiven und Aspekten herstellen, diese miteinander abgleichen und eigene Sichtweisen weiter ausdifferenzieren zu können. In den Wuppertaler Diskussionsrunden, die allesamt nur wenige Kontroversen aufwiesen, waren Assoziationen die häufigsten Sprechakte mit Bezug zur Meinungsbildung. Das galt für alle vier Fokusgruppen, auch wenn sich diese in anderer Hinsicht deutlich unterschieden.

■ **Ambivalenzen** und Spannungsverhältnisse können die Meinungsbildung befördern, indem sie die Integration verschiedener Perspektiven und Aspekte stimulieren. In der Gruppe der Menschen mit Beeinträchtigung war der Anteil der Sprechakte, die solche Ambivalenzen aufzeigten, besonders niedrig. Da eine geringe emotionale Intensität und ein Abfall der Differenzierungstiefe von einem anfänglich hohen Niveau weitere besondere Kennzeichen der Gruppendiskussion waren, ist zu vermuten, dass mit den Ambivalenzen hier auch die gedankliche Reibung fehlte, die für einen Fortschritt im Meinungsbildungsprozess offensichtlich nötig ist.

■ Wenn einzelne Teilnehmende Perspektiven und Aspekte differenziert darstellen, **Relationen** zwischen diesen herstellen oder ihnen gar deren **Integration** gelingt, orientieren sich auch andere Teilnehmende an deren differenzierter Betrachtung. Allerdings konnte in der Fokusgruppe der ehrenamtlichen Helfer:innen, in der die Anteile relationaler oder integrativer Sprechakte im Vergleich am höchsten war, kein Fortschritt in der Meinungsbildung der Gruppe festgestellt werden. Es liegt daher die Vermutung nahe, dass die insgesamt negative Gruppenatmosphäre und die unerfüllten Erwartungen hinsichtlich des konkreten Mitgestaltungswunsches diesem Fortschritt im Wege standen.

## 2.3 Bürgerdialog zur Digitalisierung kommunaler Verwaltungsdienstleistungen in Wittenberge

### 2.3.1 Zielsetzung, Vorgehen und Datenbasis der Konversationsanalyse

#### Datenbasis und Auswertungsmethode

Im Zeitraum von November 2022 bis Januar 2023 fanden in der brandenburgischen Kleinstadt Wittenberge vier Fokusgruppendifkussionen mit Vertreter:innen unterschiedlicher Zielgruppen statt, die sich der Gestaltung des Online-Angebots der dortigen Kommunalverwaltung widmeten. Hintergrund des Bürgerdialogs waren die Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes, das durch die Kommunen zügig umgesetzt werden muss. Durchgeführt wurden drei Fokusgruppenveranstaltungen mit Bürger:innen, die jeweils unterschiedlichen Alterskategorien zuzuordnen waren (Junge Erwachsene zwischen 16 und 24 Jahren, Erwachsene zwischen 25 und 54 Jahren und Personen der Altersgruppe über 55 Jahre) und eine Veranstaltung mit Unternehmer:innen (innerstädtisches Gewerbe und überregionale Großbetriebe). Die Veranstaltungen dauerten jeweils circa drei Stunden. Das Programm folgte in allen vier Fällen einem ähnlichen Ablauf: Zunächst gab die Digitalbeauftragte der Stadt einen Überblick zum aktuellen Stand der Verwaltungsdigitalisierung in Wittenberge; anschließend führte die Moderation auf Basis vorbereiteter Fragen durch die jeweilige Sitzung, die in drei Blöcke gegliedert war.

#### (A) Erfahrungen, Vorkenntnisse und Wünsche

**(Gruppendiskussion):** Was für Erfahrungen haben Sie mit digitalen Angeboten gemacht? Welche digitalen Angebote und Verwaltungsdienstleistungen wünschen Sie sich von der Stadtverwaltung?

#### (B) Herausforderungen und Anforderungen bei der Umsetzung (Gruppendiskussion und Kleingruppenarbeit):

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

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?

#### (C) Priorisierung von Handlungsempfehlungen:

Welche der hier gemeinsam 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?

Alle vier Fokusgruppengespräche wurden nach Abschluss der Veranstaltungsreihe im Rahmen einer Konversationsanalyse ausgewertet. Hierfür waren die Diskussionen zuvor mittels Audiotechnik aufgezeichnet und jeweils um ein Beobachtungsprotokoll ergänzt worden. Anschließend waren die Äußerungen (Sprechakte) der Teilnehmenden zudem verschriftlicht (transkribiert), durch transkriptionseditorische Anmerkungen wie Sprecherwechsel, längere Sprech- und Denkpausen oder eine besondere Betonung von Aussagen ergänzt und mithilfe eines pragmatischen Mixed-Methods-Ansatzes analysiert worden. Mit der Vorbereitung, Durchführung und inhaltlichen sowie konversationsanalytischen Auswertung der Fokusgruppen beauftragte acatech das nexus Institut.

#### Meinungs- und Einstellungsänderung

Zunächst wurde mithilfe des Konversationsdatenbestands untersucht, ob sich im Verlauf der jeweiligen Fokusgruppendifkussion Meinungen und Einstellungen der Teilnehmenden zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen wie auch zur Praxis der Bürgerbeteiligung gebildet oder geändert hatten. Als Meinung sind in diesem Zusammenhang Überzeugungen oder Gedanken zu verstehen („Was denke ich über das Thema X?“); der Begriff bezieht sich also auf die kognitive Ebene.<sup>17</sup>

17 | Vgl. Werth et al. 2020, S. 243; Oskamp/Schultz 2005, S. 18.

Einstellungen bezeichnen hingegen konkrete Orientierungen und Bewertungen („Wie stehe ich persönlich zu Thema X?“), die sich in Dimensionen wie gut/schlecht beziehungsweise positiv/negativ und nach Intensität (sehr/mittel/gering/nicht) erfassen lassen. Auch ambivalente Bewertungen mit ähnlich vielen positiven wie negativen Anteilen sind möglich. Da die Bewertung sowohl von Überzeugungen/Gedanken als auch von Gefühlen abhängig ist, umfasst die Kategorie der Einstellung nicht nur die kognitive, sondern auch die affektive und die normative Ebene.<sup>18</sup> Im Bürgerdialog in Wittenberge war nun zum einen zu prüfen, ob im Verlauf der Gruppendiskussion bei den Teilnehmenden ein Lernprozess stattgefunden hatte, ob zum Ende der Diskussion also neue, andere oder modifizierte Gedanken und Überzeugungen zur Digitalisierung der Kommunalverwaltung entstanden waren. Zum anderen richtete sich der Fokus der Analyse auf die Frage, ob die jeweilige Gruppensitzung bei den Teilnehmenden auch zu einem Wandel auf der affektiven Ebene geführt hatte, ob Teilnehmende sich zum Ende der Sitzung also positiver, negativer oder ambivalenter über die Digitalisierung in der Kommune und zum Thema Bürgerbeteiligung geäußert hatten. Als Indikatoren für diese Dynamik der Meinungs- und Einstellungsbildung fungierten das Eingangsstatement aller Teilnehmenden zur Frage „Digitalisierung bedeutet für mich ...“ und das jeweilige Ausgangsstatement zur Frage „Was nehme ich aus der Veranstaltung mit?“.

#### **Ausgewogenheit der Diskussion und Einflussfaktoren der Meinungsbildung**

Im nächsten Schritt der Konversationsanalyse sollten Faktoren identifiziert werden, die die Entwicklung der Diskussionsergebnisse, also das Meinungsbild beeinflusst hatten. Dabei galt es insbesondere festzustellen, ob der Prozess ausgewogen abgelaufen oder durch bestimmte Faktoren determiniert beziehungsweise verzerrt worden war. Der Begriff der Ausgewogenheit hat in diesem Zusammenhang zwei Dimensionen: Einerseits be-

zeichnet er die Chancengleichheit der Teilnehmenden, sich zu beteiligen und den kollektiven Meinungsbildungsprozess der Gruppe mitzugestalten (Fairness),<sup>19</sup> andererseits geht es um die Balance in der Sache, also die adäquate Behandlung des vorgegebenen Themas mit Blick auf Anforderungen, Nutzen, Risiken sowie Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen (siehe hierzu den Abschnitt „Sachliche Ausgewogenheit der Diskussion“ am Ende dieses Kapitels). Für die Konversationsanalyse des Bürgerdialogs in Wittenberge war es schließlich wichtig, bei der ersten Dimension der Ausgewogenheit – der Fairness – zwischen struktureller und diskursiver Fairness zu unterscheiden.

#### **Strukturelle Fairness**

Strukturelle Fairness bezieht sich auf die äußeren Rahmenbedingungen und die damit zusammenhängende Zugänglichkeit beziehungsweise Barrierefreiheit des Beteiligungsverfahrens. Potenzielle Einflussfaktoren sind hierbei zum Beispiel die Lokalität der Veranstaltung, also für alle Zielgruppen einfach erreichbare Räumlichkeiten, der Umfang und die Verständlichkeit der vorab zur Verfügung gestellten Informationen sowie eine gut verständliche und neutrale Moderation der Veranstaltung.<sup>20</sup> Diese Faktoren wurden bei der Evaluation des Bürgerdialogs in Wittenberge durch eine anschließende Befragung der Teilnehmenden zu ihrer Wahrnehmung und Einschätzung der jeweiligen Gruppendiskussion berücksichtigt (Evaluationsdienstleister: evalux). Für die Erhebung wurde – wie in Wuppertal – ein standardisierter Fragebogen im Vorher-nachher-Design verwendet. Zudem führte evalux persönlich und telefonisch semi-strukturierte, leitfadengestützte, qualitative Interviews mit den Teilnehmenden, um weitere Hinweise auf mögliche Wirkungszusammenhänge im Meinungsbildungsprozess zu gewinnen.<sup>21</sup>

#### **Diskursive Fairness**

Diskursive Fairness meint die Ausgewogenheit des Kommunikationsprozesses in den Fokusgruppen, also den

18 | Vgl. Ajzen 2001, S. 28; Oskamp/Schultz 2005, S. 18; Werth et al. 2020, S. 243; Zimbardo/Gerrig 1996, S. 521.

19 | Vgl. Esau 2022, S. 68 f.

20 | Vgl. Benighaus/Benighaus 2012; Nanz/Fritsche 2012; Schulz 2012, S. 25.

21 | Aufgrund der unterschiedlichen methodischen Herangehensweisen in Wittenberge und Wuppertal erfüllen die Daten für die Evaluation in beiden Konversationsanalysen einen unterschiedlichen Zweck: Während die Daten in Wuppertal überwiegend zur Validierung der Ergebnisse der Konversationsanalyse dienen, fungierten sie bei der Analyse des Bürgerdialogs in Wittenberge im Wesentlichen als Indikator für den Grad der strukturellen Fairness der Veranstaltungen. Die Dimension struktureller Fairness wird daher sowohl in den Ergebnissen (siehe Kapitel 2.3.2) wie auch in der Diskussion (siehe Kapitel 2.3.3) als jeweils eigener Abschnitt behandelt. Zugleich werden an weiteren Stellen einzelne Ergebnisse der Befragung dazu genutzt, die Außenperspektive der Konversationsanalyse mit der Innenperspektive der Teilnehmenden im Sinne der Ergänzung und Validierung ins Verhältnis zu setzen.

Umstand, dass sich alle Teilnehmenden in ähnlichem Maße am Kommunikationsprozess beteiligen konnten. Abhängig ist der Grad der diskursiven Fairness dabei von der spezifischen Gruppendynamik und der Gesprächskultur in der Gruppe sowie vom individuellen Interaktionsverhalten der Teilnehmenden (zum Beispiel dominant/passiv und extrovertiert/introvertiert). Auch kurzfristig unveränderbare Merkmale wie das Geschlecht der Teilnehmenden, ihr Bildungsgrad, ihre Fähigkeiten und ihr Wissensstand können beeinflussen, wie viel diskursive Macht ihnen jeweils zukommt und wie sie in der Gruppe wahrgenommen werden.<sup>22</sup> Wenn die Aussagen einzelner Teilnehmender aufgrund solcher Merkmale in der Gruppe mehr beachtet beziehungsweise als kompetenter wahrgenommen werden als die der übrigen Teilnehmenden,

kann dies zu einer höheren Gewichtung einzelner Meinungen und letztlich zu einem weniger ausgewogenen Meinungsbildungsprozess führen.

Für die Analyse der diskursiven Fairness wurden zunächst drei potenziell bedeutsame Einflussfaktoren betrachtet, die sich auf die Gruppenzusammensetzung beziehen und an den Eigenschaften der Teilnehmenden festmachen lassen. Hierzu zählen das Geschlecht, das Interaktionsverhalten und die (vermeintliche) Sachkenntnis der Teilnehmenden. Zudem wurden die genannten Eigenschaften hinsichtlich eines möglichen Synergieeffekts untersucht (siehe Tabelle 4). Der Einfluss der Faktoren wurde per Korrelationsanalyse ermittelt.

Einflussfaktor	Erläuterung
<b>Interaktionsverhalten/ Interaktionstyp</b>	Extrovertierte Personen mit grundsätzlich sehr reger Interaktion, einer aktiven Kommunikation, selbstbewusstem Auftreten etc. nehmen in Gruppendiskussionen fast immer mehr Raum ein als introvertierte und zurückhaltende Personen. Unter Umständen drängt ein dominantes Auftreten andere Teilnehmende einer Fokusgruppe zurück. Zudem kann sie dazu führen, dass sich andere Teilnehmende vermehrt den Argumenten einer solchen Person anschließen. Das Interaktionsverhalten von solch dominierenden Teilnehmenden, die hier als Gesprächsführende bezeichnet werden, ist daher als potenzieller Einflussfaktor der Ausgewogenheit einer Diskussion relevant.
<b>Geschlecht</b>	Bezüglich der diskursiven Gleichheit ist das Geschlecht von besonderer Relevanz, da es sowohl mit der aktiven Teilhabe in Form von Redebeiträgen korreliert als auch die Wahrnehmung dieser Beiträge beeinflusst. Männer sind der Studienlage nach tendenziell nicht nur aktiver im Diskurs als Frauen, ihren Beiträgen wird auch deutlich mehr Aufmerksamkeit zuteil. <sup>23</sup> Dieser Umstand steht dem grundlegenden Prinzip der Chancengleichheit in Beteiligungsverfahren diametral gegenüber und ist bei der Durchführung aller Beteiligungsformate, so auch der von Fokusgruppengesprächen, zu berücksichtigen.
<b>Sachkenntnis</b>	Ein hoher Bildungsstatus beziehungsweise ein hoher Expertisestatus können befördern, dass andere Teilnehmende die Meinung dieser Person höher gewichten als die der anderen, weil sie die Person als besonders kompetent wahrnehmen. Dabei ist weniger von Bedeutung, ob die Expertise tatsächlich vorhanden ist. Anders als beim Interaktionsverhalten und beim Geschlecht, die offen in Erscheinung treten, ist Expertise äußerlich nicht wahrzunehmen. Sichtbar für alle Teilnehmenden und damit potenzieller Einflussfaktor ist sie erst mit jenem Moment, in dem sie offen kommuniziert wird. In die Analyse zum Einfluss von Expertise im Bürgerdialog in Wittenberge wurden nur solche Teilnehmenden einbezogen, die in der Vorstellungsrunde ihre Expertise zur Digitalisierung (in der kommunalen Verwaltung) im Plenum erwähnt hatten.
<b>Synergieeffekt</b>	Geschlecht, Gesprächsführung und Sachkenntnis korrelieren miteinander. Die Meinung von männlichen, gesprächsführenden und (vermeintlich) sachkundigen Teilnehmenden wirkt sich überproportional stark auf die Diskussion und auch auf die Meinungsbildung der anderen Teilnehmenden aus.

Tabelle 4: Teilnehmerbezogene Einflussfaktoren der Meinungsbildung  
(Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

22 | Vgl. Bär et al. 2020, S. 215; Esau 2022, S. 70; Schaal-Ritz 2009, S. 14; Zwick/Schröter 2012, S. 25.

23 | Vgl. Esau 2022, S. 70.

Dabei wurde der Einfluss der drei unabhängigen Variablen (Interaktionsverhalten, Geschlecht, Sachkenntnis) und ihres potenziellen Synergieeffekts auf vier abhängige Variablen (Indikatoren) untersucht. Zu diesen Indikatoren gehören (i) die Anzahl der initiierten und priorisierten Maßnahmenvorschläge durch eine teilnehmende Person, (ii) die Menge des direkt erhaltenen Feedbacks auf einen teilnehmerinitiierten Maßnahmenvorschlag durch sogenannte Follower:innen, (iii) der Umfang an indirektem Feedback in Form von Priorisierungspunkten, die ein initiiertes Maßnahmenvorschlag bei der abschließenden Bewertung erhielt, und (iv) das Verhältnis von priorisierten zu nichtpriorisierten Maßnahmenvorschlägen einer teilnehmenden Person. Diese Indikatoren, die Messwerte und die Darstellungsform (Vergleichswert) wurden so gewählt, dass sie Rückschlüsse auf den Prozess der Meinungsbildung zuließen (siehe Tabelle A3).

Für die Korrelationsanalyse wurde die Datenbasis des Bürgerdialogs in Wittenberge über mehrere Arbeitsschritte hinweg aufbereitet:

■ **Schritt 1:** Die Agenda der vier Fokusgruppen (Junge Erwachsene, Erwachsene und Altersgruppe 55+ sowie Unternehmer:innen im innerstädtischen Gewerbe und mit überregionalem Großbetrieb) wurde zunächst in ein Ablaufschema beziehungsweise Phasenmodell übersetzt.

■ **Schritt 2:** Anschließend wurden Erstnennung und Rezeption von teilnehmerinitiierten Maßnahmenvorschlägen, die zum Ende der jeweiligen Fokusgruppensitzung priorisiert worden waren, sowie der Prioritätsgrad des jeweiligen Vorschlags (Anzahl der erhaltenen Bewertungspunkte) im Phasenmodell dokumentiert.

■ **Schritt 3:** Für jeden priorisierten Maßnahmenvorschlag wurden die Erwähnungen schließlich genauer analysiert. Konkret wurde dabei untersucht, welche Eigenschaften oder Zuschreibungsmerkmale jene Teilnehmenden (Interaktionstyp, Geschlecht, Sachkenntnis) aufwiesen, die das jeweilige Thema initiiert, im weiteren Verlauf aufgegriffen (Follower:innen) oder zum Ver-

anstaltungsende priorisiert hatten (siehe Abbildung 6 beispielhaft für die Auswertung zum Interaktionstyp).

Das Geschlecht der Teilnehmenden wurde rückwirkend auf Basis der Beobachtungsprotokolle und Transkripte zugeordnet. Den Status „Sachkenntnis“ erhielten Teilnehmende im Verlauf der Analyse, wenn sie während der Fokusgruppensitzung erwähnt hatten, dass sie aufgrund persönlicher Erfahrungen oder aufgrund ihres beruflichen Hintergrunds vertraut beziehungsweise sachkundig im Umgang mit (digitalen) Verwaltungsdienstleistungen seien. Für die Zuordnung der Teilnehmenden zu einem spezifischen Interaktionstyp wurde zudem ihr Sprechverhalten anhand fünf sich ergänzender Indikatoren untersucht. Hierzu zählten pro Person die unaufgeforderte Sprechinitiative, die Anzahl der Sprechakte, die Anzahl themenrelevanter Beiträge, die gesprochene Wortmenge, die Anzahl der Unterbrechungen anderer Redebeiträge sowie die Häufigkeit, mit der in eigenen Beiträgen auf die Aussagen anderer Teilnehmender Bezug genommen worden war. Zugeordnet wurden die Teilnehmenden auf Basis dieser Daten schließlich einem von vier Interaktionstypen: Gesprächsführende (G), Mitdiskutierende (M), passive Teilnehmende (P) und hybrider Interaktionstyp (H).<sup>24</sup>

An die hypothesenbasierte und quantitative Untersuchung der Einflussfaktoren Geschlecht, Interaktionstyp und Sachkenntnis schloss sich eine weitere, vorrangig explorativ und qualitativ ausgerichtete Analyse des Konversationsdatenbestands an. Dabei wurden exemplarisch für zwei konkrete Maßnahmenvorschläge, die Teilnehmende im Laufe der Gruppendiskussion initiiert hatten und die zum Ende der Sitzung stark priorisiert worden waren, weitere Einflussfaktoren für die diskursive Fairness auf argumentativ-sprachlicher und auf emotionaler Ebene identifiziert. Hierfür wurden die entsprechenden Transkripte inhaltlich Sprechakt für Sprechakt im Umfeld jener Stellen analysiert, an denen der jeweilige Vorschlag in der Diskussion aufgekommen war. Die auf diese Weise ermittelten Sequenzen von Sprechakten wurden anhand vordefinierter Kategorien codiert: (a) initialer Maßnahmenvorschlag; (b) Ausdruck der eigenen Haltung (oft eingeleitet mit „ich finde/meine/denke“); (c) Beschreibung einer Sachlage, die als Argument für

24 | Der hybride Interaktionstyp wurde für Personen eingeführt, die sich keiner der drei anderen Kategorien klar zuordnen ließen.

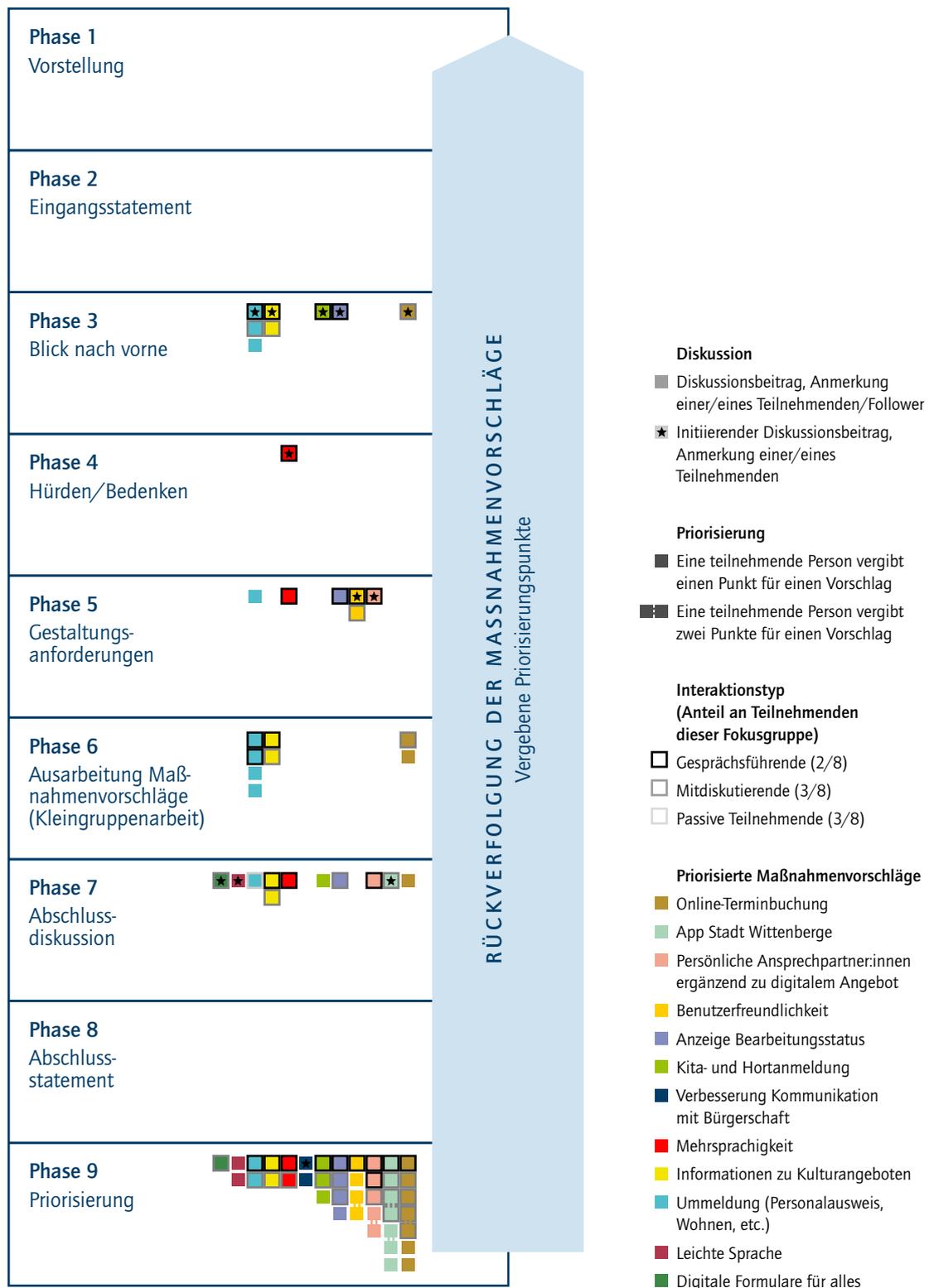


Abbildung 6: Korrelation zwischen priorisierten Maßnahmenvorschlägen und Interaktionstyp im Phasenmodell; exemplarische Darstellung für die Fokusgruppe der Erwachsenen (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

oder gegen einen Vorschlag dient; (d) lebensweltliche Schilderung eines realen, selbst erlebten oder stellvertretend vorgetragenen, oder fiktiven Ereignisses, oft mit dem Zweck, anderen Teilnehmenden einen Sachverhalt näherzubringen, sowie (e) Einbindung der Perspektiven Dritter beziehungsweise nicht anwesender Personen, häufig auch mit Verweis auf die (mutmaßlichen) Bedürfnisse dieser Gruppe. Auftreten und Häufigkeit entsprechend codierter Sprechakte dienten so als Hinweise auf übliche Argumentationsmuster.

### 2.3.2 Ergebnisse der Konversationsanalyse

#### Meinungs- und Einstellungsänderung

Mithilfe eines Abgleichs der Eingangs- und Abschlussstatements der Teilnehmenden konnten verschiedene Effekte der Meinungs- und Einstellungsbildung zur Digitalisierung kommunaler Verwaltungsdienstleistungen und zur Bürgerbeteiligung nachgewiesen werden. Neben einem Meinungs- und Einstellungswandel konnten zudem noch weitere, spezifischere Effekte erfasst werden. Im Einzelnen ließen sich folgende Effekte messen:

■ **Meinungsbildung zur Digitalisierung:** Bei 8 der 11 jungen Erwachsenen war eine initial erfolgte Meinungsbildung zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen festzustellen. Eine ähnliche Entwicklung zeigte sich für die Fokusgruppe 55+. In den anderen beiden Fokusgruppen (Erwachsene und Unternehmer:innen) kam eine initiale Meinungsbildung nicht zustande; sicherlich nicht zuletzt aufgrund der Tatsache, dass die überwiegende Mehrheit der Teilnehmenden dort bereits mit einer vorbestehenden Meinung zum Thema in die Fokusgruppe hineingegangen war.

■ **Meinungsänderung zur Digitalisierung:** Meinungsänderungen bei Teilnehmenden mit Vormeinung zur Digitalisierung kommunaler Verwaltungsdienstleistungen konnten am häufigsten für die Fokusgruppe 55+ nachgewiesen werden (7 von 9 Teilnehmende). In der

#### Sachliche Ausgewogenheit der Diskussion

Zum Abschluss der Konversationsanalyse wurde die zweite – die sachbezogene – Dimension der Ausgewogenheit untersucht. Ausgewogenheit in der Sache hebt sich von einer einseitigen Diskussion dadurch ab, dass sowohl positive als auch negative/kritische Perspektiven zum Diskussionsthema beleuchtet werden. Im Rahmen einer quantitativen Analyse des Konversationsdatenbestands aus Wittenberge wurde zu diesem Zweck die Anzahl der Wortmeldungen erhoben, in denen einerseits positive Aspekte (Chancen/Nutzen/Vorteile) und andererseits negative Aspekte (Hürden/Bedenken/Nachteile) digitaler Verwaltungsdienstleistungen thematisiert worden waren.

Gruppe der Erwachsenen ließ sich eine Meinungsänderung bei der Hälfte der Teilnehmenden (4 von 8) feststellen. Für die Gruppe der jungen Erwachsenen und die der Unternehmer:innen wurde jeweils eine Meinungsänderung identifiziert. Allerdings ist in diesem Zusammenhang zu beachten, dass lediglich 2 junge Erwachsene überhaupt mit einer klaren Meinung zum Thema in das Fokusgruppengespräch eingetreten waren.

■ **Einstellungsänderung zur Digitalisierung:** Die Teilnehmenden der vier Fokusgruppen waren mit unterschiedlicher, meist aber grundsätzlich positiver Einstellung zur Digitalisierung allgemein in die jeweilige Diskussion hineingegangen. Der stärkste Einstellungswandel ließ sich sodann für die Fokusgruppe 55+ feststellen, in der knapp die Hälfte der insgesamt 9 Teilnehmenden die Digitalisierung anfangs eher pessimistisch/negativ (3) oder ambivalent (1) gewertet hatte. So war diese unter anderem als „Zwang, [s]ich den modernen Gegebenheiten anzuschließen“ beschrieben oder mit einer zunehmenden „Schnelllebigkeit“ und „Flut an Emails, die [...] kaum noch zu bewältigen“ sei, assoziiert worden. Bei beiden hier zitierten Teilnehmenden hatte sich die Einstellung zur Digitalisierung durch die Diskussion allerdings ins Positive gewendet. Lediglich eine Person, die sich bereits zu Beginn der Diskussion negativ geäußert hatte, hatte sich auch am Ende pessimistisch gezeigt –

Kategorie	Effekt	Definition/Erläuterung	Sprech- akte
<b>Meinung zur Digitalisierung</b>	Wissenszuwachs	Teilnehmende bezeichnen das Thema in Abschlussstatements als „interessant“/„spannend“ oder äußern, ihre Neugierde sei befriedigt.	6
	Erweiterung des Blickwinkels	Teilnehmende beschreiben eine komplexere Sichtweise auf bestimmte Aspekte.	5
	Perspektivwechsel	Teilnehmende äußern eine Neuinterpretation bestimmter Umstände beziehungsweise erstmalige Erkenntnis der Bedeutung bestimmter Aspekte.	5
	Erkennung alternativer Lösungen	Teilnehmende erkennen für sich alternative Lösungswege beziehungsweise beziehen mehrere Lösungswege ein.	1
	Nutzungsabsicht	Teilnehmende äußern den Wunsch, ein bestimmtes Angebot zu nutzen.	1
<b>Einstellung zur Digitalisierung</b>	Motivation	Teilnehmende äußern Vorfreude auf/Motivation (falls handlungsberechtigt) zur Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung.	5
	Umsetzungspessimismus/Skepsis	Teilnehmende bewerten Verwaltungsdigitalisierung positiv, äußern aber Zweifel bezüglich einer gelingenden Umsetzung beziehungsweise der Umsetzbarkeit des Vorhabens.	4
	Chancenwahrnehmung	Teilnehmende äußern Glauben an das positive Potenzial der Verwaltungsdigitalisierung.	3
	Abbau von Bedenken	Teilnehmende relativieren Befürchtungen.	1
<b>Einstellung zur Bürgerbeteiligung</b>	Wertschätzung	Teilnehmende äußern Wertschätzung für Stadtverwaltung.	4
	Beteiligungsmotivation	Teilnehmende äußern Motivation zur Planung künftiger Beteiligung/selbstorganisierter Treffen oder Weiterführung der Bürgerbeteiligung.	4
	Empowerment	Teilnehmende äußern Erkenntnis des eigenen Gestaltungsvermögens.	3
	Peer to Peer	Teilnehmende äußern Gefühl des Sich-verstanden-Fühlens durch Austausch mit Gleichgesinnten.	3
	Sendungsbewusstsein	Teilnehmende planen, anderen Menschen von der Fokusgruppenerfahrung zu berichten.	1
	Vertrauen	Teilnehmende äußern ein gewachsenes Vertrauen in die Stadtverwaltung.	1

Tabelle 5: Übersicht nachweisbarer Effekte der Meinungs- und Einstellungsbildung (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

allerdings nicht in Bezug auf die Verwaltungsdigitalisierung, die sie als Chance begriff, sondern hinsichtlich ihrer Umsetzung. Ein solcher „Umsetzungspessimismus“ ließ sich zudem auch bei anderen Teilnehmenden des Bürgerdialogs in Wittenberge beobachten – insbesondere in der Fokusgruppe der Erwachsenen. Hier hatten sich 3 Teilnehmende zu Beginn der Diskussion positiv zur Verwaltungsdigitalisierung geäußert; ihre Abschlussstatements hatten hingegen Pessimismus, Skepsis oder Unsicherheit bezüglich der Umsetzung zum Ausdruck gebracht. Allerdings konnte für keine teilnehmende Person, die sich zu Beginn der Veranstaltung positiv geäußert hatte, eine Einstellungsänderung hin zu einer negativen Bewertung der Verwaltungsdigitalisierung festgestellt werden.

■ **Einstellungsänderung zur Beteiligung:** Insgesamt hatten sich 21 der 33 Teilnehmenden des Bürgerdialogs in Wittenberge zum Ende der jeweiligen Diskussion sehr positiv über die Erfahrung des Beteiligungsverfahrens, die Möglichkeit zur politischen Mitgestaltung, den Austausch untereinander und den konstruktiven Charakter des Fokusgruppengesprächs geäußert. Die Diskussionen hatten also nachweislich dazu geführt, dass sich ein Großteil der Teilnehmenden als Bürger:innen ernst genommen fühlte und motiviert war, sich weiterhin – teils sogar in selbstorganisierten Diskussionsrunden – zu engagieren. Zudem offenbarten die Äußerungen der Teilnehmenden viel Wertschätzung für die Stadtverwaltung in Wittenberge. Negative Einstellungen zum Verfahren konnten hingegen nicht festgestellt werden – keine der teilnehmenden Personen hatte sich am Ende kritisch über die Beteiligungserfahrung geäußert.

Die Änderungen auf Einstellungs- sowie auf Meinungsebene, die bei Teilnehmenden mit und ohne Vormeinung festgestellt und auf den gemeinsamen Austausch zurückgeführt werden konnten, ließen sich in verschiedene (Lern-)Effekte clustern (siehe Tabelle 5).

## Ausgewogenheit der Diskussion und Einflussfaktoren der Meinungsbildung

### Strukturelle Fairness

Die Befragung der Teilnehmenden vor und nach der jeweiligen Fokusgruppensitzung ergab Aufschluss über deren Wahrnehmung und Einschätzung hinsichtlich der strukturellen Fairness des Verfahrens, die sich wiederum in Relation zur Meinungsbildung setzen lassen.<sup>25</sup>

■ **Zufriedenheit mit Vorabinformation:** In Wittenberge waren die Teilnehmenden mit den im Voraus durch die Veranstalter (Stadt Wittenberge, nexus und acatech) kommunizierten Informationen zu Inhalten und Zielen des Fokusgruppengesprächs weitestgehend zufrieden; nach Abschluss der jeweiligen Fokusgruppensitzung waren es sogar mehr als zuvor (siehe Abbildung A12). Jene Teilnehmenden hingegen, die unzufrieden waren, hätten sich insbesondere ausführlichere allgemeine Informationen zur Veranstaltung gewünscht (siehe Abbildung A13).

■ **Zufriedenheit mit Gesprächseinführung:** Aus Sicht der Teilnehmenden war die Einführung in die Fokusgruppensitzungen erfolgreich. Zu Beginn der jeweiligen Sitzung wurden Ziele, Inhalte und Erwartungen gegenüber den Teilnehmenden vermittelt; die Teilnehmenden fühlten sich hierdurch überwiegend gut bis sehr gut informiert (siehe Abbildung A14). Dies hatte zudem offenbar zur Schließung jener Informationslücke beigetragen, die für die vorab zur Verfügung gestellten Informationen von einigen Teilnehmenden bemängelt worden war (siehe oben).

■ **Wahrnehmung eigener Redebeiträge:** Die Teilnehmenden waren am Ende der Fokusgruppen überwiegend (sehr) zufrieden mit ihren eigenen Beiträgen: Diese hatten nach eigener Einschätzung die wahrgenommenen Erwartungen der Veranstalter weitestgehend erfüllt (siehe Abbildung A15). Im Durchschnitt hatte sich jede teilnehmende Person bei 2,5 der 4 Hauptfragebereiche (Kenntnisse, Verständnisse, Nutzensvorstellungen, Anforderungen) gewinnbringend geäußert, wobei sich die Beiträge zu allen Bereichen recht

25 | In Wittenberge und Wuppertal wurden zwar analoge Fragebögen verteilt; an dieser Stelle sind jedoch nur Ergebnisse jener Befragung wiedergegeben, für die ein direkter Bezug zur strukturellen Fairness hergestellt werden kann.

gleichmäßig verteilt. Nur 2 Teilnehmende hatten keinen Beitrag zu den Hauptfragebereichen beigesteuert, allerdings auch keinen anderen Beitrag eingebracht (siehe Abbildung A16).

■ **Zufriedenheit mit Moderation:** Die Teilnehmenden waren nach eigenen Angaben mit der Moderation der jeweiligen Gruppendiskussion in der Gesamtschau (sehr) zufrieden (siehe Abbildung A17). Von den Fragen der Moderation fühlten sie sich überwiegend angesprochen, allerdings mit einem deutlich höheren Anteil lediglich eingeschränkter Zufriedenheit als bei der Frage nach der Diskussionsmoderation (siehe Abbildung A18). Hinsichtlich etwaiger Auffälligkeiten bei der Durchführung der Fokusgruppengespräche äußerten sich die Teilnehmenden positiv wie negativ. Die Äußerungen ließen sich – wie auch in Wuppertal – drei Kategorien zuordnen: Struktur der Fokusgruppe (etwa Zielführung, Ansprache der Teilnehmenden, Einhaltung des Zeitplans), Verständlichkeit der Informationen (etwa der Präsentation und der Erklärungen) sowie Interaktion (etwa Offenheit, Wertschätzung, Ruhe). Insgesamt fanden sich für den Bürgerdialog in Wittenberge 24 positive und nur 2 negative Äußerungen. Die Struktur der Fokusgruppen wurde besonders positiv bewertet (12 positive Äußerungen, keine negative), wobei auch die Kriterien der Verständlichkeit und der Interaktion gut abschnitten (5 beziehungsweise 7 positive Äußerungen standen je einer negativen Äußerung gegenüber).

■ **Einschätzung des politischen Nutzens:** Ähnlich wie die Bewertung der Moderation dürfte auch die Einschätzung der Nützlichkeit der Fokusgruppenergebnisse ein guter Indikator für die strukturelle Fairness des jeweiligen Verfahrens sein. In Wittenberge waren fast alle Teilnehmenden des Bürgerdialogs der Meinung, dass die Fokusgruppen zu einer bürgerorientierten Umsetzungsagenda für die Digitalisierung des kommunalen Verwaltungsangebots beigetragen hätten (siehe Abbildung A19).

#### Diskursive Fairness

Um das Niveau der diskursiven Fairness im Bürgerdialog in Wittenberge bestimmen zu können, wurde der Konversationsdatenbestand hinsichtlich eines mögli-

cherweise verzerrenden Effekts bestimmter Personenmerkmale auf die Meinungsbildung (Bias) untersucht. Für die vier Fokusgruppen fanden sich dabei Korrelationen zwischen Teilnehmermerkmalen – Interaktionsverhalten, Sachkenntnis und Geschlecht – und den vier Indikatoren, die Rückschlüsse auf den Prozess der Meinungsbildung zuließen (siehe Tabelle A3). So ließ sich schlussfolgern, dass die Teilnehmenden Kompetenz tendenziell mit bestimmten Merkmalen assoziiert hatten, weshalb sie den Vorschlägen von Personen mit entsprechendem Profil größere Bedeutung beigemessen hatten und sich von diesen auch eher in ihrer Meinungsfindung hatten beeinflussen lassen. Die Vorschläge solcher Personen spiegelten sich damit auch stärker in der nach außen kommunizierten „Gruppenmeinung“ – der priorisierten Liste der Maßnahmenvorschläge – wider. Die Stärke dieses Einflusses variierte zwischen den Faktoren und für die unterschiedlichen Indikatoren. Tabelle A4 bietet einen Überblick über die Daten der entsprechenden Korrelationsanalyse. Die proportionalen Zusammenhänge, die diesen Daten augenscheinlich innewohnen, werden nachfolgend erläutert.

■ **Interaktionstyp:** Die Teilnehmenden der vier Fokusgruppen in Wittenberge waren auf Basis der Konversationsdaten im Vorfeld der Korrelationsanalyse einer der vier Interaktionskategorien „Gesprächsführende“, „Mitdiskutierende“, „passive“ sowie „hybride Teilnehmende“ zugeordnet worden (siehe Abbildung 7). Jene Personen, die aufgrund ihrer Interaktion in der Gruppe als Gesprächsführende typisiert worden waren, nahmen in allen vier Fokusgruppen überproportional Einfluss. Die durchschnittliche Anzahl an initiierten Maßnahmenvorschlägen, an Follower:innen – das heißt Teilnehmenden, die einen Vorschlag erneut aufgegriffen hatten – und an erhaltenen Priorisierungspunkten für Vorschläge überstieg bei Personen dieses Interaktionstyps die entsprechenden Kennzahlen anderer Teilnehmender in der Regel um das Mehrfache. Zwischen den Mitdiskutierenden und den passiven Teilnehmenden fielen die Abweichungen insgesamt etwas kleiner aus. Gruppenspezifisch variierten diese Unterschiede zudem leicht. So initiierten Gesprächsführende in den Fokusgruppen der jungen Erwachsenen und der Erwachsenen circa 3-mal und bei der Altersgruppe 55+ sowie bei den Un-

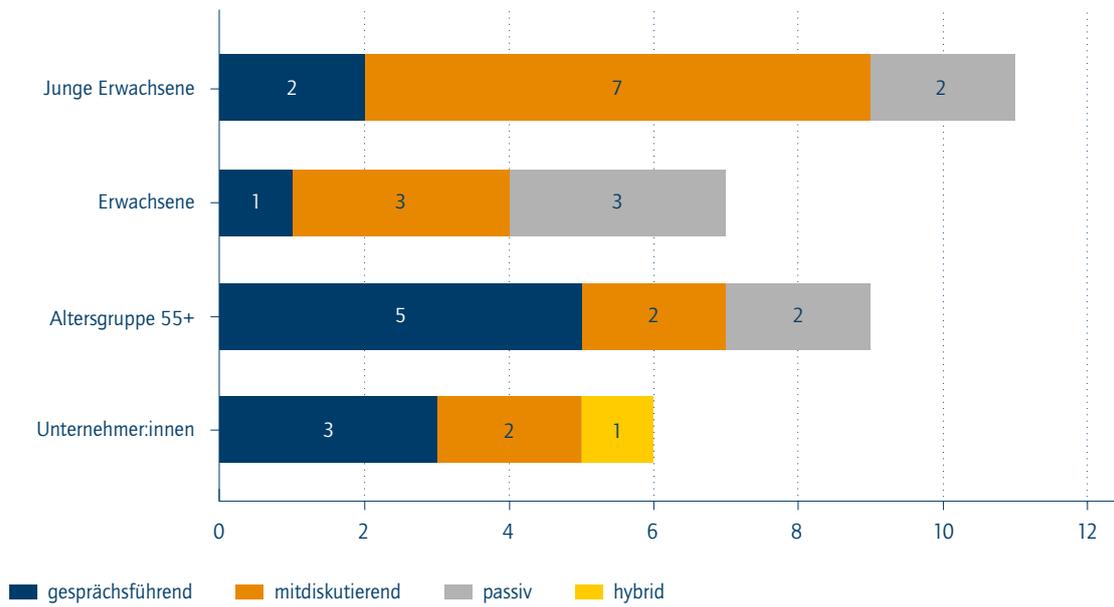


Abbildung 7: Verteilung der Interaktionstypen im Gruppenvergleich (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

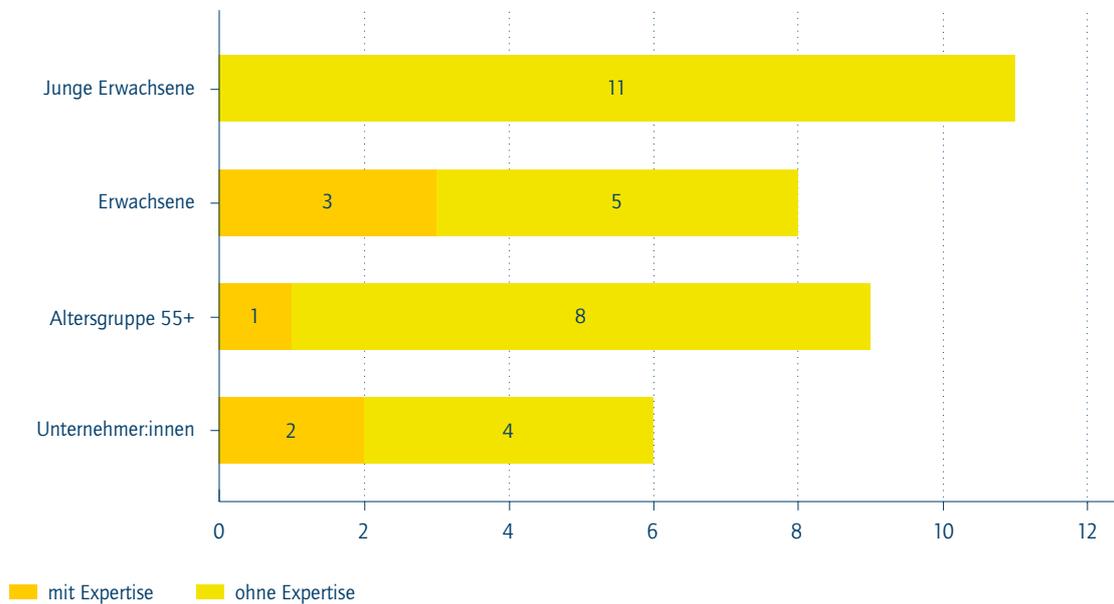


Abbildung 8: Verteilung des Expertisestatus im Gruppenvergleich (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)



Abbildung 9: Verteilung der Geschlechtszuordnung im Gruppenvergleich (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

ternehmer:innen rund 2-mal so viele Themen wie Mitdiskutierende. Auch hinsichtlich der Follower:innen waren starke Differenzen zu erkennen: Bei den Erwachsenen und den Unternehmer:innen folgten Vorschlägen von Gesprächsführenden knapp 3-mal mehr Personen als Vorschlägen von Mitdiskutierenden – bei den jungen Erwachsenen waren es sogar beinahe 4-mal mehr Personen, wobei in dieser Gruppe generell am stärksten auf andere Sprecher:innen Bezug genommen worden war. Für die Altersgruppe 55+ fiel dagegen auf, dass Sprecher:innen auf die Vorschläge anderer Teilnehmender kaum Bezug genommen hatten. Ähnlich große Differenzen bestanden hinsichtlich der vergebenen beziehungsweise erhaltenen Priorisierungspunkte; die Vorschläge von Gesprächsführenden in der Gruppe der Erwachsenen hatten durchschnittlich doppelt so viele Bewertungspunkte erhalten wie die Vorschläge von Mitdiskutierenden. Dieser Unterschied trat bei den jungen Erwachsenen und den Unternehmer:innen (3-mal) und in der Altersgruppe 55+ (4-mal) sogar noch stärker hervor. Die Unterschiede im Verhältnis von priorisierten zu nichtpriorisierten Vorschlägen nach Interaktionstyp fie-

len dagegen eher gering aus. Bemerkenswert ist, dass die entsprechende Quote der Gesprächsführenden lediglich bei den Erwachsenen größer war als die der übrigen Teilnehmenden. Für die anderen Fokusgruppen lagen die Quoten der Mitdiskutierenden am höchsten. Bei den jungen Erwachsenen waren sogar die Vorschläge der passiven Teilnehmenden häufiger angenommen worden als die der Gesprächsführenden. Dieser Befund erscheint erklärungsbedürftig. Gesprächsführende initiieren zwar viele Maßnahmenvorschläge, aber nicht alle wirken auf die übrigen Teilnehmenden derart überzeugend, dass diese die Vorschläge anschließend auch stark priorisieren würden. Mitdiskutierende gehen hierbei anscheinend oft etwas effizienter vor. Sie bringen zwar nur wenige Vorschläge selbst ein, aber diese Vorschläge gehen mit einer – im Verhältnis – offenbar größeren Überzeugungskraft einher.

■ **Sachkenntnis:** In drei der vier Fokusgruppen in Wittenberge hatten sich einige Teilnehmende in der Vorstellungsrunde als sachkundig im Themenfeld der Digitalisierung kommunaler Verwaltungsdienstleistungen zu

erkennen gegeben. Ausnahme bildete hierbei lediglich die Gruppe der jungen Erwachsenen, für die daher keine Analyse möglich war (siehe Abbildung 8). Die betreffenden Personen hatten darauf hingewiesen, dass sie fachlich beziehungsweise beruflich mit kommunaler Verwaltung und/oder Digitalisierung befasst (gewesen) seien. Inwieweit diese selbst erklärte Expertise von den übrigen Teilnehmenden anschließend tatsächlich als themenbezogene Kompetenz wahrgenommen worden war, konnte die Korrelationsanalyse zeigen. Für Teilnehmende mit Expertise konnten im Vergleich mit Teilnehmenden ohne Expertise – insbesondere bei den Erwachsenen und der Altersgruppe 55+ – deutlich mehr Maßnahmenvorschläge, die später auch priorisiert worden waren, identifiziert werden. Auch waren ihre Vorschläge deutlich häufiger von Follower:innen aufgegriffen worden, und ihre Vorschläge hatten in der abschließenden Priorisierungsrunde deutlich mehr Bewertungspunkte erhalten. Die bei Weitem größten Unterschiede zwischen Teilnehmenden mit und Teilnehmenden ohne Expertise(-status) konnten für die Fokusgruppe 55+ festgestellt werden. Für die Unternehmergruppe war dagegen nur hinsichtlich der Followerzahl ein signifikant höherer Anteil der (vermeintlich) fachkundigen Teilnehmenden zu erkennen. Bei den priorisierten Vorschlägen und der Bewertungshöhe waren die Anteile nahezu ausgeglichen. Insgesamt betrachtet scheint Expertise also ein sehr bedeutsamer Einflussfaktor gewesen zu sein, wobei dies auch vom Alter der Teilnehmenden abhing und möglicherweise auch davon, wie hoch diese ihre eigene Kompetenz und die anderer einschätzten. Das würde erklären, warum die Teilnehmenden in der Gruppe der Unternehmer:innen, bei denen eine gewisse Routine im Umgang mit Verwaltungsdienstleistungen und Digitalisierung unterstellt werden kann, dem Expertisestatus offensichtlich deutlich weniger Bedeutung beigemessen hatten.

■ **Geschlecht:** Über alle Fokusgruppen hinweg betrachtet – 17 weibliche und 17 männliche Teilnehmende – kann die Geschlechterverteilung des Bürgerdialogs in Wittenberge als ausgewogen bezeichnet werden. Zwischen den Fokusgruppen schwankte der Anteil allerdings deutlich (siehe Abbildung 9). Die letztlich priorisierten Maßnahmenvorschläge waren weitgehend gleichmäßig von Frauen und Männern eingebracht wor-

den; pro Fokusgruppe hatten Teilnehmende des einen Geschlechts gegenüber denen des anderen Geschlechts maximal 55 Prozent mehr Vorschläge eingebracht, die später auch priorisiert worden waren (das Maximum stammt aus der Fokusgruppe der jungen Erwachsenen). Während in den drei altersbezogenen Fokusgruppen die Vorschläge von Männern bei der Priorisierung leicht überwogen, hatten bei den Unternehmer:innen offenbar Frauen einen größeren Einfluss ausgeübt. Mit Blick auf die durchschnittliche Anzahl der Follower:innen und Priorisierungspunkte waren die geschlechtsspezifischen Unterschiede teilweise deutlich größer. Bei den jungen Erwachsenen war häufig Vorschlägen von Frauen gefolgt worden; für die Vorschläge von Teilnehmer:innen konnten mehr Follower:innen gezählt werden, und sie hatten auch mehr Bewertungspunkte in der abschließenden Priorisierungsrunde erhalten. In der Fokusgruppe 55+ waren dagegen die Vorschläge von Männern dominanter. Gerade auch das Verhältnis zwischen priorisierten und nichtpriorisierten Maßnahmenvorschlägen zeigte für diese Gruppe einen signifikanten geschlechtsspezifischen Unterschied; Themenvorschläge von Männern waren demnach 4-mal häufiger priorisiert worden als Vorschläge von Frauen. Bei den anderen Fokusgruppen fielen die Unterschiede dagegen viel geringer aus.

■ **Synergieeffekt/Wechselwirkung:** Wie die Analyse des Konversationsdatenbestands ergab, korrelierten die Variablen Interaktionstyp, Sachkenntnis und Geschlecht miteinander. So waren in drei Fokusgruppen in Wittenberge Männer mit Expertisestatus vertreten gewesen, die auch als Gesprächsführende aufgetreten waren.<sup>26</sup> Die Kopplung dieser drei Merkmale hatte zudem zu einer Potenzierung des Einflusses der entsprechenden Personengruppe geführt, da bereits für jeden einzelnen Einflussfaktor ein positiver Zusammenhang mit den Indikatoren nachgewiesen werden konnte. In allen drei Fokusgruppen entfiel der prozentual größte Anteil der Maßnahmenvorschläge, der Follower:innen und auch der Priorisierungspunkte folgerichtig auf männliche Gesprächsführende mit Expertisestatus

Nach Abschluss der quantitativ ausgerichteten Korrelationsanalyse, die also den Zusammenhang zwischen spezifischen personengebundenen Einflussfaktoren und

26 | Die Ausnahme bildete hierbei die Gruppe der jungen Erwachsenen, in der keine Expert:innen teilgenommen hatten.

Meinungsbildung verdeutlicht hatte, konnten mithilfe zweier qualitativ angelegter Konversationsanalysen darüber hinaus argumentativ-sprachliche und emotionale Einflussfaktoren der Meinungsbildung in der Diskussion identifiziert werden. Anhand von zwei exemplarisch vorgestellten Maßnahmenvorschlägen für die Digitalisierung des kommunalen Verwaltungsangebots in Wittenberge, die in den Fokusgruppen teilweise priorisiert worden waren, sollen diese Faktoren nachfolgend veranschaulicht werden.

**Maßnahmenvorschlag „Bürger-App“:** Die Idee einer Bürger-App war sowohl in der Fokusgruppe der jungen Erwachsenen (26 Prozent der Priorisierungspunkte dieser Gruppe) als auch bei den Erwachsenen (17 Prozent der gruppenspezifischen Priorisierungspunkte) besonders hoch priorisiert worden. Die Rekonstruktion des jeweiligen App-bezogenen Argumentationsverlaufs in den beiden Fokusgruppen ergab sodann Hinweise auf mutmaßliche Einflussfaktoren der entsprechenden Meinungsbildung.

■ **Junge Erwachsene:** Die Bürger-App war bereits früh – noch bevor die Moderation nach konkreten Angebotswünschen gefragt hatte – von einer der beiden gesprächsführenden Personen in die Diskussion eingebracht worden. Dabei kamen verschiedene sprachliche Strategien zum Einsatz; als Argument diente die eigene negative Erfahrung mit der Website der Stadt Wittenberge, die als unübersichtlich und „nicht mehr zeitgemäß“ empfunden worden war. Eine App wurde im Vergleich als modernere Alternative beschrieben, wobei „Modernisierung“ und „Verbesserung“ implizit gleichgesetzt wurden. Mithilfe konkreter inhaltlicher Gestaltungsideen (Push-Nachrichten, die über Veranstaltungen in der Stadt informieren könnten) wurde der Mehrwert einer solchen App veranschaulicht. Darüber hinaus trat die gesprächsführende Person immer wieder proaktiv (ungefragt), dominant, kämpferisch und selbstbewusst in Erscheinung. Zudem hatte sie sich erklärtermaßen vor der Veranstaltung bereits – als einzige teilnehmende Person – konkrete Gedanken zur Modernisierung der örtlichen Kommunalverwaltung gemacht. Da die Gruppe anfangs sowohl inhaltlich als auch in

der Interaktion eher zurückhaltend auftrat, bekam der Vorschlag zu Beginn der Diskussion viel Aufmerksamkeit. Aufgrund der wenigen Meinungsäußerungen in der Gruppe und angesichts fehlender Alternativvorschläge für digitale Angebote unterstützte die Moderation den Vorschlag, indem sie die Teilnehmenden ermunterte, diese Idee weiterzudenken.<sup>27</sup> Da viele Teilnehmende zu diesem Zeitpunkt noch etwas ideenlos zu sein schienen, vermittelte der konkrete Vorschlag offenbar Sicherheit und bot viel Gestaltungsraum. Zudem ließen sich andere Ideen an die App-Idee anschließen, da eine App als kommunikatives Medium verschiedene Funktionen integrieren kann. Der Vorschlag stimulierte so nachweislich die kreative Entwicklung weiterer Ideen, die sowohl digitale Verwaltungsdienstleistungen als auch andere digitale Services umfassten. Auf diese Weise hatte sich die App-Idee bereits zu einem frühen Zeitpunkt der Diskussion – mangels Konkurrenz anderer Vorschläge – als Vorschlag im Meinungsbild verschiedener Teilnehmender verankert und außerdem mit weiteren Ideen verschränkt. Darüber hinaus wurden die im Gesprächsverlauf auftauchenden Einwände der fehlenden Finanzierbarkeit und der eingeschränkten Erreichbarkeit aller Zielgruppen argumentativ von verschiedenen Seiten entkräftet. So formierte sich im Verlauf der Fokusgruppensitzung eine Allianz aus Teilnehmenden, die den Vorschlag kollaborativ weiterentwickeln und schärfen wollte. Während der Kreativphase arbeiteten schließlich zwei Kleingruppen konzeptionell am Maßnahmenvorschlag der Mehrsprachigkeit und an den Online-Funktionen einer Bürger-App für Wittenberge. Die App-Idee war auf diese Weise zum kollektiven geistigen Eigentum und zu einem kollaborativen Projekt der gesamten Gruppe geworden.

■ **Altersgruppe 55+:** Im Gegensatz zur Gruppe der jungen Erwachsenen wurde der Vorschlag für eine Bürger-App in der Fokusgruppe 55+ erst zum Schluss von einer mitdiskutierenden Person in die Diskussion eingebracht. Zudem wurde die Idee nicht ausführlich und argumentativ auch nicht sehr dicht begründet („Wir haben für alles eine App. Warum hat die Stadt Wittenberge nicht eine eigene?“). Weder das Verhalten der Person, die das Thema initiiert hatte, noch die

27 | Da die Moderation den Vorschlag auch im weiteren Verlauf immer wieder als „Zwischenergebnis“ zusammenfasste, scheint ein selbstverstärkender Effekt für die Durchsetzung wahrscheinlich.

Überzeugungskraft der Argumentation oder die Emotionalisierung des Vorschlags kamen als mögliche Einflussfaktoren für dessen positive Bewertung bei der Priorisierung also in Betracht. Stattdessen schien die App als Idee an sich die Gruppe überzeugt zu haben. Möglicherweise lag das an einer engen Assoziation von App-Idee und dem Begriff der Modernisierung, die bereits in der Fokusgruppe der jungen Erwachsenen zum Vorschein gekommen war – oder auch an positiven, nicht verbalisierten Erfahrungen der Teilnehmenden mit der Nutzung von Apps. Zusammengefasst dürfte hier also weniger die Gruppendynamik (das Wie), sondern vielmehr der Inhalt des Vorschlags (das Was) ausschlaggebend für die vergleichsweise hohe Priorisierung gewesen sein.

**Maßnahmenvorschlag „Mehrsprachigkeit“:** Die Idee, digitale Verwaltungsdienstleistungen in Wittenberge mehrsprachig anzubieten, war insbesondere in der Fokusgruppe der jungen Erwachsenen (11 Prozent der gruppenspezifischen Priorisierungspunkte) und in der Fokusgruppe 55+ (16 Prozent der gruppenspezifischen Priorisierungspunkte) auf große Zustimmung gestoßen. In der Gruppe der Erwachsenen hatte der Vorschlag immerhin noch 5 Prozent der Priorisierungspunkte der Gruppe erhalten, bei den Unternehmer:innen war er hingegen gar nicht in die Priorisierungsliste aufgenommen worden. Die anschließende Rekonstruktion des vorschlagbezogenen Argumentationsverlaufs in den drei betreffenden Fokusgruppen gab sodann Aufschluss über mutmaßliche Einflussfaktoren der entsprechenden Meinungsbildung.

■ **Junge Erwachsene:** Eine gesprächsführende Person mit Migrationshintergrund brachte den Vorschlag ein, nachdem die Moderation nach konkreten Angebotswünschen gefragt hatte. Sie nahm dabei den Standpunkt Dritter ein – von Bürger:innen, die kein Deutsch und nur teilweise Englisch sprechen. Zudem bezog sich die Person argumentativ auf die eigene Lebenswelt und verwies auf ihre Nachbarn, die unter dem fehlenden Fremdsprachangebot der Stadtverwaltung Wittenberge und unter entsprechenden Verständnisproblemen leiden würden. Durch den persönlichen Bezug wurde das Problem konkret und anschaulich, sodass Anschlussfä-

higkeit für die Empathie der Zuhörenden entstand. Auffällig war das zunächst zögerliche Sprechverhalten der vorschlagenden Person, deren Selbstbewusstsein eher gering zu sein schien und der zudem die Überzeugung fehlte, dass die Idee über eine englische Übersetzung hinaus auch tatsächlich umsetzbar sei – und dass trotz der zentralen gesprächsführenden Rolle, die diese Person im Laufe der Diskussion zunehmend einnahm. In der späteren Diskussion über Hürden und Bedenken wurde der Maßnahmenvorschlag von einer weiteren Person sodann aufgegriffen und argumentativ durch Rückgriff auf die persönliche Erfahrung auf der Anbieterseite gestützt. Als in der Stadtverwaltung Wittenberge angestellte Person betonte sie die Häufigkeit von Kommunikationsschwierigkeiten und deren Folgen. Dabei sprach sie nicht nur für sich, sondern für die gesamte Gruppe der Angestellten („wir haben oft das Problem“). Im Verlauf der Kleingruppendiskussion tauschten sich zudem mehrere Teilnehmende mit Migrationshintergrund über die großen Schwierigkeiten hinsichtlich der deutschen Sprache aus, mit denen ihre Familien bei der Ankunft in Deutschland und insbesondere auch in der Kommunikation mit der Stadtverwaltung einst zu kämpfen hatten; diese Probleme stellten sie im Anschluss dann auch der Gesamtgruppe vor. In allen Fällen waren es also unmittelbar Betroffene oder den Betroffenen nahestehende Personen, die sich für den Vorschlag einsetzten. Die unmittelbare, erfahrungsbasierte Nähe zum Problem der Sprache verlieh ihnen eine themenbezogene Autorität – einen Status als (Alltags-)Expert:innen für das Verständigungsproblem. Zugleich konnten die Zuhörenden über die lebensweltlichen Erfahrungen der anderen Teilnehmenden Empathie aufbauen und sich so ihre vorschlagsbezogene Meinung bilden. Insgesamt 7 der 11 Teilnehmenden der Gruppe sagten im Abschlussstatement denn auch, dass sie durch die Gespräche über das Problem fehlender Mehrsprachigkeit im öffentlichen Verwaltungskontext eine echte Perspektiverweiterung erfahren hätten.

■ **Altersgruppe 55+:** Auch hier waren Personen zugegen und rege an der Diskussion beteiligt, die sich gut mit den Problemen migrantischer Menschen im Sprach- und Verwaltungskontext auskennen – aber nach eigenem Bekunden auch selbst unter der aktuel-

len „Spracharmut“ in der Stadtverwaltung litten. Zwei gesprächsführende Personen, die mit Migrant:innen zusammenarbeiteten, trugen deren Perspektive stellvertretend an die Gruppe heran. Später, im Verlauf der Diskussion über Hürden und Herausforderungen, ernannte sich eine der beiden Personen zudem zum Sprachrohr „für die tausend ausländischen Mitbürger in Wittenberge“, was dem Inhalt ihrer Beiträge zusätzliches Gewicht verlieh. Auch konkretisierte sie den Wunsch nach Mehrsprachigkeit zu einem praktischen Maßnahmenvorschlag – durch Übersetzungen deutschsprachiger Formulare in verschiedene Sprachen „per Klick“. Die Erfahrungen der betreffenden Person waren dabei Ausgangspunkt für die Rolle, die sie einnahm, und für die verschiedenen Perspektiven, die sie zur Begründung des Vorschlags anführte; so hätten diverse Gruppen unter dem Problem der „Spracharmut“ in der öffentlichen Verwaltung zu leiden – nicht nur die „ausländischen Mitbürger“ (inklusive ihrer Familien und Kinder), sondern auch sie selbst („ich wünsche es mir um meinetwegen“) und letztlich alle Bürger:innen Wittenberges. Während in der Gruppe der jungen Erwachsenen also zwei Personen zwei Seiten desselben Problems beleuchtet hatten, integrierte in der Altersgruppe 55+ eine Person im Alleingang mehrere Perspektiven und weitete den Betroffenenkreis rhetorisch zudem auf die gesamte Stadtgesellschaft aus. Auch die emotionale Färbung, insbesondere die Formulierung von Ärger, verlieh ihrem Appell weiteres Gewicht. Ähnlich emotional wurde das Thema später dann auch noch von einer anderen Person aufgegriffen, die ebenfalls mit migrantischen Menschen zusammenarbeitete und das Problem auf die moralische Ebene hob („es ist auch 'ne Frage der Menschlichkeit“). Und auch in diesem Fall äußerte sich eine Person, die an der Argumentation für den Vorschlag selbst wenig beteiligt gewesen war, im Abschlussstatement sehr positiv über die Erweiterung der eigenen, bisher (eingeschränkten) „deutschen“ Sicht.

■ **Erwachsene/Unternehmer:innen:** In den beiden anderen Fokusgruppen spielte das Thema der Mehrsprachigkeit kaum eine Rolle. Hier waren offenbar weder direkt noch indirekt Betroffene zugegen, die mithilfe

lebensweltlich und emotional geschilderter Probleme eine Perspektiverweiterung bei anderen Teilnehmenden und eine Priorisierung des Mehrsprachigkeitsvorschlags begünstigt hätten. Bei den Erwachsenen wurde der Vorschlag nur von einer Person eingebracht, die zudem keine persönlichen Berührungspunkte mit dem Thema nannte. Entsprechend wenig ausführlich – und vor allem wenig emotional – wurde der Vorschlag argumentativ aufbereitet; entsprechend wenig fand das Thema dann aber auch Anklang bei den anderen Teilnehmenden. In der Gruppe der Unternehmer:innen wurde lediglich der Aspekt „Beamtendeutsch vs. einfache Sprache“ diskutiert. Auch hier waren unter den Teilnehmenden keine Personen, die als Repräsentant:innen oder Betroffene hätten fungieren und sich mithilfe emotionaler Erfahrungsschilderung für den Vorschlag mehrsprachiger Angebote einsetzen können. Stattdessen schien das Problem fehlender Mehrsprachigkeit im kommunalen Verwaltungsangebot den Teilnehmenden hier nicht bewusst zu sein.

Die Kombination aus Betroffenheit, ausführlicher Argumentation (inklusive Entkräftung von Gegenargumenten), emotionalem Wert und Beispielen aus der eigenen Lebens-/Erfahrungswelt führte gleichwohl nicht zwangsläufig zur Durchsetzung eines Maßnahmenvorschlags, wie anhand eines anderen Beispiels (Anzeige von deutschen Feiertagen und denen anderer Kulturen auf der Website oder in einer künftig zu entwickelnden App der Stadt Wittenberge) festgestellt werden konnte. Trotz eines Zusammenspiels dieser sprachlich-argumentativ-emotionalen Faktoren im genannten Fall erhielt der Vorschlag am Ende nur wenige Stimmen. Er war also offenbar nicht anschlussfähig und für die Gruppe als Ganzes nicht wichtig genug, um hoch priorisiert zu werden.

In der analytischen Gesamtschau der beiden hier vorgestellten Vorschlagsdiskussionen konnte eine Vielzahl argumentativ-sprachlicher und sonstiger Faktoren identifiziert werden, die sich möglicherweise positiv auf die Priorisierung eines Maßnahmenvorschlags auswirken können – nicht aber müssen (siehe Tabelle 6).

Einflussfaktoren	Erläuterung
Sprachliche/ argumentative Mittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausführlichkeit der Begründung eines Vorschlags</li> <li>▪ Betonung der besonderen Vorschlagsrelevanz durch Verweis auf gesellschaftlichen Bedarf</li> <li>▪ Entkräftung von Gegenargumenten beispielsweise durch Lösungsvorschlag für einen Einwand</li> </ul>
Auftreten der Teilnehmenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dominantes Auftreten der vorschlagsinitiiierenden Person (in Kontrast zur Gruppe)</li> <li>▪ Anwesenheit von Problembetroffenen oder stellvertretenden Personen, die ein Problem emotional und lebensweltlich schildern, es so „vermenschlichen“ und als gesellschaftlich relevant betonen</li> </ul>
Anschlussfähigkeit des Vorschlags	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inhaltliche Breite eines Vorschlags</li> <li>▪ Kompatibilität mit anderen Vorschlägen</li> </ul>
Mangel an konkurrierenden Meinungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vorhandensein weniger anderer starker Meinungen oder konkreter Vorschläge (im Kontrast zu einer Situation mit starkem Wettbewerb unterschiedlicher Meinungen und Vorschläge)</li> </ul>
Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Moderation mit Verstärkungseffekt zugunsten eines bestimmten Vorschlags durch Zusammenfassung von Zwischenergebnissen und Impulsgebung („Denkt mal den Vorschlag X weiter...“)</li> </ul>

Tabelle 6: Mögliche argumentativ-sprachliche und sonstige Einflussfaktoren der Meinungsbildung (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

#### Sachliche Ausgewogenheit der Diskussion

In allen Fokusgruppen hatte sich die große Mehrheit der Redebeiträge weder auf positive Aspekte (Chancen/Nutzen/Vorteile) noch auf negative (Hürden/Bedenken/Nachteile) bezogen. Auf Äußerungen, die weder positive noch negative Aspekte zum Ausdruck gebracht hatten, entfielen fokusgruppenübergreifend in etwa 79 Prozent aller Sprechakte. Der Anteil positiver und negativer Bezüge schwankte im Vergleich der Fokusgruppen allerdings in größerem Umfang (Maximum: 30 Prozent in der Fokusgruppe 55+). Für die

übrigen Meldungen zeigte sich im Gesamtüberblick, dass die negative Seite digitaler Verwaltungsdienstleistungen im fokusgruppenübergreifenden Durchschnitt doppelt so häufig wie die positive Seite thematisiert worden war (14 Prozent gegenüber 7 Prozent). Auch dieses Verhältnis variierte zwischen den Fokusgruppen: In der Fokusgruppe der Unternehmer:innen tauchten Hürden/Bedenken/Nachteile nämlich sogar dreimal so häufig auf wie Chancen/Nutzen/Vorteile. Der geringste Unterschied war bei der Fokusgruppe 55+ zu beobachten (siehe Tabelle 7).

Fokusgruppe	Sprechakte zu negativen Aspekten (Hürden/Bedenken/Nachteile)		Sprechakte zu positiven Aspekten (Chancen/Nutzen/Vorteile)		Gesamtmenge der Sprechakte
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	
Junge Erwachsene	16	10%	10	6%	158
Erwachsene	15	10%	7	5%	152
Altersgruppe 55+	33	18%	22	12%	184
Unternehmer:innen	31	16%	10	5%	200
<b>Gesamt</b>	<b>95</b>	<b>14%</b>	<b>49</b>	<b>7%</b>	<b>694</b>

Tabelle 7: Thematisierung positiver und negativer Aspekte der kommunalen Verwaltungsdigitalisierung im Gruppenvergleich (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

Trotz dieses Ungleichgewichts hatten die Teilnehmenden – den Umfrageergebnissen der Evaluation zufolge – die jeweilige Diskussion mit großer Mehrheit als „weitgehend“ oder „eher schon“ ausgewogen erlebt (siehe Abbildung A20). Insgesamt 6 Teilnehmende gaben hingegen an, dass für sie bestimmte Aspekte zu stark

im Fokus gestanden hätten. Dies betraf vor allem den Bereich Anforderungen/Erwartungen an die digitale Verwaltung, gefolgt von wenigen Teilnehmenden, die Gleiches für die positiven und negativen Aspekte postulierten (siehe Abbildung A21).

### 2.3.3 Diskussion zur Meinungsbildung in den Wittenberger Fokusgruppen

In der Gesamtschau betrachtet konnte bei über der Hälfte der Teilnehmenden des Bürgerdialogs in Wittenberge eine initiale Meinungsbildung oder ein Meinungswandel festgestellt werden (siehe Abbildung 10). Zudem konnten auch Änderungen auf der Einstellungs- und damit der affektiven Ebene (Bewertungsebene) dokumentiert werden. Im Zuge des gemeinsamen, von vielen Teilnehmenden als bereichernd beschriebenen Austauschs zum Thema Digitalisierung kommunaler Dienstleistungen hatte sich im Vergleich zum Beginn der jeweiligen Sitzung häufig eine positive Bewertung

entwickelt – nicht nur der kommunalen Digitalisierung, sondern auch der Bürgerbeteiligung. Eine negative Bewertung der beiden Themenkomplexe nach Abschluss der Diskussion war nicht festzustellen. Einige Teilnehmende, von denen sich zu Beginn der Diskussion manche pessimistisch/negativ und andere positiv gegenüber der Verwaltungsdigitalisierung geäußert hatten, hatten sich nach der Diskussion lediglich skeptisch gezeigt, was die Umsetzung oder die Umsetzbarkeit des Digitalisierungsvorhabens anging.

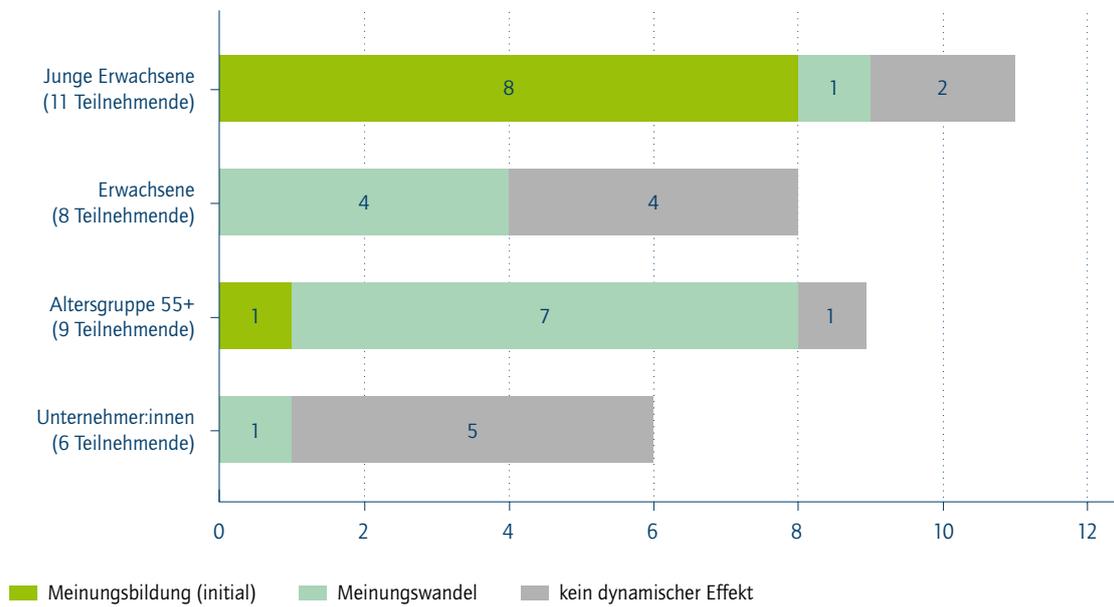


Abbildung 10: Meinungsbildung und Meinungswandel zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen in Wittenberge im Gruppenvergleich (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

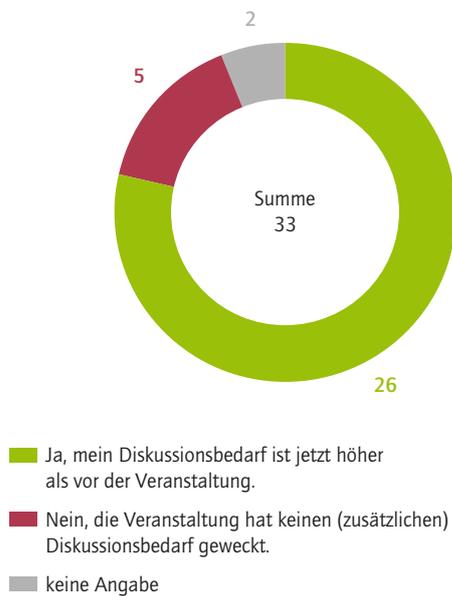


Abbildung 11: Hat die Fokusgruppe bei Ihnen Diskussionsbedarf geweckt? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

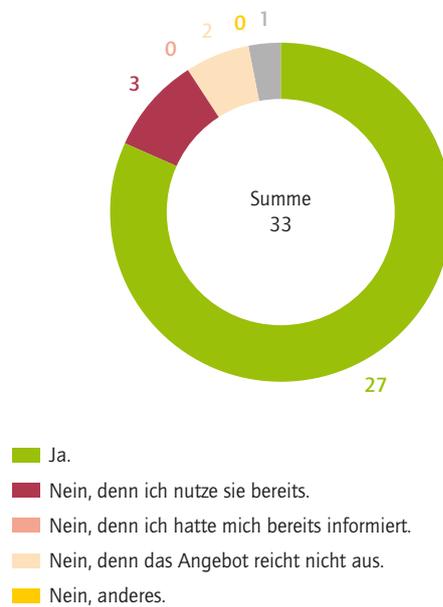


Abbildung 12: Werden Sie sich nun erstmals mit den digitalen Tools auseinandersetzen? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

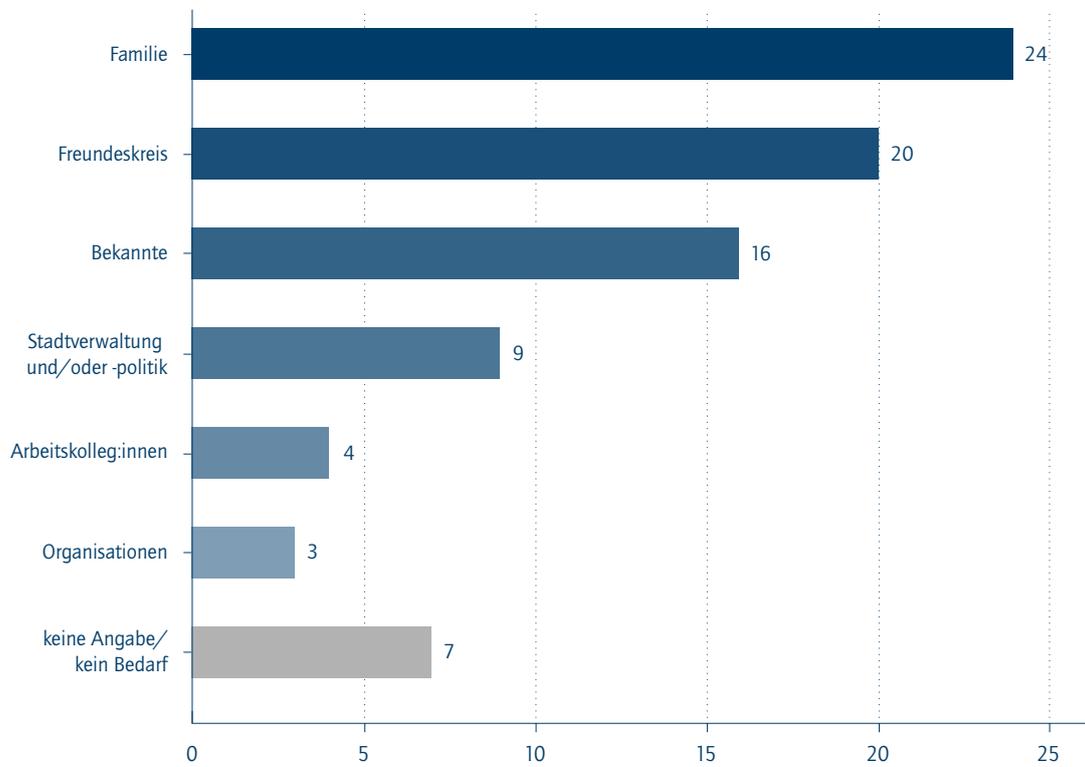


Abbildung 13: Mit wem werden Sie über das Thema sprechen (Mehrfachnennungen möglich)? n = 29 Teilnehmende; Diagramm sortiert nach Häufigkeit (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

Für die Wittenberger Fokusgruppen konnten auf Basis der qualitativen Untersuchungen – im Vergleich mit den Wuppertaler Gruppen – kurzfristige Meinungsbildungseffekte in größerem Umfang nachgewiesen werden. Dieser Befund schließt jedoch nicht aus, dass die Meinungsbildung zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen auch ein länger wählender Prozess sein kann, für den das jeweilige Fokusgruppengespräch einen zusätzlichen Impuls für die Teilnehmenden gab. Zudem dürften Meinungen zu einer Ausweitung des digitalen Kommunalangebots im Zuge der digitalen Transformation auch weiterhin im Fluss sein. Dafür sprechen mehrere Tatsachen: Die Veranstaltung hatte bei etwa vier Fünfteln der Teilnehmenden offenbar weiteren Diskussionsbedarf geweckt (siehe Abbildung 11). Ungefähr der gleiche Anteil an Teilnehmenden hatte außerdem geäußert, sich nun erstmalig konkret

mit den bereits vorhandenen digitalen Leistungen der Stadt Wittenberge auseinanderzusetzen (siehe Abbildung 12). Und eine deutliche Mehrheit der Teilnehmenden hatte schließlich angekündigt, sich mit anderen Personen, insbesondere im privaten Umfeld, über das Thema des Bürgerdialogs auszutauschen (siehe Abbildung 13).

Für die kurzfristig beobachteten Effekte zur Meinungsbildung und Einstellungsbildung, die auf die jeweilige Fokusgruppensitzung zurückgeführt werden kann, finden sich zudem Belege – oder zumindest Anzeichen – zu möglichen Einflussfaktoren.

**Einfluss struktureller Fairness:** Nach Auswertung der Fragebogendaten konnte für den Bürgerdialog in Wittenberge ein hohes Maß an struktureller Fairness kon-

statiert werden. Die Meinungsbildungseffekte dürften somit nur geringfügig durch etwaige Verfahrensdefizite verzerrt worden sein. Im Gegenteil: Es ist davon auszugehen, dass eine gelungene Vorbereitung und Durchführung der Gruppensitzungen günstige Rahmenbedingungen für die Meinungs- und Einstellungsbildung – insbesondere auch zum Thema Bürgerbeteiligung – geschaffen haben.

**Einfluss diskursiver Fairness:** Die Meinungs- und Einstellungsbildungseffekte zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen in Wittenberge dürften – auch aufgrund der Gewährleistung struktureller Fairness (siehe oben) – im Wesentlichen auf die Einflussfaktoren im Bereich der diskursiven Fairness zurückzuführen sein.

■ **Geschlecht:** Insgesamt gesehen ist ein geschlechtsspezifischer Einfluss für die Meinungsbildung in Wittenberge kaum auszumachen. Möglicherweise spielte die Geschlechtszugehörigkeit aber in der Fokusgruppe 55+ eine gewisse Rolle, weil ein traditionelles Rollenverständnis und -verhalten in dieser Gruppe womöglich noch eine größere Relevanz hatte.<sup>28</sup> Eine solche Vermutung wird durch die Beobachtung gestützt, dass in dieser Fokusgruppe gesprächsführende Personen und Expertise einen besonders starken Einfluss auf Meinungsbildung und Priorisierung ausgeübt hatten.

■ **Interaktionstyp:** Der Einflussfaktor des Interaktionstyps hatte fokusgruppenübergreifend betrachtet hingegen deutlich mehr Gewicht. Die Gesprächsführenden waren durch ihre überdurchschnittlich aktive Beteiligung für einen überproportional großen Redeanteil verantwortlich. Auch in den Redebeiträgen der anderen Teilnehmenden nahmen ihre Maßnahmenvorschläge einen überproportional großen Raum ein. Solche auch als *Superparticipants* bezeichneten Teilnehmenden haben fraglos das Potenzial, andere Teilnehmende an der Teilhabe zu hindern und die Ausgewogenheit des Verfahrens zu gefährden. Allerdings zeigte die Untersuchung, dass die Formulierung von Vorschlägen und ihre Priorisierung nicht so stark vom Interaktionstyp abhängig ist, wie ursprünglich vermutet worden war. Gesprächsführende initiieren zwar überdurchschnittlich

viele Vorschläge, aber diese werden nicht zwangsläufig auch hoch oder höher priorisiert als die Vorschläge von Mitdiskutierenden. Empirisch belegt ist darüber hinaus, dass der sehr rege Interaktionstyp Beteiligungsverfahren unterstützen kann, indem er andere zur aktiven Teilnahme motiviert und so die Diskussion am Laufen hält<sup>29</sup> – dies konnte im Rahmen der qualitativ ausgerichteten Konversationsanalyse am Beispiel der Bürger-App gezeigt werden. Zudem unterstrich diesen Befund auch die überdurchschnittlich hohe Anzahl von Follower:innen, die zuvor von Gesprächsführenden initiierte Vorschläge wieder aufgegriffen hatten, unabhängig davon, ob sie diese hatten verstärken oder entkräften wollen. Tatsächlich fanden sich bei fast allen Gruppen unterschiedliche Interaktionsstile – und häufig neben sehr aktiven Teilnehmenden auch ein oder zwei Personen, die sich zurückhaltender geäußert hatten. Das muss aber nicht heißen, dass Letztere sich keine Meinung gebildet hätten oder nicht in der Lage gewesen wären, auf den Prozess einzuwirken. Nicht nur der Sprech-, sondern auch der Meinungsbildungsstil unterscheidet sich von Person zu Person: Bei manchen Menschen bildet sich eine Meinung „erst Schritt für Schritt durch das Abwägen [der Äußerungen] der anderen Teilnehmer heraus“<sup>30</sup>.

■ **Sachkenntnis:** Die themenbezogene (selbst attestierte) Expertise übte im Vergleich der Faktoren in allen Fokusgruppen den höchsten Einfluss auf die Priorisierung aus – in der Fokusgruppe 55+ war dieser Effekt am stärksten. Die Expertise, die sich einzelne Teilnehmende selbst zugeschrieben hatten, schienen die Teilnehmenden ohne Expertisestatus als Indiz für eine höhere inhaltliche Qualität der entsprechenden Ideen, Vorschläge und Argumente zu interpretieren, was sich in der höheren Priorisierung der Beiträge von Teilnehmenden mit Expertisestatus widerspiegelte. Bezüglich dieser inhaltlichen Aussagekraft scheint sich die Expertise von den anderen beiden untersuchten Einflussfaktoren zu unterscheiden. In den anderen Fokusgruppen (Junge Erwachsene, Erwachsene und Unternehmer:innen) schienen weder der (persönlichkeitsabhängige) Interaktionsstil noch das Geschlecht einer Person mit der inhaltlichen Qualität eines Beitrags besonders assoziiert worden zu sein;

28 | Aufgrund der geringen Größe der untersuchten Stichprobe kann diese Aussage nicht als robust gelten. Für eine verallgemeinerbare Aussage über altersspezifisch unterschiedliche Gesprächskulturen müsste eine größere Anzahl von altersspezifisch zusammengesetzten Fokusgruppengesprächen durchgeführt und miteinander verglichen werden.

29 | Vgl. Esau 2022, S. 70.

30 | Schetula/Carrera 2012, S. 106.

die beiden Faktoren wirkten sich damit deutlich weniger auf die Meinungsbildung aus als der Expertisestatus.

■ **Argumentation und Emotionalität:** Die qualitative Untersuchung der argumentativ-sprachlichen Diskussebene führte zu einigen Erkenntnissen über weitere mögliche Einflussfaktoren im Meinungsbildungsprozess. Insbesondere die persönliche Betroffenheit Einzelner durch ein themenbezogenes Problem oder deren Repräsentation durch einzelne Teilnehmende konnte so als Einflussfaktor identifiziert werden. Die Betroffenheit wirkte sich vor allem auf die sprachliche Aufbereitung von Maßnahmenvorschlägen aus (Emotionalisierung, Bezug auf lebensweltliche Erfahrungen) – und hatte so insgesamt einen großen Einfluss auf den Meinungsbildungsprozess und die Perspektiverweiterung der Teilnehmenden ausgeübt.

In Anbetracht dieser Befunde ließ sich für die in Wittenberge durchgeführten Fokusgruppen ein Lerneffekt feststellen, der sowohl in theoretischen Abhandlungen als auch in empirischen Studien zur Beteiligung beschrieben worden ist: ein Prozess des individuellen und kollektiven Lernens, in dem sich Meinungen dynamisch weiterentwickeln und teilweise überhaupt erst entstehen.<sup>31</sup> Der Austausch in der jeweiligen Fokusgruppe hatte zudem nicht nur zu neuen Erkenntnissen und Ergebnissen bezüglich der Digitalisierung des kommunalen Dienstleistungsangebots geführt, sondern auch zu grundlegenden Perspektiverweiterungen. Gerade die Diskussionen über Mehrsprachigkeit und die kritische Reflexion einer oftmals unhinterfragten „deutschen Sicht“ auf bestimmte Themen verdeutlichen, dass heterogen zusammengesetzte Fokusgruppen auch zu einem weitreichenden und „besseren Verständnis der Positionen anderer gesellschaftlicher Gruppen“<sup>32</sup> führen können – und in diesem Fall auch geführt hatten. Die Teilnahme am Bürgerdialog schien zudem bei vielen Teilnehmenden eine Begeisterung geweckt zu haben, die sich auf die Veranstaltung an sich, auf Beteiligung allgemein und auf das konkret besprochene Thema bezog.

**Einfluss der sachlichen Ausgewogenheit:** Für alle Fokusgruppen konnte – aufgrund des thematischen Rahmens

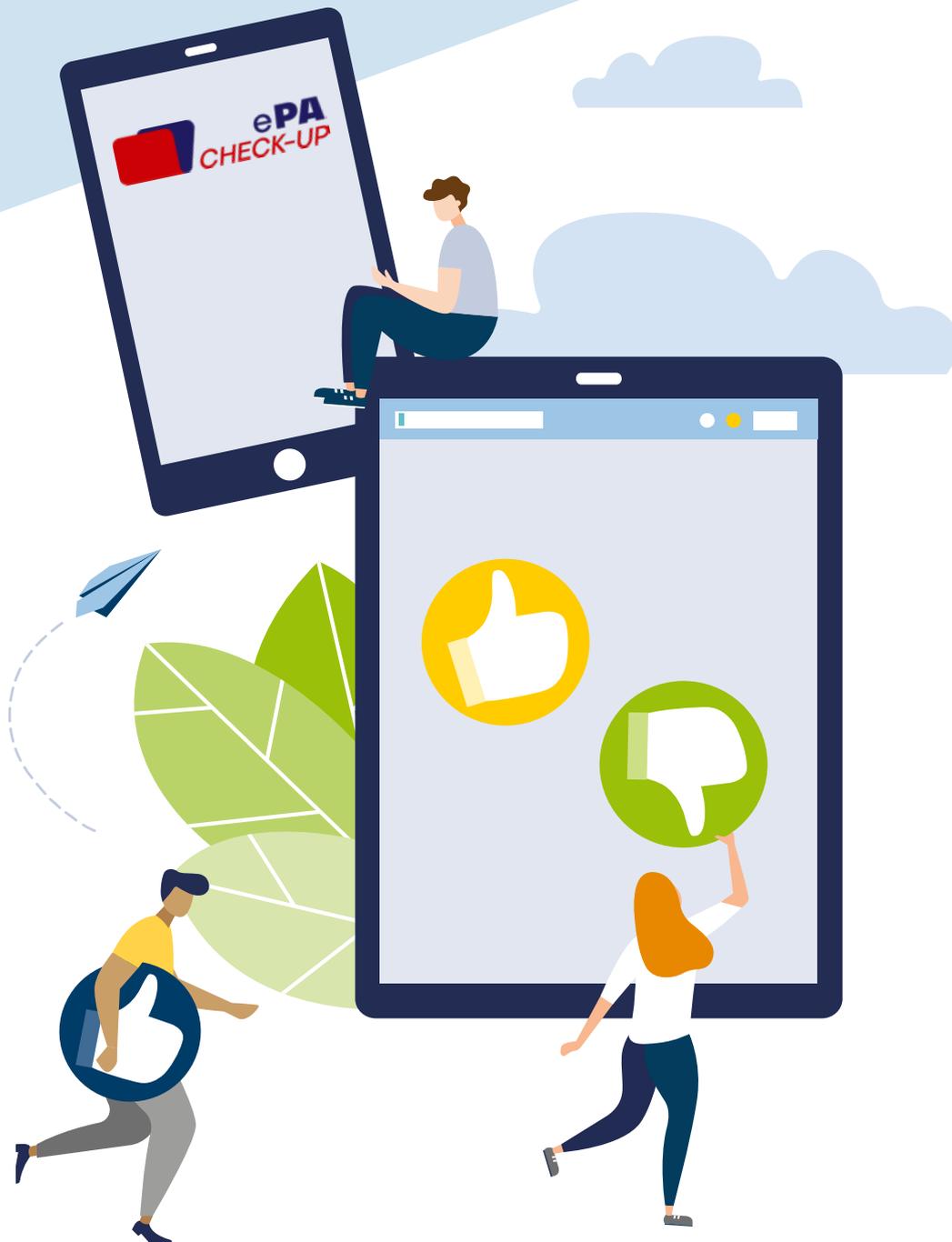
der Veranstaltung mit einer weitgehend vorgegebenen und nur in Grenzen beeinflussbaren Agenda – ein hoher Anteil an Redebeiträgen identifiziert werden, die weder positive noch negative Aspekte der kommunalen Verwaltungsdigitalisierung thematisiert hatten. In den Fokusgruppengesprächen hatte schließlich nicht das Ob der Verwaltungsdigitalisierung im Sinne einer Pro- und Contra-Diskussion zur Debatte gestanden; wäre dies der Fall gewesen, hätte die Moderation auf ein Redezeitverhältnis von annähernd 50/50 (positive/negative Aspekte) hingewirkt. Stattdessen hatte der Fokus hauptsächlich auf dem Wie der Verwaltungsdigitalisierung gelegen. Ein Großteil der Redebeiträge hatte daher die konkreten Teilnehmervorschläge für ein digitales Verwaltungsangebot thematisiert. Vor- und Nachteile der Verwaltungsdigitalisierung waren gleichwohl in verschiedenen Phasen der jeweiligen Sitzung diskutiert worden. Negative/kritische Aspekte hatten dabei im Durchschnitt etwa doppelt so viel Raum eingenommen wie positive Aspekte. Trotz dieses Ungleichgewichts hatten die Teilnehmenden die jeweilige Diskussion im Nachgang aber weit überwiegend für ausgewogen gehalten. Auch hatte sich der Überhang an negativen Aspekten nicht negativ auf Meinungen und Einstellungen zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen ausgewirkt. Ganz im Gegenteil: In den Transkripten fanden sich stattdessen Belege dafür, dass sich eine anfänglich grundlegende Digitalisierungskritik im Diskussionsverlauf zu einer Skepsis hinsichtlich der (schnellen) Umsetzbarkeit des konkreten Vorhabens verschoben hatte. Dieser Befund legte wiederum die Vermutung nahe, dass im Wesentlichen nicht der zeitliche Aufwand, sondern die Qualität der Redebeiträge über negative Aspekte für die Wirkung auf Meinungs- und Einstellungsbildung verantwortlich ist. So war festzustellen, dass die ausführliche Diskussion negativer Aspekte die Entwicklung von Lösungen oder die Verbesserung von Maßnahmenvorschlägen durchaus begünstigen kann. Ein solcher Prozess, in dem Bedenken, Zweifel und Nachteile explizit eingebracht, wertschätzend berücksichtigt und auf konstruktive Weise in die Vorschläge der Teilnehmenden integriert werden, kann also offenbar die Zufriedenheit mit dem Prozess insgesamt fördern und die Einstellung der Teilnehmenden positiv beeinflussen.

31 | Vgl. Nanz/Fritsche 2016, S. 63; Hennen et al. 2004, S. 55; Bär et al. 2020, S. 214.

32 | Hennen et al. 2004, S. 55.



### 3 Meinungsbildung zur elektronischen Patientenakte durch eine Website mit spielerischem Ansatz (ePA Check-up)



### 3.1 Zielsetzung und Vorgehen der Kommunikationsinitiative

Ziel der gemeinsam von acatech und Körber-Stiftung verantworteten Kommunikationsinitiative zur elektronischen Patientenakte war die Vermittlung von Orientierungswissen für eine sachgerechte, ausgewogene Mei-

nungsbildung und von Kompetenzen für den Umgang mit persönlichen Gesundheitsdaten. Zur Vermittlung wurde ein spielerisches, internetbasiertes und interaktives Format gewählt.

#### 3.1.1 Themenfeldanalyse zur elektronischen Patientenakte

Im Vorfeld und während der Umsetzung der Website wurde das Thema elektronische Patientenakte (ePA) durch die Arbeitsgruppe anhand vorliegender Literatur bzw. Studien analysiert. Die zugehörige politische Debatte wurde begleitend verfolgt. Seit Einführung der elektronischen Patientenakte (ePA) im Jahr 2021 rückt das Thema der Verfügbarkeit und Nutzung von Gesundheitsdaten immer stärker ins Zentrum der gesellschaftlichen Debatte in Deutschland. Wie in den bislang gebräuchlichen Aktensystemen geht es auch bei der elektronischen Patientenakte darum, Informationen über den Gesundheitszustand einer Person – etwa Befunde, Röntgenbilder oder Medikationspläne – zu sammeln, um bei späterer Diagnostik und Therapie wieder darauf zugreifen zu können. Gesundheitsakten sind dabei nur noch in seltenen Fällen analog, sie werden meist digital mittels spezifischer Praxisverwaltungssysteme geführt. Zumeist kennen die Versicherten die dort abgelegten Daten nicht und erhalten lediglich auf Anfrage Auskunft.

Das soll sich mit der elektronischen Patientenakte nun ändern, denn hier besitzen gesetzlich Versicherte die Hoheit über die eigenen Daten und können selbst entscheiden, ob beziehungsweise welche Daten in der ePA eingestellt werden sollen und wer ein entsprechendes Lese- und Schreibrecht erhält. Vorgesehen ist, dass neben den Behandlungsteams in Arztpraxen und Krankenhäusern auch Angehörige des Pflegebereichs und Apothekenteams schreib- oder leseberechtigt sind, was den Vorteil hat, dass der individuelle Gesundheitszustand von Patient:innen direkt ersichtlich ist, gesundheitliche Risiken also unmittelbar erkannt und notwendige Maßnahmen schneller und zielsicher bestimmt werden können.

Eine informationstechnologische Schnittstelle soll zudem die Freigabe der ePA-Daten für die medizinische Forschung in pseudonymisierter beziehungsweise anonymisierter Form ermöglichen, sofern das individuelle Einverständnis der versicherten Person vorliegt. Noch gibt es technische Probleme bei der Umsetzung des Vorhabens, Arztpraxen zögern mit der Umstellung ihrer Aktenverwaltung und Krankenkassen mit der Bewerbung, sodass die ePA trotz Einführung bislang noch weitgehend unbekannt ist und von lediglich etwa einem Prozent der Versicherten genutzt wird.

Eine sogenannte Opt-out-Lösung, wie sie im aktuellen Koalitionsvertrag festgehalten und für Anfang 2025 geplant ist, soll die Nutzerzahlen künftig deutlich erhöhen. Dann nämlich soll jede gesetzlich versicherte Person in Deutschland automatisch eine ePA erhalten, sofern sie sich nicht aktiv dagegen entscheidet. Wenngleich die genaue Ausgestaltung der Opt-out-Lösung noch nicht abschließend geklärt ist, ist doch bereits offensichtlich, dass eine solche Lösung viele individuelle Entscheidungen auf Versichertenseite erfordert: Will eine versicherte Person die ePA grundsätzlich nutzen? Wenn ja, welche Daten möchte sie dort ablegen? Und für wen schließlich – bloß dem Gesundheitspersonal oder auch der Forschung – sollen diese Daten freigegeben werden? Individuell zu tragende Risiken – etwa infolge möglichen Missbrauchs der persönlichen Daten – stehen bei der Abwägung also dem Potenzial der Datennutzung für die medizinische Grundlagenforschung und die Entwicklung von Medizinprodukten gegenüber. Eine gesellschaftliche Meinungs- und Willensbildung hinsichtlich dieses Themenkomplexes ist also nicht nur für informiert getroffene individuelle Entscheidungen von großer Bedeutung, sondern drückt sich auch in einer ge-

samtgesellschaftliche Mitsprache der Bevölkerung bei der Ausgestaltung der ePA und der Nutzung der darin abgelegten Daten aus.

### Fokusgruppen zur ePA – Erhebung von Einstellungen

Während zahlreiche Nutzenaspekte, Chancen und Risiken der ePA bereits im Vorfeld durch die Arbeitsgruppe des Projekts zusammengetragen werden konnten, sollten mithilfe mehrerer Fokusgruppengespräche ePA-bezogene Einstellungen – also Anforderungen, Sorgen,

Erwartungen oder Kommunikationsbedarfe – verschiedener Anspruchsgruppen ermittelt werden (siehe Tabelle 8). Dieses Vorgehen diente zum einen der Ergänzung weiterer positiver und negativer Aspekte, zum anderen der Berücksichtigung spezifischer Perspektiven (Versicherte, Health Professionals, Kommunikator:innen).<sup>33</sup> Die auf diese Weise gewonnenen Erkenntnisse flossen sodann in die Konzeption des ePA Check-up und der begleitenden Kampagne ein.

Fokusgruppe		Akquisekriterien <sup>34</sup>	Ergebnisse
Digital Erfahrene	Versicherte/ (potenzielle)	Nutzungsvielfalt und -häufigkeit digitaler Dienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bekannte Argumente zu Nutzen und Risiken</li> <li>▪ wenig Wissen hinsichtlich ePA</li> </ul>
Digital Unerfahrene	Patient:innen in Präsenz, Raum Stuttgart	Nutzungsvielfalt und -häufigkeit digitaler Dienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wenig systemisches Verständnis hinsichtlich Gesundheitswesens</li> <li>▪ Wahrnehmung des Werts von Gesundheitsdaten (für das Individuum und für die Forschung, aber auch hinsichtlich möglichen Missbrauchs)</li> </ul>
Langfristig und chronisch Erkrankte		viele Berührungspunkte mit dem Gesundheitswesen; physische (nicht psychische) Erkrankungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sorge wegen Kluft zwischen digital affinen und digital weniger affinen Bevölkerungsgruppen</li> <li>▪ Zweifel an zeitnahe Digitalisierung des Gesundheitssystems</li> </ul>
Health Professionals	Fachkreise virtuell, bundesweit	Niedergelassene/klinische sowie forschende Ärzt:innen, medizinische Fachangestellte/medizinisch-technische Radiologieassistent:innen, Pflegepersonal, IT-Beauftragte im Krankenhaus	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bekannte Argumente zu Nutzen und Risiken</li> <li>▪ kritische Betrachtung der Bereitstellung der ePA durch Krankenkassen</li> <li>▪ Unterstützung der Patient:innen beim Befüllen der ePA nötig, Unterstützung der Ärzt:innen bei der Umsetzung der notwendigen Praxis-IT nötig</li> <li>▪ Für ePA-Entwicklung: Notwendigkeit einer Zusammenarbeit mit Praktiker:innen</li> </ul>
Kommunikator:innen		(Fach-)Journalist:innen im Bereich der klassischen und der neuen Medien; Kommunikator:innen im Krankenhaus, bei Krankenkasse oder anderer Gesundheitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Notwendigkeit der Vorteilsargumentation gegenüber Leistungserbringern (Arztpraxen, Krankenhäuser, Therapeut:innen, Apotheken, Pflegepersonal u. w.)</li> <li>▪ Bedarf zur Stärkung eines angemessenen Risikoverständnisses in der Bevölkerung</li> </ul>

Tabelle 8: Übersicht über die Zusammensetzung, Akquise und ausgewählte Ergebnisse der Fokusgruppendifferenzen zur ePA Fokusgruppen zur ePA (Quelle: eigene Darstellung basierend auf Kommunikationsbüro Ulmer 2023)

33 | Fokusgruppen sind unter anderem aufgrund der geringen Teilnehmerzahl methodisch nicht auf Repräsentativität ausgelegt, sondern dienen einer qualitativen Erhebung von Assoziationen und Einstellungen in der jeweils gewählten Anspruchsgruppe. Die Anwendungsfelder und Wirkmechanismen sind dabei sozialwissenschaftlich gut beschrieben, siehe auch Kapitel 2.1 Die Fokusgruppen zur ePA wurden, anders als die in Kapitel 2 beschriebenen Fokusgruppen, nicht mit Blick auf den meinungsbildenden Effekt evaluiert.

34 | Die Arbeitsgruppe hat sich im Rahmen der Themenfeldanalyse und auch bei den Akquisekriterien der Fokusgruppen insbesondere auf die Ergebnisse des TechnikRadars 2022 fokussiert. Vgl. TechnikRadar 2022.

### 3.1.2 Konzeption und Umsetzung der Website ePA Check-up

Im Anschluss an die Definition von Leitplanken durch die Arbeitsgruppe sowie weiteren ersten Überlegungen zu einer ePA-bezogenen Website mit spielerischem Ansatz wurde die weitere Konzeption an eine Full-Service-Agentur übergeben: Die Agentur ressourcenmangel

integrierte die Leitplanken und alle weiteren Überlegungen zum Aufbau und Inhalt der Website anschließend in ein kreatives und umsetzbares Konzept zur Nutzerführung und -oberfläche (siehe Tabelle 9).

Leitplanken und Vorüberlegungen	Umsetzung
<p><b>Spielerischer Ansatz:</b> Angestrebt wird eine spielerische Vermittlung von Wissen und Kompetenzen. Das digitale Kommunikationsangebot soll keine reine Informationssammlung im Stile eines FAQ-Formats sein und keinen Seminarcharakter aufweisen.</p>	<p>Die Nutzer:innen können individuell die Verweildauer („kurz“, „mittel“ oder „lang“) wählen. Die Auswahl korrespondiert mit der Anzahl der ausgegebenen Themenblöcke</p> <p>Mittels dialogischer Elemente wie Zwischenumfragen und Quizformaten werden die Nutzer:innen dazu angeregt, möglichst lange auf der Website zu bleiben und möglichst viele unterschiedliche Impulse zum Thema ePA aufzunehmen.</p> <p>Zu Beginn und zum Abschluss jedes Themenblocks werden die Nutzer:innen gefragt, welche Haltung sie zur ePA einnehmen („unsicher“, „positiv“, „negativ“). Diese Angaben führen, sofern mindestens drei Themenblöcke durchlaufen werden, am Ende des Website-Besuchs zur Ausgabe eines bestimmten „ePA-Typs“.</p>
<p><b>Niedrigschwelliger Zugang:</b> Das Kommunikationsangebot soll als Website per Internetzugang von überall aufrufbar sein. Von einer sogenannten nativen App, die auf ein mobiles Endgerät heruntergeladen werden muss, wird dagegen abgeraten.</p>	<p>Der ePA Check-up wird als Website beziehungsweise als browserbasierte Anwendung entwickelt.</p> <p>Die Website wird mit einer Digitalkampagne beworben, so entsteht kein Medienbruch zur Website.<sup>35</sup></p>
<p><b>Allgemeinverständliche Sprache:</b> Die für die Website gewählte Sprache und die dort verwendeten Begriffe sollen für Laiinnen und Laien verständlich sein.</p>	<p>Komplexe medizinische oder technische Begriffe werden vermieden beziehungsweise erklärt.</p>
<p><b>Ausgewogene und sachgerechte Aufbereitung der Inhalte:</b> Die Nutzer:innen der Website sollen nicht in eine bestimmte Richtung – pro oder contra ePA – gedrängt werden (kein Nudging).</p>	<p>Nutzen beziehungsweise Chancen sowie Risiken der ePA oder etwaige Bedenken werden gleichermaßen behandelt; mögliche individuelle und gesellschaftliche Konsequenzen der ePA-Nutzung werden erläutert. Die Formulierung lebensnaher Praxisszenarien zum Umgang mit der ePA erfolgt möglichst wertneutral.</p>
<p><b>Transparenz:</b> Die Betreiber der Website, der Kontext des Projekts und die Projektförderung sollen transparent auf der Website dargestellt werden. Dies soll die Vertrauenswürdigkeit des Angebots stärken.</p>	<p>Die Betreiber der Website, der Projekthintergrund und die Förderung des Projekts werden auf einer gut sichtbar im Navigationsmenü der Website verlinkten „Über uns“-Seite dargestellt.</p>

Tabelle 9: Rahmenkonzept und grundlegender Aufbau des ePA Check-ups (Quelle: eigene Darstellung)

35 | Siehe auch Dickmann/Dössel 2023.

In Absprache mit der Agentur wurde als Zielgruppe der Werbekampagne Personen zwischen 20 und 40 Jahren bestimmt, die ein Interesse an Gesundheitsthemen beziehungsweise ihrer eigenen Gesundheit mitbrachten. Mit dieser Zielgruppe im Blick wurde die Website sodann visuell und sprachlich gestaltet, wobei auf eine lockere Tonalität Wert gelegt wurde.

Wie die Umsetzung der Vorgaben zum Aufbau einer Website lag auch die Entwicklung eines passenden Produktnamens in der Hand der Agentur. Der Name „ePA Check-up“ sollte bestimmte Assoziationen wecken: „Check-up“ hat sich als alltagssprachlicher Begriff für die medizinische Vorsorgeuntersuchung im Deutschen eingebürgert. Statt langwieriger Lernprozesse und Seminaratmosphäre soll der zweisilbige Anglizismus den Eindruck vermitteln, sich schnell und unkompliziert über Belange der eigenen Gesundheit informieren zu können. Das Akronym „ePA“, das dem „Check-up“ im Produktnamen vorangestellt ist, benennt zudem kurz und prägnant das Thema der Webanwendung. Da die Kurzform „ePA“ in der breiten Bevölkerung zum Großteil allerdings noch unbekannt sein dürfte, wird das Thema auf der Startseite der Website erklärt und außerdem im Rahmen der Werbekampagne in ausgeschriebener Form benannt („Finde deinen Standpunkt zur elektronischen Patientenakte“). Die begleitende Kampagne zur Bewerbung des ePA Check-up umfasste sogenanntes Performance-Marketing, Influencer-Kooperationen, eine Stakeholder-Kampagne sowie Presse- und Öffentlichkeitsarbeit durch die Kooperationspartner Körper-Stiftung und acatech. Die Ergebnisse dieser Kampagne sind in der 2023 erschienenen acatech Publikation *Kampagne zur Website ePA Check-up. Dokumentation und Analyse* nachzulesen. Der Kampagnenzeitraum begann mit dem Start des öffentlich zugänglichen Website-Angebots (Launch) Ende April 2023 und endete Mitte Juli 2023.

### **Inhalte und Aufbau der Website**

Zentraler Inhalt der Website ePA Check-up ist die eingebettete Web-Applikation ePA Check-up; diese Web-App bildet das spielerische Kernelement des Webangebots und führt – nach Abfrage der bestehenden Meinung zur ePA und der gewünschten Verweildauer – durch bis zu sechs Themenblöcke. Die Titel dieser Blöcke lauten „Diagnose“, „Alltag“, „Daten“, „Therapie“, „Sicherheit“ und „Forschung“. Verschiedene inhaltliche Aspekte dieser Themenblöcke werden mithilfe kurzer Erklärungstexte durch Grafiken, Animationen, Quizze, Meinungsabfragen und Audiosequenzen näher beleuchtet. Am Ende jedes Themenblocks werden die Nutzer:innen erneut nach ihrer Einstellung zur ePA gefragt. Die Web-App aktualisiert sich dabei dynamisch auf Basis der Nutzerinteraktion und zeigt bei einigen Meinungsabfragen anhand dieser Daten einen Vergleich mit dem Antwortverhalten der anderen Nutzer:innen an, um so ein Gefühl für die Meinungsbild der Nutzergruppe beim Thema ePA zu vermitteln. Nach dem Durchlauf der Applikation erhalten die Besucher:innen auf Basis der Zwischenumfragen nach jedem Themenblock schließlich eine Auswertung, die ihre Haltung zur ePA durch Angabe eines sogenannten ePA-Typs zusammenfassend resümiert. Die Einteilung in ePA-Typen erfolgt nicht nach sozialwissenschaftlichen Kriterien, sondern soll als Unterhaltungselement dienen und die Nutzer:innen zur Reflexion ihrer eigenen Haltung anregen. Einen kompakten Überblick über zahlreiche relevante Aspekte der einzelnen Themenblöcke bietet außerdem eine im Navigationsmenü der Rahmen-Website verlinkte Unterseite mit entsprechenden Zusatzinformationen. Eine prominent im Navigationsmenü verlinkte Unterseite zur Selbstpräsentation („Über uns“) bietet darüber hinaus Informationen zum Hintergrund des Projekts sowie zu den Kooperationspartnern acatech und Körper-Stiftung. Impressum und Datenschutzangaben, die aus rechtlicher Sicht notwendige Bestandteile einer Website sind und zudem der Transparenz dienen, vervollständigen das Webangebot (siehe Abbildung 14; Abbildung 15 vermittelt die visuelle Gestaltung der Website).



Abbildung 14: Aufbau der Website ePA Check-up (User Journey in der Web-App); Umfrage-Element nur im Kampagnen-/Evaluationszeitraum aktiv (Quelle: eigene Darstellung)

Um die meinungsbildende Wirkung der Website evaluieren zu können, wurde im Anschluss an den spielerischen Durchlauf der Web-App während des Kampagnenzeitraums eine Umfrage eingebunden, mit der soziodemografische Nutzerdaten wie die Altersgruppenzugehörigkeit und die Wohnortgröße sowie verschiedene Grundeinstellungen zur ePA separat erhoben werden konnten. Der Aufruf zur Teilnahme an der Umfrage er-

schien erst nach Abschluss der Interaktionen im Rahmen der Web-App, damit das Erkenntnisinteresse der Evaluation nicht mit dem primären Ziel der Website – den Nutzer:innen Orientierung und eine sachgerechte Meinungsbildung zu ermöglichen – konkurrieren musste. Aus diesem Grund wurde auch auf einen Aufruf zur Teilnahme an der Umfrage im Rahmen der begleitenden Kampagne bewusst verzichtet.

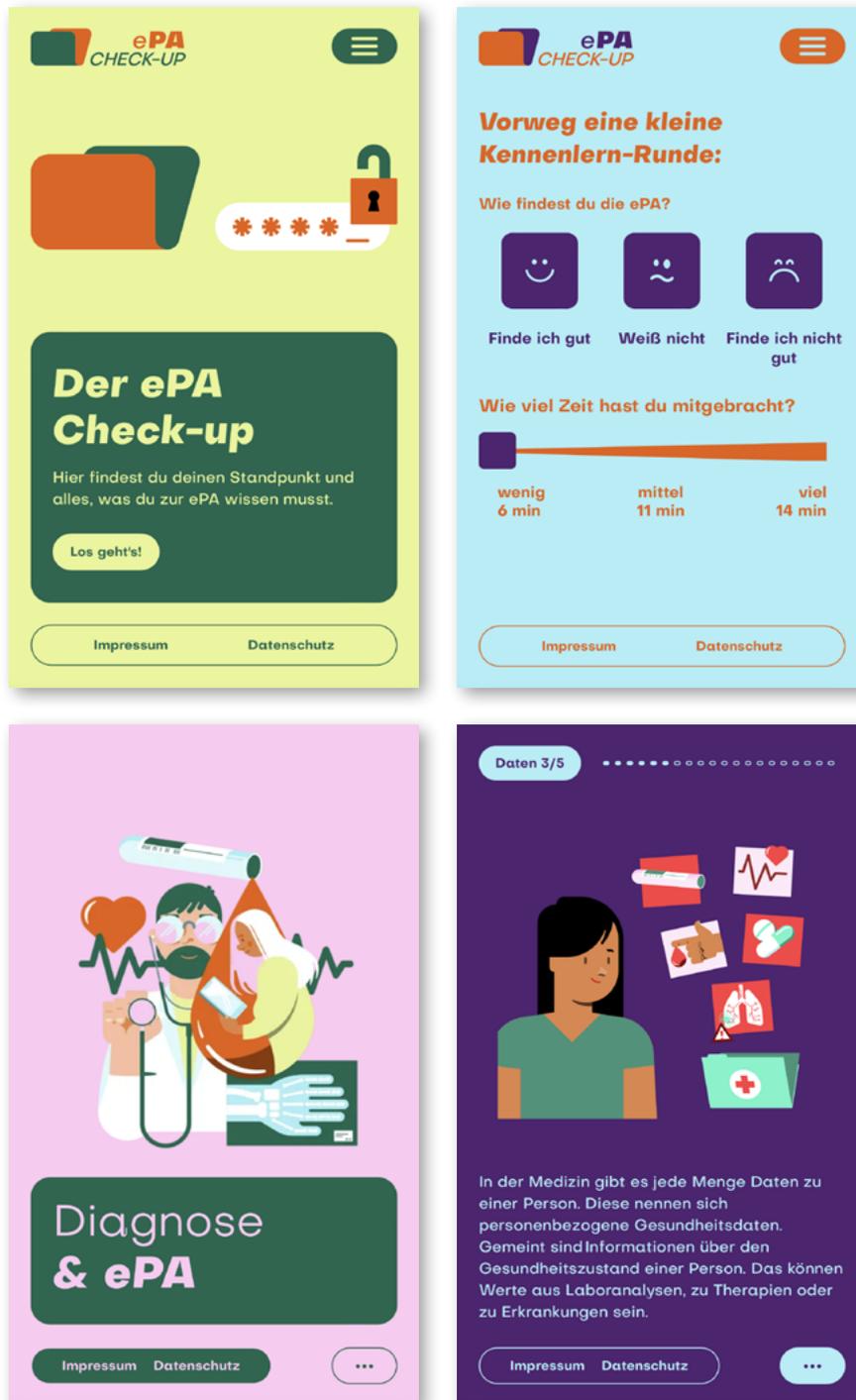


Abbildung 15: Beispielhafte Seiten aus dem ePA Checkup (Ansicht auf mobilen Endgeräten); von links nach rechts: Startseite der Applikation, erste Abfrageseite, Startseite des Themenblocks „Diagnose“, Seite des Themenblocks „Daten“ (Quelle: www.ePA-checkup.de)

## 3.2 Wirkungsmessung des ePA Check-ups

Um die Wirkung der Website und Web-App auf die Nutzer:innen im Sinne des Projektziels näher bestimmen zu können, wurden verschiedene Nutzerdaten im Hinblick auf die folgenden Fragen hin analysiert:

- Wie werden Bedienbarkeit und Gestaltung der Website wahrgenommen?
- Werden die Informationen als verständlich, relevant und glaubwürdig eingeschätzt?
- Wie wird die Website hinsichtlich der Transparenz des Projekthintergrunds wahrgenommen?
- Wie wirkt sich die Nutzung der Website auf die Wahrnehmung von Nutzen, Chancen und Risiken der ePA aus?
- Wie wirkt sich die Nutzung der Website auf die Meinungsbildung aus, und trägt sie auch zu einer Meinungsänderung bei?

### 3.2.1 Datenerhebung

Zur Beantwortung dieser Fragen wurden im Vorfeld der Analyse sowohl quantitative als auch qualitative Daten erhoben und diese anschließend ausgewertet (eine Übersicht zu Zielgruppen und Methodik der Daten-

erhebung bietet Abbildung 16). Aufgrund der Verschiedenartigkeit der zugrunde gelegten Datenbestände wird im Folgenden zwischen „Besucher:innen“ und „Proband:innen“ unterschieden.

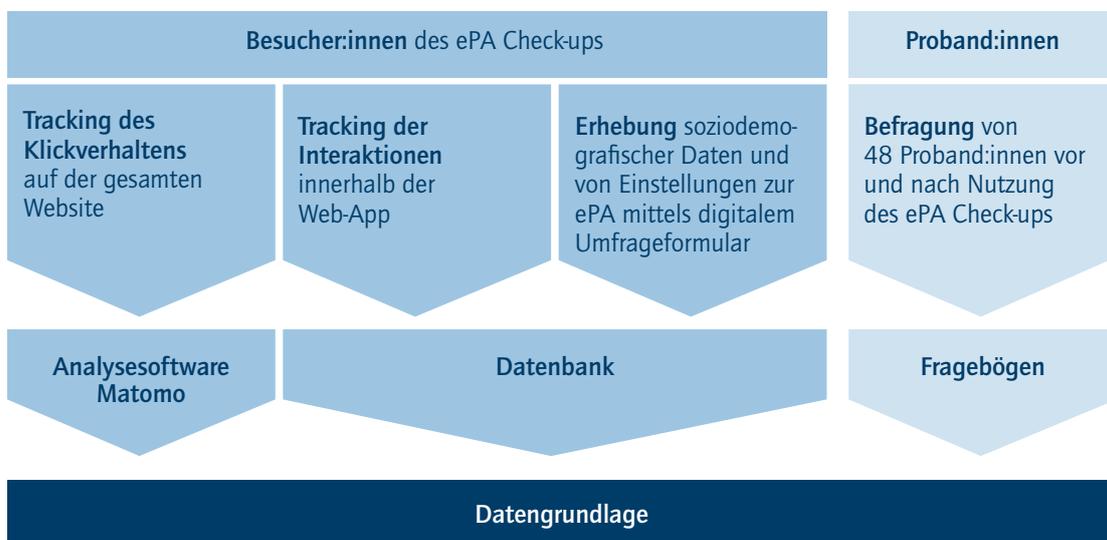


Abbildung 16: Design für die Datenerhebung zur Wirkungsmessung des ePA Checkups (Quelle: eigene Darstellung)

#### Tracking des allgemeinen Klickverhaltens auf der Website mit Webanalyse-Software

Mithilfe der Analysesoftware Matomo konnten Besuche auf der Website quantitativ nachvollzogen und die entsprechenden Daten über einzelne Seitenabrufe aus-

gewertet werden. Die Software ermöglicht eine Auswertung der Herkunft der Besucher:innen nach Kampagnenbestandteilen (also zum Beispiel über welche Social-Media-Kanäle die Besucher:innen auf die Website gelangt sind) und das Erfassen bestimmter Ziele, etwa

die jeweilige Anzahl der ausgegebenen Ergebnisse zu den einzelnen ePA-Typen am Ende der Web-App. Auch eine Auswertung von Nutzerdaten nach bestimmten Kriterien ist möglich, etwa nach der Anzahl der Besuche, die eine nach Ermessen definierte Mindestdauer auf der Website verbracht haben. Die Software Matomo wird im Rahmen des Webangebots dauerhaft begleitend, datenschutzkonform und sparsam eingesetzt (durch Anonymisierung der IP-Adresse).<sup>36</sup> Eine Identifizierung einzelner Nutzer:innen ist nicht möglich. Die Nutzer:innen können eine Nachverfolgung über Matomo zudem auch ablehnen (detaillierte Erläuterung hierzu in der Datenschutzerklärung der Website). Matomo wurde auf demselben Server wie die Website ePA Check-up installiert. Der Server befindet sich in Deutschland, sein Betrieb unterliegt damit deutschem und europäischem Recht.

### Tracking des Antwortverhaltens der Besucher:innen in der Web-App

In der Web-App erhalten die Besucher:innen vielfältige Möglichkeiten zur Interaktion, etwa durch Quizze, Umfragen oder die Einstellungsabfrage nach jedem Themenblock. Die Antworten der Nutzer:innen im Web-App-Durchlauf werden gespeichert und fließen in eine hierfür eigens programmierte Datenbank ein. So wird zum einen die dynamische Funktionsweise der Web-App ermöglicht, die auf Basis der entsprechenden Daten eine Einordnung des Antwortverhaltens in das Gesamtnutzermeinungsbild vollzieht; zum anderen ermöglichte die Sammlung solcher Daten zum Antwortverhalten der Besucher:innen im Zeitraum vom 25. April bis zum 22. Juni 2023 deren Auswertung im Sinne der Wirkungsmessung zum ePA Check-up.

### Online-Umfrage zu soziodemografischen Daten und ePA-bezogener Einstellungen

Im Zuge einer freiwilligen Befragung, die im Anschluss an den Durchlauf des ePA Check-up geschaltet wurde, konnten unter anderem soziodemografische Daten und ePA-bezogene Einstellungen von Nutzer:innen erhoben werden. Die Besucher:innen konnten das Formular eigenständig ausfüllen und absenden. Erhoben wurden dabei die Zugehörigkeit zur Altersgruppe, der höchste Bildungsabschluss, die Geschlechtszugehörigkeit und die Wohnortgröße. Zudem wurde danach gefragt, ob

die ePA aktuell bereits genutzt würde, was der Hauptgrund für eine etwaige Nichtnutzung sei und wie die eigene Informiertheit nach Nutzung des ePA Check-up eingeschätzt würde. Die Daten der online ausgefüllten und abgesendeten Umfrageformulare flossen in die Datenbank ein. Im Auswertungszeitraum (25. April 2023 bis 22. Juni 2023) nahmen insgesamt 352 Personen an der Umfrage teil. Aufgrund der geringen Teilnehmerzahl war davon auszugehen, dass die Teilnehmenden nicht die Gesamtheit der Website-Besucher:innen repräsentierten. Zum Beispiel hatten im Vergleich zur Gesamtbevölkerung weit überdurchschnittlich viele Akademiker:innen das Formular abgesendet. Das Formular wurde nach der Untersuchung offline gestellt.

### Probandenbefragung mittels Fragebogen

Um die Aussagekraft der Evaluation empirisch zu stärken, wurden darüber hinaus insgesamt 48 Personen für eine Befragung gewonnen. Rekrutiert wurden die Proband:innen in der nordrhein-westfälischen Mittelstadt Soest und der Großstadt Berlin, das Verhältnis zwischen weiblichen und männlichen Teilnehmenden war ausgewogen. Die Stichprobe umfasste drei Altersgruppen. So sind jeweils vier Personen einer Kohorte (mit gleicher Altersgruppe, Geschlechtszugehörigkeit und Wohnort) zuzuordnen. Die Proband:innen wurden Ende Juni beziehungsweise Anfang Juli 2023 über Kleinanzeigen.de in Berlin beziehungsweise mittels Printanzeigen und auf der Straße in Soest akquiriert. Bei der Akquise wurden zur Incentivierung 20 Euro Aufwandsentschädigung für die Teilnahme angeboten. Die meisten Befragungen wurden online per Videokonferenz durchgeführt, einige Befragungen auch vor Ort in dafür angemieteten Räumlichkeiten. Die Erhebung begann jeweils mit der Begrüßung der Teilnehmenden sowie Informationen zum Datenschutz und zum Ablauf der Befragung. Anschließend sollten die Proband:innen den ersten Teil eines Online-Fragebogens ausfüllen. Nach Abschluss des Vorabfragebogens folgte der Besuch des ePA Check-ups, den die Proband:innen eigenständig durchführten. Nachdem die Proband:innen ein Signal gegeben hatten, dass sie den Besuch der Website abgeschlossen hätten, folgte die Nachherbefragung. Aufgrund der geringen Stichprobengröße wurden die Ergebnisse der Probandenbefragung nur vorsichtig interpretiert; für mögliche Wirk-

36 | Zum datensparsamen Einsatz von Matomo: <https://matomo.org/faq/general/configure-privacy-settings-in-matomo/#step-1-automatically-anonymise-visitor-ips-and-replace-user-ids> [Stand: 04.09.2023].

zusammenhänge konnten sie lediglich erste Hinweise geben. Nicht alle Fragen wurden von allen Proband:innen beantwortet, etwa wenn sie aufgrund ihres Antwortverhaltens bei der vorherigen Frage herausgefiltert wurden. Im Folgenden wird daher pro Frage immer die Gesamtheit der jeweils Antwortenden angegeben, nicht die Gesamtheit der Befragungsstichprobe. Im Vorabfragebogen wurden neben soziodemografischen Daten zudem auch Fragen zur Ausbildung beziehungsweise zum Beruf gestellt, um so Hinweise auf ein mögliches berufsbedingtes Vorwissen einzelner Proband:innen zur

ePA zu erlangen. Anhand von Fragen zur ePA wurden schließlich die Haltung zum Thema und die Einschätzung der eigenen Informiertheit ermittelt. Mithilfe des Nachherfragebogens wurden sodann insbesondere die Bewertung der visuellen Gestaltung der Website und ihrer Bedienbarkeit, die Wahrnehmung der Transparenz sowie erneut die Haltung zur ePA erhoben.<sup>37</sup> Mit der Durchführung der Probandenbefragung und der Analyse der Daten wurde ein professioneller Dienstleister (evalux) beauftragt.

### 3.2.2 Ergebnisse der Wirkungsmessung

#### Quantitative Analyse der Besuche

Im Kampagnenzeitraum (25. April bis 9. Juli 2023) wurden auf der Website ePA Checkup insgesamt circa 70.000 Besuche registriert. Die Besuche erfolgten primär (87,8 Prozent) über Smartphones. Mithilfe der Software Matomo wurden zudem 2.710 abgeschlossene ePA Check-ups erfasst, über die separate Datenbank zur Erfassung von Interaktionen in der Web-App wur-

den darüber hinaus 2.917 abgeschlossene ePA Checkups registriert.<sup>38</sup> Die Datenbasis der Auswertung bildeten schließlich 2.063 Besuche, die den ePA Checkup im Zeitraum vom 25. April bis zum 22. Juni 2023 abgeschlossen hatten. Von diesen 2063 Besuchen, die den ePA Check-up abgeschlossen haben, führten 352 zu einer abgeschlossenen Online-Umfrage (siehe Abbildung 17). Die Rücklaufquote entspricht etwa 17 Prozent.

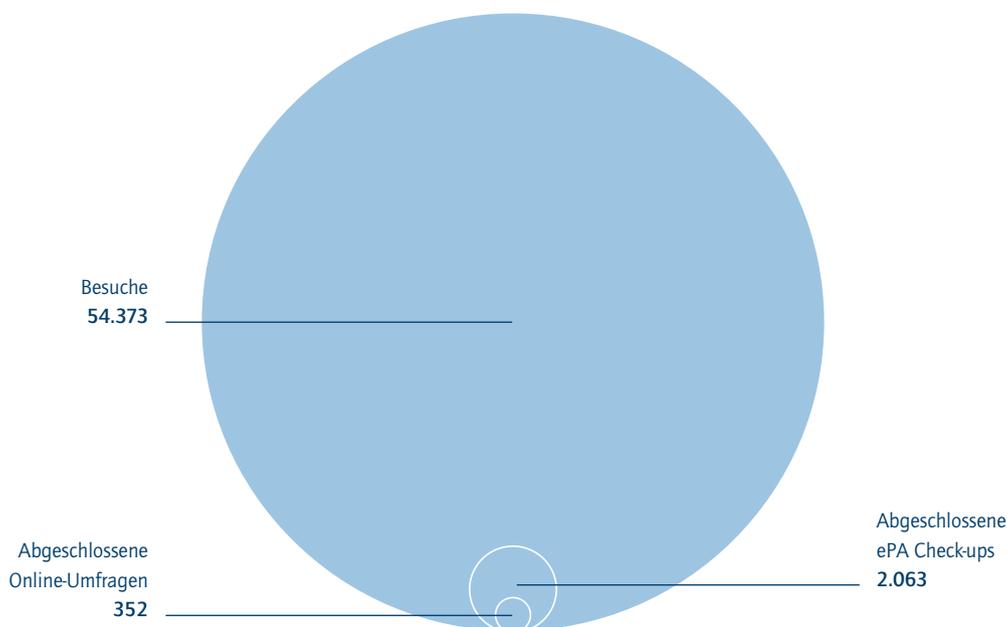


Abbildung 17: Besuche, abgeschlossene ePA Check-ups und abgeschlossene Online-Umfrage im Auswertungszeitraum, 25. April bis 22. Juni 2023 (Quelle: eigene Darstellung)

37 | Vgl. evalux 2023b.

38 | Vgl. Dickmann/Dössel 2023.

Die durchschnittliche Besuchszeit lag für den Kampagnenzeitraum bei circa 90 Sekunden. Werden Besuche herausgerechnet, die nach der Eingangsseite bereits wieder abgebrochen worden waren, entsprach die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der verbleibenden 22.710 Besuche über den gesamten Kampagnenzeitraum hinweg 4:43 Minuten. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer dieser Besuche war somit – gerade im Vergleich mit der aller Besuche (90 Sekunden) – verhältnismäßig hoch.

Für etwa 4.100 Besuche im Kampagnenzeitraum konnten mindestens 45 Aktionen (Klick auf interne oder externe Links) auf der Website verzeichnet werden. Mit dieser Anzahl an Interaktionen könnten das Intro und ungefähr zwei Themenblöcke durchgeklickt worden sein. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer war für diese Besuche sehr hoch (14:19 Minuten). Knapp 5.200 Besuche im Kampagnenzeitraum dauerten mindestens 6 Minuten. Die Verweildauer und die Anzahl aufgerufener Seiten legen nahe, dass die Besucher:innen einen Eindruck von der ePA gewonnen und den ePA Checkup als mögliche Informations- und Orientierungshilfe kennengelernt haben.

### Wahrnehmung der Bedienbarkeit und Gestaltung

Der ePA Check-up wurde von den Proband:innen überwiegend als intuitiv bedienbar wahrgenommen. Die Website wurde vorrangig für die Nutzung per Smartphone optimiert, da anzunehmen war, dass die digitale Werbekampagne für den ePA Checkup in erster Linie Smartphone-Nutzer:innen erreichen würde. Der große Anteil der Proband:innen, die den ePA Checkup im Smartphone geöffnet hatte, bestätigte diese Annahme. Die Bedienbarkeit des Webangebots war von jenen Proband:innen, die vom Smartphone aus zugegriffen hatten, so auch höher eingeschätzt worden (Smartphone – sehr/eher verständlich: 18 von 19 Proband:innen; Computer – sehr/eher verständlich: 12 von 16 Proband:innen).

Die Animationen im ePA Checkup sollten zur unterhaltsamen Vermittlung von Informationen beitragen: Sie wurden von der Mehrzahl der Proband:innen als ansprechend empfunden (sehr/eher ansprechend: 23 von 34 Proband:innen). Keiner einzigen befragten Person gefielen die Animationen nicht.

Die farbliche Gestaltung des ePA Checkups wurde überwiegend positiv bewertet, einige wenige Proband:innen äußerten sich gleichwohl ablehnend (sehr/eher ansprechend: 32 von 47 Proband:innen; eher nicht/nicht ansprechend: 12 Proband:innen). Obwohl sich die farbliche Gestaltung auf die Lesbarkeit der Informationen und damit auf das Verständnis auswirken kann, handelte es sich bei dieser Frage tendenziell um eine des persönlichen Geschmacks oder des Zeitgeists.

Daten zur Wahrnehmung der Bedienbarkeit und Gestaltung liegen nur von den befragten Proband:innen, nicht jedoch für Besucher:innen des ePA Checkups vor.

### Bewertung des Informationspotenzials

Ein Großteil der Proband:innen (30 von 45) bewertete die Darstellung der Informationen zur ePA als verständlich oder eher verständlich. Ein deutlich geringerer Teil (14 von 45) meinte hingegen, einige Informationen nicht gut oder nicht richtig verstanden zu haben. Nur 1 Person hatte offenbar mehrmals das Gefühl, die Inhalte des ePA Checkups nicht richtig zu verstehen. Zudem wurden die ausgewählten Themenblöcke mehrheitlich als relevant eingestuft (sehr/eher relevant: 44 von 47 Proband:innen). Auch der Aufbau der Website wurde von einem Großteil der Proband:innen als verständlich bewertet (sehr verständlich/verständlich/eher verständlich: 45 von 47 Proband:innen).

Die Ergebnisse stärken den Eindruck, dass der ePA Checkup relevante Informationen verständlich aufbereitet. Dieser Befund wird durch Bewertungen der 352 Website-Besucher:innen unterstützt, die an der Online-Umfrage nach Abschluss des ePA Checkups teilgenommen haben: 47,3 Prozent fühlten sich nach Besuch des ePA Checkups sehr gut und 35,3 Prozent eher gut zur ePA informiert. Lediglich 3,1 Prozent gaben an, sich eher schlecht informiert zu fühlen, und 3,7 Prozent fühlten sich schlecht informiert. Diese Ergebnisse müssen allerdings vor dem Hintergrund der Selbstselektion der Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben, betrachtet werden.

### Vertrauenswürdigkeit der Informationen und Transparenz des Projekthintergrunds

Die meisten Proband:innen gaben an, den (meisten) auf der Website dargestellten Informationen zur ePA zu vertrauen (36 von 47 Proband:innen). Nur einige wenige Personen zeigte sich skeptisch gegenüber einem Großteil der Informationen oder vertraute ihnen nicht (5 von 47 Proband:innen). Zudem waren sich 6 Personen in ihrer Einschätzung nicht sicher. Ob bestimmten Informationen, etwa den Audiobeiträgen, die eine subjektive Perspektive vermitteln, mehr oder weniger vertraut wurde, konnte anhand des verfügbaren Datenbestands nicht ermittelt werden. Auch die Hintergründe des ePA Checkups – Urheber und Projekt – wurden von etwa der Hälfte der Proband:innen (23 von 44) als ausreichend oder eher ausreichend transparent dargestellt wahrgenommen worden.

Unter anderem wurde das Vertrauen der Proband:innen in die Urheber der Website erhoben. Bei den meisten war es offensichtlich sehr groß oder groß (22 von 32), deutlich weniger äußerten geringes oder kein Vertrauen. Die Anzahl derer, die keine Antwort gaben, war vergleichsweise hoch (14 Personen).

Nur 7 von 48 Proband:innen trauten sich zu, die Urheber der Website zu benennen – bei 6 der 7 Personen war mindestens eine Nennung richtig. Außerdem nannte 1 Person ein Unternehmen, das weder mit dem ePA Check-up noch mit acatech oder der Körper-Stiftung verknüpft und auch sonst nicht in das Projekt involviert ist. Aus den Daten geht allerdings nicht hervor, wie diese 7 Personen die Transparenz der Website einschätzten.

Besucherdaten zum Vertrauen in den ePA Check-up und zum Vertrauen in die Urheber des Webangebots standen nicht zur Verfügung. Dieser Aspekt ließ sich also lediglich durch den Datenbestand der Probandenbefragung beleuchten, der – wie oben bereits bemerkt – aufgrund der geringen Stichprobe nur erste Hinweise auf mögliche Wirkzusammenhänge geben konnte.

### Wahrnehmung von Nutzen, Chancen und Risiken der ePA

Die Proband:innen wurden darum gebeten, verschiedenen individuell oder gesellschaftlich relevanten Nutzen- und Risikoszenarien zur ePA zuzustimmen oder sie zu negieren. Große Zustimmung ließ sich dabei für die Option „Ich finde es praktisch, meine medizinischen Daten bei einem Arztwechsel mitnehmen zu können“ feststellen (37 von 47), ebenso wie für die Aussage „Ich halte die ePA für geeignet, medizinische Informationen bei Notfällen zu übermitteln“ (39 von 47). Unter den Risiken wurde insbesondere der Aussage „Ich befürchte, dass meine Daten in die falschen Hände geraten können“ zugestimmt (33 von 48). Neben Aussagen, die Chancen und Risiken formulierten, gab es noch die Antwortoptionen „Ich sehe keinen individuellen Nutzen“, „Ich sehe keinen Nutzen für die Allgemeinheit“, „Ich sehe keine individuellen Risiken“ und „Ich sehe keine Risiken für die Allgemeinheit“, wobei 4 von 47 Proband:innen die erste Antwortoption („Ich sehe keinen individuellen Nutzen in der ePA“) ausgewählt haben. Zwei Proband:innen gaben zudem an, keinen Nutzen für die Allgemeinheit zu erkennen. Hingegen stimmten bei der Antwortoption „Ich sehe keine individuellen Risiken“ 8 von 48 Proband:innen zu und bei der Antwortoption „Ich sehe keine Risiken für die Allgemeinheit“ waren es 5 von 45 Proband:innen. Dieser Befund legt nahe, dass der Nutzen der ePA von den Proband:innen letztlich höher bewertet wurde als deren Risiken. Eine solche Aussage ist jedoch nur mit Vorsicht möglich: Denn die Zustimmung zu den verschiedenen Antwortoptionen war nicht skalenbasiert formuliert, ließ also keine Nuancen zu. Pro Frage konnte somit nur eine einzige Antwort ausgewählt oder eben nicht ausgewählt werden, der Grad der Zustimmung wurde nicht erfasst. Darüber hinaus ließ sich auch nicht nachvollziehen, inwieweit sich durch die Nutzung des ePA Checkups die Zustimmungswerte für Chancen und Risiken möglicherweise verändert haben, da diese Frage nur im Nachherfragebogen gestellt wurde.

In anderem Zusammenhang haben manche Proband:innen ihr Antwortverhalten nach Nutzung des ePA Checkups im Vergleich zu vorher gleichwohl nachvollziehbar geändert: So stimmten sie vor der Nutzung zum Bei-

spiel der Aussage „Ich befürchte, dass meine Daten in die falschen Hände geraten“ und/oder der Aussage „Ich denke, dass der Datenschutz nicht ausreichend gewährleistet wird“ nicht zu; nach der Nutzung bejahten diese Proband:innen hingegen zumindest eine der beiden Aussagen. Dieser Befund trifft für 15 Proband:innen zu und weist auf deren erhöhte Risikowahrnehmung hin. Ob sie nun nach Nutzung der Website mehr Bedenken hinsichtlich der Datensicherheit hätten als vor dem Besuch, bejahten gleichwohl nur 7 der 15 Proband:innen, 5 antworteten mit „nein“. Zudem gaben 3 Personen an, sich bei dieser Frage nicht sicher zu sein. Ein solches Ergebnis erscheint zunächst inkonsistent. Der ePA Checkup stellt allerdings Chancen wie Risiken der entsprechenden Datentechnologie dar. Er erlaubt damit eine Schärfung sowohl der Nutzenwahrnehmung wie auch der Risikowahrnehmung. Die vordergründige Inkonsistenz im Antwortverhalten bei der Nachfrage könnte also möglicherweise als Folge der Komplexität des Themas und/oder als Unsicherheit der Proband:innen zu interpretieren sein. Die gleichzeitige Schärfung der Nutzen- und der Risikowahrnehmung lässt jedenfalls auf eine zunehmende Informiertheit als Folge des Website-Besuchs schließen und kann somit als wünschenswertes Ergebnis der Kommunikationsinitiative gewertet werden.

Bei der Risikowahrnehmung hinsichtlich eines gegebenenfalls unzureichenden Datenschutzes bzw. gegebenenfalls unzureichender Datensicherheit bestanden zwischen weiblichen und männlichen Proband:innen leichte Unterschiede: 15 von 24 Probanden sowie 18 von 24 Probandinnen stimmten der Aussage „Ich befürchte, dass meine Daten in die falschen Hände geraten können“ zu. Zudem beurteilten 7 von 22 Probanden sowie 12 von 22 Probandinnen den Datenschutz bei der ePA als „nicht ausreichend gewährleistet“. Geschlechtsbezogene Unterschiede zeigten sich außerdem auch im Antwortverhalten von Besucher:innen der Website, die das Umfrageformular nach Durchführung des ePA Check-ups ausgefüllt hatten: Auf die Frage „Hast du Sorge, dass deine Gesundheitsdaten missbraucht, manipuliert oder gehackt werden“ antworteten 38 Prozent der Männer und 44 Prozent der Frauen mit „ja“. Das Risiko der Digitalisierung allgemein schätzten 45 Prozent der Männer und 56 Prozent der Frauen als „hoch“ ein.

Die Besucher:innen des ePA Check-ups wurden abschließend zudem gefragt, ob sie die ePA trotz der dargestellten Risiken nutzen würden: 65 Prozent bejahten diese Frage, 16 Prozent gaben an, die ePA nicht nutzen zu wollen. 19 Prozent zeigten sich noch unentschieden, 1 Prozent äußerte keine klare Meinung. Die Wahrnehmung von Risiken führte also nicht unbedingt auch zu einer Ablehnung der ePA.

### **Wirkung des ePA Checkups auf die Meinungsbildung**

Mehr als die Hälfte der Proband:innen (27 von 44) gingen davon aus, dass sie sich nach dem Besuch der Website eine Meinung zum Thema gebildet hätten. Auch die Frage, ob die Proband:innen einen Standpunkt zur ePA vertreten könnten, bejahten nach Nutzung des ePA Check-ups mehr Proband:innen als davor (vorher – ja/eher ja: 7 von 36; nachher – ja/eher ja: 29 von 41). Der Anteil der Personen, die sich nicht sicher waren, sank parallel (vorher: 6 von 36 Proband:innen; nachher: 3 von 41).

Darüber hinaus konnten nach dem Besuch der Website deutlich mehr Proband:innen eine Aussage darüber treffen, ob sie die ePA künftig nutzen wollen oder nicht: Vor Nutzung des ePA Check-ups äußerten 8 von 37 Proband:innen, das noch nicht einschätzen zu können; nach der Nutzung wählten nur noch 3 von 37 diese Option. Von den 8 Proband:innen, die sich hinsichtlich der ePA-Nutzung ursprünglich unschlüssig waren, schätzten zudem 4 nach dem ePA Check-up eine ePA-Nutzung als wahrscheinlich oder eher wahrscheinlich ein. Lediglich 3 Proband:innen gaben im Nachherfragebogen an, eine zukünftige Nutzung der ePA sei eher unwahrscheinlich. Nur 1 Person blieb bei der Antwortmöglichkeit „Das kann ich noch nicht einschätzen“. Und 2 Proband:innen, die vor dem ePA Check-up noch eine konkrete Handlungsabsicht bekundeten, gaben nach dem Website-Besuch „Das kann ich nicht einschätzen“ an; die eine Person hatte zuvor angegeben, die ePA-Nutzung sei wahrscheinlich, die andere, die Nutzung sei unwahrscheinlich.

Die Daten der Probandenbefragung weisen insgesamt darauf hin, dass bei mehr als der Hälfte im Verlauf des Website-Besuchs eine Meinungsbildung stattgefunden

hat. Die Daten der Besucher:innen des ePA Checkups, die jenseits der Probandenbefragung die Website besuchten, unterstützen zudem die Vermutung, dass die Website eine ePA-bezogene Meinungsbildung initiieren kann: Der Anteil derjenigen Besucher:innen, die „keine Meinung“ zur ePA haben, nahm im Verlauf des ePA Checkups von 31 Prozent auf 18 Prozent ab. Ihre Meinung geändert – von unsicher zu positiv, von unsicher zu negativ, von positiv zu unsicher etc. – haben allerdings nur 20 Prozent der Besucher:innen. Der Anteil derer, die von „unsicher“ zu „positiv“ gewechselt hat, war mit 13 Prozent am höchsten. 80 Prozent der Besucher:innen blieben zudem bei ihrer Ersteinschätzung: Rund 53 Prozent standen weiterhin positiv zur ePA, 12 Prozent negativ; unentschieden blieben 15 Prozent (siehe Tabelle 10).

Mit Blick auf die gemäß den Leitplanken angestrebte sachliche Ausgewogenheit des Kommunikationsangebots wurden die Proband:innen des Weiteren gefragt, ob sie sich vom ePA Check-up eher in Richtung einer positiven oder einer negativen Wahrnehmung der ePA gedrängt gefühlt hatten: In eine positive Richtung gedrängt gefühlt hatten sich der Befragung zufolge 24 von 44 Proband:innen. Der Rest hatte sich nicht in eine Richtung gedrängt gefühlt. Aus den Daten der Befragung ging allerdings nicht hervor, ob die Proband:innen ein Übergewicht der Proargumente oder eine entsprechende Manipulation auf der Website wahrgenommen hatten. Diese Frage ließ sich auch mithilfe des restlichen Datenbestands nicht abschließend klären.

ePA-Typ	Anzahl des jeweiligen ePA-Typs	Anteil an abgeschlossenen ePA Check-ups	Bedeutung
Positiv zu positiv	1.103	53,5 %	Ersteinschätzung bestärkt
Negativ zu negativ	243	11,8 %	
Unsicher zu unsicher	301	14,6 %	
Unsicher zu positiv	275	13,3 %	Initiale Meinungsbildung
Unsicher zu negativ	65	3,2 %	
Positiv zu negativ	7	0,3 %	Meinungsänderung
Negativ zu positiv	7	0,3 %	
<b>Summe</b>	<b>2.063</b>	<b>100 %</b>	

Tabelle 10: Einstellungen der Besucher:innen zur ePA nach dem ePA Check-up (Quelle: eigene Darstellung)

### 3.2.3 Diskussion der Wirkungsmessung

#### Die Initiative schafft es, vertrauenswürdig zu kommunizieren

Wie oben beschrieben, gaben die meisten Proband:innen an, den meisten auf der Website dargestellten Informationen zur ePA zu vertrauen. Auch der Hintergrund des ePA Check-ups, also Angaben zu den Urhebern und zum Projekt, wurde als ausreichend oder eher ausreichend transparent wahrgenommen. Die entsprechende Kenntnis der Urheber und des Projekthintergrunds erwies sich als nicht unbedingt entscheidend für das Vertrauen in die Inhalte der Website. Vertrauen in die vermittelnden Akteure gilt als eine Voraussetzung für Vertrauen in das von ihnen Mitgeteilte.

Auch dass die Gestaltung der Website, ihre Bedienbarkeit sowie die Verständlichkeit der dargestellten Informationen positiv wahrgenommen wurden, spielte vermutlich eine Rolle für das Gelingen der Meinungsbildungsprozesse. Gerade der Umstand, dass die Informationen des ePA Check-ups zum Großteil als verständlich oder eher verständlich empfunden wurden, könnte ein Hinweis dafür sein, dass keine größeren Fehler oder Inkonsistenzen in der Informationsvermittlung gemacht worden sind. Die wahrgenommene Qualität einer Kommunikation trägt zum Vertrauen in das entsprechende Informationsangebot und so auch zum Gelingen von Kommunikation bei.<sup>39</sup> Insofern könnte die Einschätzung der visuellen und sprachlichen Gestaltung, der Bedienbarkeit und des Informationspotenzials durch die Proband:innen auch zum Vertrauen in die Informationsqualität der Website beigetragen haben.

#### Chancen und Risiken: Die Komplexität des Themas wird wahrgenommen

Da der ePA Check-up sowohl Chancen als auch Risiken darstellt, ist sowohl eine Schärfung der Nutzenwahrnehmung als auch eine der Risikowahrnehmung auf Nutzerseite möglich. Beide Effekte ließen sich im Datenbestand nachvollziehen: Zum einen weisen die Daten sowohl bei den offensichtlich am Thema interessierten Besucher:innen des ePA Check-ups als auch bei den unabhängig vom Thema gewonnenen Proband:innen darauf hin, dass sich die Meinung zur ePA tendenziell po-

sitiv entwickelt hat. Zum anderen wurden aber auch die Risiken der ePA-Technologie wahrgenommen, die ein mangelnder Datenschutz oder mangelnde Datensicherheit bei der ePA-Anwendung bedeuten können. Die meisten Besucher:innen des ePA Check-ups würden die ePA trotz der benannten Risiken nutzen. Aus der Techniksoziologie ist bekannt, dass Menschen auf Technik dann positiv reagieren, wenn der Eindruck entsteht, dass die Risiken institutionell beherrscht werden können.<sup>40</sup> Daraus ließe sich folgern, dass mangelnder Datenschutz und mangelnde Datensicherheit bei der ePA zwar als Risiken, aber auch als beherrschbare Risiken wahrgenommen werden.

Dass das Thema in all seiner Vielschichtigkeit – inklusive der Chancen und der Risiken – wahrgenommen wurde, ist ein positives Zeichen: Eine Kommunikation auf Augenhöhe, die positive wie negative Aspekte des Gegenstands thematisiert und auch die Anliegen der Zielgruppe im Blick hat, gilt als eine Voraussetzung für das Gelingen von Kommunikation.<sup>41</sup> Die Datenlage zur Wahrnehmung von Chancen und Risiken spricht dafür, dass dieses Ziel erreicht wurde.

#### Eine Meinungsbildung findet statt – eine Meinungsänderung ist aber eher unwahrscheinlich

Wie oben gezeigt ließ sich sowohl für die Gruppe der Proband:innen als auch für die der Besucher:innen eine gelungene Meinungsbildung durch den ePA Checkup beobachten. Dabei schienen positive Tendenzen zu überwiegen. Darauf weisen die Erhebungsdaten aus den Fragebögen der Proband:innen, etwa die Antworten zur Handlungsabsicht, ebenso hin wie die Ergebnisse zur Wahrnehmung von mehr Chancen als Risiken bei den Besucher:innen des ePA Check-ups. Hinweise auf Meinungsänderungen – von pro zu contra oder umgekehrt – lassen sich dagegen in der Befragung der Proband:innen nicht, bei den Besucher:innen kaum finden. Daraus könnte der Schluss folgen, dass vorbestehende Haltungen zur ePA durch den ePA Check-up eher bestärkt als geändert wurden. Im Vorfeld der Befragung war ausgeschlossen worden, dass die Proband:innen die ePA aus beruflichen Gründen gut kennen würden. Bei

39 | Vgl. Jakobs et al. 2023, S. 45.

40 | Vgl. Bösch/Renn, S. 33.

41 | Vgl. Jakobs et al. 2023, S. 45.

der Gruppe der Besucher:innen kann von einem vorbestehenden Interesse am Thema und von einer positiven Grundhaltung zur ePA ausgegangen werden – zu Beginn des ePA Check-ups gaben bereits 55 Prozent der Besucher:innen an, die ePA gut zu finden. Eine Meinungsänderung in Richtung pro oder contra ePA war allerdings auch nicht Ziel der Kommunikationsinitiative; das war vielmehr die Bildung eines eigenen Standpunkts – unabhängig davon, wie dieser aussieht. Dieses Ziel wurde offenbar erreicht.

Blickt man zudem auf die durchschnittliche Besuchszeit für den ePA Check-up, ist diese viel zu kurz, um eine

grundlegende Veränderung der Haltung zur ePA zu erwarten. Eine Meinungsänderung in so kurzer Zeit wäre zweifellos ungewöhnlich, wenn nicht sogar befremdlich. Menschen halten in der Regel an ihren ursprünglichen Einschätzungen fest und lassen diese gerne bestätigen. Dies zeigt sich etwa beim Phänomen des sogenannten *Confirmation Bias*. Grundhaltungen werden unter anderem vom Weltbild und abstrakteren Haltungen einer Person geprägt. Im Falle der Meinungsbildung zur ePA spielen etwa Einstellungen zur Digitalisierung, Meinungen zum deutschen Gesundheitssystem oder auch Vertrauen in die zuständigen Akteure, die mit der Gestaltung und Umsetzung der ePA befasst sind, eine Rolle.

## 4 Bedingungen für eine sachgerechte und ausgewogene Meinungsbildung durch Kommunikations- und Dialogangebote



Im Rahmen des acatech Projekts *Technologischen Wandel gestalten* wurden exemplarisch zwei technologiebezogene Kommunikationsinitiativen umgesetzt und auf ihre Wirkung hin untersucht: zwei Bürgerdialoge in zwei deutschen Kommunen mit fünf beziehungsweise vier Fokusgruppen und eine Website mit spielerischem Ansatz, zu deren Entwicklung fünf Fokusgruppen beitrugen. Die Wirkungsmessung richtete sich dabei auf Meinungsbildungseffekte. Die folgenden Überlegun-

gen zum Gelingen von Technikkommunikation beziehen sich auf die genutzten Formate (Fokusgruppe/Website) sowie die beiden Digitalisierungsthemen – denn jedes konkrete Thema stellt eigene Ansprüche an die Gestaltung von Kommunikations- und Dialogangeboten; und jedes Kommunikations- oder Dialogformat erfüllt wiederum unterschiedliche Anforderungen. Tabelle 11 gibt einen Überblick zu den jeweiligen Charakteristika der hier vorgestellten Initiativen und Formate.

	Fokusgruppengespräche als Bürgerdialog	Website mit spielerischem Ansatz (ePA Check-up)
<b>Thema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Digitale Verwaltungsdienstleistungen (Wittenberge)</li> <li>▪ Digitale Technologie im Bevölkerungsschutz (Wuppertal)</li> </ul>	Elektronische Patientenakte (ePA)
<b>Ziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erkenntnisgewinn für Kommunalpolitik und Verwaltung (Primärziel)</li> <li>▪ Untersuchung von Meinungsbildungsprozessen (Sekundärziel)</li> </ul>	Spielerische Vermittlung von Orientierungswissen zur ePA und Unterstützung der Meinungsbildung
<b>Reichweite</b>	Kommunal	Bundesweit
<b>Zielgruppe(n)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bürger:innen nach Alterszugehörigkeit/Unternehmer:innen (Wittenberge)</li> <li>▪ Einteilung nach mutmaßlicher Selbstschutzzfähigkeit/Vulnerabilität (Wuppertal)</li> </ul>	20- bis 40-Jährige mit Interesse an Gesundheitsthemen
<b>Interaktion</b>	Persönlicher Austausch	Web-Oberfläche (Mensch-Maschine-Interaktion)
<b>Bewerbung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einladung – postalisch, digital und telefonisch</li> <li>▪ Ansprache über Netzwerke und Multiplikator:innen, Soziale Medien (Facebook) sowie Zeitung und Radio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agenturgesteuerte Kampagne über Soziale Medien: Influencer-Kooperationen, Performance-Marketing</li> <li>▪ Presse- und Öffentlichkeitsarbeit von acatech/KörperStiftung (inklusive Stakeholder-Mailing)</li> </ul>
<b>Partner/Dienstleister</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stadtverwaltung (Wittenberge und Wuppertal)</li> <li>▪ nexus (Dialog, Wittenberge)</li> <li>▪ zebraLog (Dialog, Wuppertal)</li> <li>▪ evalux (Evaluation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KörperStiftung</li> <li>▪ ressourcenmangel (Website)</li> <li>▪ evalux (Evaluation)</li> </ul>

Tabelle 11: Charakteristika der acatech Kommunikationsinitiativen im Vergleich (Quelle: eigene Darstellung)

Trotz des spezifischen Kontexts der beiden Kommunikations- beziehungsweise Dialoginitiativen lassen sich grundsätzliche Rückschlüsse für den kommunikativen Umgang mit Technik- und Technologiethemata ziehen und Bedingungen für das Gelingen von Technikkommunikation ableiten, die prinzipiell auch auf andere Kommunikationsvorhaben zu übertragen sind. Diese übergeordneten Erkenntnisse betreffen die Zielgruppen eines Kommunikationsangebots sowie die einbezogenen Akteure, die Bedeutung von Ausgewogenheit für Kommunikation, die Bedingungen für Vertrauenswürdigkeit sowie die Eignung der gewählten Formate für eine sachgerechte und ausgewogene Meinungsbildung.

### Zielgruppen und einbezogene Akteure: Erkenntnisse zur Erreichbarkeit

Die Fokusgruppengespräche in den Städten Wittenberge und Wuppertal fanden jeweils mit einem konkreten kommunalen Digitalisierungsbezug statt. Die Teilnehmenden waren überwiegend Bürger:innen dieser Städte. Bei den Fokusgruppengesprächen in Wittenberge wurde versucht, möglichst viele zukünftige Nutzer:innen digitaler Verwaltungsdienstleistungen direkt anzusprechen; deshalb wurden Bürger:innen aller Altersgruppen ab 16 Jahren wie auch Unternehmer:innen im innerstädtischen Gewerbe beziehungsweise mit ansässigem Großbetrieb über eine Vielzahl analoger und digitaler Informationskanäle eingeladen. Beim Bürgerdialog in Wuppertal ging es dagegen um den Schutz vulnerabler Gruppen durch den Einsatz digitaler Technik im Bevölkerungs- und Katastrophenschutz. Die Auswahl der Teilnehmenden orientierte sich hier an deren mutmaßlicher Selbstschutzzfähigkeit im Katastrophenfall und deren Vorwissen. Aufgrund begrenzter finanzieller Ressourcen und einer damit begrenzten Anzahl möglicher Fokusgruppen konnten gleichwohl nur ausgewählte Bevölkerungsgruppen einbezogen werden. Zudem konnten nicht alle vorgesehenen Personengruppen im gewünschten Umfang erreicht werden. Als Herausforderung erwies sich so unter anderem das Vorhaben, Menschen mit Migrationshintergrund zu gewinnen, die erst seit Kurzem in Deutschland leben und sich sprachlich wie kulturell noch in einem frühen Integrationsstadium befinden. Darüber hinaus musste

ein Fokusgruppengespräch, für das besonders sicherheitsorientierte, aber gut informierte Personen – sogenannte Prepper:innen<sup>42</sup> – eingeladen waren, aufgrund fehlender Anmeldungen abgesagt werden. Mangels Begleitforschung an dieser Stelle konnten die Ursachen hierfür nicht ermittelt werden. Als mögliche Ursachen kommen aber eine nicht zielgruppengerechte Ansprache von Projektseite sowie Erreichbarkeitsprobleme und mangelndes Vertrauen beziehungsweise stärkeres Misstrauen gegenüber dem Staat und öffentlichen Institutionen auf Adressatenseite infrage. Zudem haben Einladungsverfahren zu Dialogangeboten stets mit dem Phänomen der Selbstselektion zu kämpfen: Es nehmen (fast) nur solche Personen teil, die sich für die Dialog- und Beteiligungsangebote und das jeweilige Thema interessieren und denen eine Teilnahme leichtfällt. Niedrige Eintrittsbarrieren (zum Beispiel durch Wahl eines niedrigschwelligen Veranstaltungsorts und -zeitpunkts, kostenlose Parkplätze, ein Angebot zur Kinderbetreuung oder Bereitstellung von Dolmetscher:innen) und effektive Anreize für die Teilnahme (etwa Aufwandsentschädigungen) können diesen Effekt zwar abmildern, aber nicht gänzlich verhindern. Des Weiteren müssen die Ergebnisse der beiden Bürgerdialoge auch stets vor dem Hintergrund einer eingeschränkten Gesamtbevölkerungsrepräsentativität reflektiert werden: Für Digitalisierungsthemen interessieren sich insbesondere digitalaffine Personen. Wenn diese in Bürgerdialogen überproportional vertreten sind, besteht allerdings die Gefahr, dass die Bedürfnisse von Menschen ohne solche Affinität eher übersehen werden, weil ihre Sichtweisen im Dialog nicht hinlänglich vertreten waren.

Im Falle des Themas ePA wurde im Vorfeld angenommen, dass dieses für alle gesetzlich Versicherten bundesweit relevant sei. Daher wurde als Format für die Kommunikationsinitiative eine Website mit spielerischem Ansatz gewählt. Ein Webformat ist theoretisch betrachtet niedrigschwellig und insofern massentauglich – jede Person mit Internetzugang kann von überall darauf zugreifen. Das digitale Format hat aber auch Einschränkungen – es schließt nicht nur Personen ohne Internetzugang, sondern auch solche mit geringer Digitalkompetenz aus. Weiterhin wurden insbesondere Per-

42 | 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.

sonen unter 24 Jahren nicht erreicht. Diese Zielgruppe hatte offenbar keine Relevanz der ePA für sich erkennen können, wie die Auswertung der Kampagne ergab.<sup>43</sup> Dabei wäre es auch für diese Gruppe wünschenswert, wenn ihre Meinungsbildung zur ePA – durch die Vermittlung von Orientierungswissen über die Verwendung von Gesundheitsdaten und Kompetenzen im Umgang damit – unterstützt würde.

Die Definition und Ansprache bestimmter Zielgruppen für ein Kommunikationsangebot ist eine Notwendigkeit – One-Size-fits-All-Lösungen funktionieren nicht. Die Fokusgruppengespräche in Wittenberge und in Wuppertal wie auch die Fokusgruppengespräche zur elektronischen Patientenakte zeigten, dass bei den Teilnehmenden die Sorge bestand, bestimmte Personengruppen könnten im Kontext des technologischen Fortschritts abgehängt werden (digitale Kluft). Personen, die sprachlich oder strukturell von Kommunikationsangeboten eher ausgeschlossen werden, sollten nach Ansicht der Teilnehmenden von daher immer mitbedacht werden. Technikommunikation sollte also stets zum Ziel haben, auch weniger leicht erreichbare Zielgruppen anzusprechen, um sie nicht von einer aktiven Teilhabe auszuschließen. Die Exklusion bestimmter Gruppen, etwa in der Wissenschaftskommunikation, kann zu einer Marginalisierung dieser Gruppen im deliberativen Prozess führen. Zudem kann die Erfahrung, auf diese Weise ausgeschlossen zu sein, sich in Form negativer Übertragungseffekte (Spill-over-Effekte) auf andere Systeme auswirken – etwa wenn aufgrund dieser Erfahrung „die Technik“ oder sogar noch allgemeiner „die Demokratie“ mit negativen Gefühlen verknüpft und daher pauschal abgewertet werden.<sup>44</sup>

#### **Sachgerechte und ausgewogene Kommunikation: Schaffen fairer Diskursräume**

Das erklärte Ziel des acatech Projekts war es, mittels spezifischer Kommunikationsformate zu einer sachgerechten und ausgewogenen Meinungsbildung von Bürger:innen im Technikkontext beizutragen. Sobald man beabsichtigt, Meinungsbildungsprozesse zu unterstützen – auch wenn dies sachgerecht und ausgewogen erfolgen soll – muss man sich dem Vorwurf stellen, damit

lediglich Meinungs- und Deutungshoheit erlangen zu wollen und Menschen im Sinne einer bestimmten Meinung zu manipulieren. Dieser Vorwurf ist unberechtigt, wenn man sich ehrlich um Ausgewogenheit bemüht, er steht aber im Raum – und ihm sollte proaktiv begegnet werden.

Die Frage der Ausgewogenheit spielte in der Vorbereitung und Durchführung der Fokusgruppengespräche daher eine zentrale Rolle. Konkret ging es dabei um die folgenden Aspekte: (a) die Berücksichtigung gegensätzlicher Interessen durch Einbeziehung vieler verschiedener Bevölkerungsgruppen und durch eine jenseits des Zielgruppenmerkmals soziodemografisch möglichst heterogene Besetzung jeder Fokusgruppe, (b) die Gewährleistung sachlicher Ausgewogenheit der Diskussion durch differenzierende Themenblöcke zu Nutzen/Chancen und Bedenken/Risiken in der Veranstaltungsagenda sowie (c) die Herstellung struktureller und diskursiver Fairness während der jeweiligen Fokusgruppensitzung (siehe hierzu insbesondere Kapitel 2.3). Die Zielgruppen der Fokusgruppen konnten weitgehend, aber nicht vollständig erreicht werden (siehe Abschnitt „Zielgruppen und einbezogene Akteure: Erkenntnisse zur Erreichbarkeit“). Die sachliche Ausgewogenheit war durch die offenen Diskussionsräume gewährleistet und wurde demzufolge auch nur vereinzelt durch Teilnehmende bemängelt; für die Bewertung der sachlichen Ausgewogenheit war die rein quantitative Verteilung von positiven und negativen Aspekte dabei von untergeordneter Bedeutung (siehe Abschnitt „Sachliche Ausgewogenheit der Diskussion“). Für die strukturelle und diskursive Fairness konnte wiederum die große Bedeutung einer professionellen Vorbereitung und Moderation nachgewiesen werden (siehe die dazugehörigen Abschnitte für Wuppertal und Wittenberge in Kapitel 2).

Die Wirkungsanalyse der Website ePA Check-up zeigte wiederum, dass die Ausgewogenheit der Themendarstellung durch die angemessene Auflistung von Nutzen/Chancen sowie von Bedenken/Risiken von den Nutzer:innen wahrgenommen wurde. Bei der Umsetzung der Website wurden für die Zielgruppe nachvollziehbare und relevante Inhalte ausgewählt. So sollten mögliche

43 | Vgl. Dickmann/Dössel 2023, S. 18.

44 | Vgl. Humm et al. 2020, S. 170.

konkrete Vorstellungen und Bedenken der Nutzer:innen empathisch aufgegriffen und auf respektvolle Weise mit den tatsächlichen Gegebenheiten gespiegelt werden. In diesem Kontext spielt auch die Wahl einer möglichst allgemeinverständlichen Sprache eine zentrale Rolle, mit der versucht wurde, Personen unterschiedlicher Kenntnisstände und Kompetenzen anzusprechen. Dass dies im vorliegenden Fall weitgehend gelungen ist, wurde durch die Wirkungsmessung bestätigt.

Ausgewogenheit bedeutet – wie zu Beginn dieser Publikation bereits ausgeführt – nicht, Pro- und Contra pauschal gleich viel Platz einzuräumen. Bei dem im Rahmen des Projekts *Technologischen Wandel gestalten* verfolgten Ansatz für eine sachgerechte und ausgewogene Kommunikation ging es vielmehr darum, faire Diskursräume zu schaffen, in denen Argumente in alle Richtungen auch in Bezug zur vorliegenden Evidenz ausgetauscht werden. Zum einen bedeutet das, auch subjektive beziehungsweise lebensweltlich geprägte Einstellungen im Dialog aufzugreifen, zum anderen aber auch, diese der Faktenlage und verallgemeinerbaren Erfahrungen gegenüberzustellen. Ausgewogenheit ist insofern keine Frage der Quantität, sondern eine der Qualität, und immer dann gegeben, wenn – in Anlehnung an die Kommunikationstheorie von Jürgen Habermas – (i) Kommunikations- und Dialogmaßnahmen so gestaltet sind, dass möglichst viele Personen mit unterschiedlichem Hintergrund und diversen Positionen am deliberativen Prozess teilnehmen können; (ii) die Personen ihre Argumente ohne Zwänge austauschen und gegenseitig auf ihre Validität hin überprüfen können; (iii) die Personen aufgrund dieses Austauschprozesses in die Lage versetzt werden, qualifizierte Urteile zugunsten des Gemeinwohls abzugeben.

### **Vertrauenswürdigkeit: Basis für gelingende Kommunikation**

Für die zentrale Bedeutung von Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit als Voraussetzungen gelingender Kommunikationsangebote fanden sich wichtige Hinweise und Belege in der Vorbereitungs- wie der Durchführungsphase und bei der Wirkungsmessung der Fokusgruppengespräche in den Kommunen Wittenberge und Wuppertal. So war es beispielsweise für zwei Fokus-

gruppen in Wuppertal (Migrant:innen und Prepper:innen) nicht gelungen, die erforderliche Mindestzahl an Teilnehmenden zu erreichen. Dabei hätte die Ansprache von Migrant:innen zielgruppengerechter sein müssen, der Zeitraum für die Akquise zudem länger. Im Fall der Prepper:innen aber war womöglich – neben anderen potenzielle Gründen – auch mangelndes Vertrauen in öffentliche Akteure ein Grund für das fehlende Interesse. Vertrauen ist demnach eine wichtige Bedingung, um überhaupt genügend Teilnehmende für einen Bürgerdialog zu gewinnen. Darüber hinaus müssen sich Veranstalter und Moderation das Vertrauen der Teilnehmenden durch eine professionelle Vorbereitung und Durchführung der jeweiligen Fokusgruppensitzung allerdings auch erst verdienen. Insbesondere die Gewährleistung der strukturellen und diskursiven Fairness sowie ein respektvoller, wertschätzender Umgang mit den Teilnehmenden durch die Moderation und andere Akteure spielen hierbei eine wichtige Rolle. Im Rahmen der Bürgerdialoge in Wittenberge und Wuppertal hatten sich viele Teilnehmende nach der jeweiligen Gruppensitzung sehr positiv geäußert, sie hatten sich ernst genommen gefühlt und Selbstwirksamkeit erlebt, was das Vertrauen in die beteiligten Institutionen, aber auch in die Funktionalität und Sinnhaftigkeit von Bürgerbeteiligung gestärkt haben könnte.

Im Webangebot ePA Check-up werden die Urheber – acatech und Körber-Stiftung – sowie der Hintergrund des Projekts bewusst transparent dargestellt, auch um zum Vertrauen in das Kommunikationsangebot beizutragen. Obwohl man davon ausgehen kann, dass beide Organisationen dem überwiegenden Teil der während des Erhebungszeitraums registrierten Besucher:innen der Website vor ihrem Besuch nicht bekannt gewesen waren, schien die Website als glaubwürdiges Angebot wahrgenommen worden zu sein. Vertrauen war in diesem Fall also offenbar auch das Resultat einer Kombination aus ausgewogener, sachgerechter Darstellung von Chancen und Risiken, guter Bedienbarkeit und verständlicher Sprache.

Transparenz und Glaubwürdigkeit tragen zudem zwar zum Vertrauen auf Adressatenseite bei, sie sind jedoch weniger ein Produkt von Kommunikation als vielmehr

eine Folge der wahrgenommenen Performanz der jeweiligen Organisation(-en). Vertrauen kann also nicht allein durch Kommunikationsangebote geschaffen werden, es ist ein Ergebnis subjektiver Erfahrung mit den an der Kommunikation beteiligten Akteuren und deren Verhalten in der Vergangenheit. Wird der kommunizierende Akteur als wohlwollend und integer wahrgenommen, und werden ihm darüber hinaus die spezifische Expertise sowie Empathie für die betroffenen Menschen zugeschrieben, dann trägt dies – der Theorie des *informierten Vertrauens* folgend – zum akteursbezogenen Vertrauensaufbau bei.<sup>45</sup>

#### **Unterstützung der Meinungsbildung: Eignung der gewählten Formate**

Die Konversationsanalysen zu den Bürgerdialogen in Wittenberge und Wuppertal zeigten, dass die Teilnahme an einer Fokusgruppensitzung die individuelle Meinungsbildung unterstützen kann: Für Wuppertal war bei drei von vier analysierten Fokusgruppen eine leichte Tendenz zu einer höheren Komplexität von Aussagen im Verlauf der Sitzungen erkennbar. Zudem war ein starkes Interesse geweckt worden, sich im Anschluss an die Fokusgruppensitzung erstmalig umfassender mit dem Thema Bevölkerungs- und Katastrophenschutz auseinanderzusetzen, insbesondere mit den eigenen Handlungsmöglichkeiten – ein Indikator, dass die Meinungsbildung mit der Teilnahme an der Fokusgruppen nicht abgeschlossen sein dürfte. Für Wittenberge wurde wiederum bei über der Hälfte der Teilnehmenden eine bereits kurzfristig erfolgte Meinungsbildung beziehungsweise ein Meinungswandel zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen nachgewiesen. Darüber hinaus hatten einige Teilnehmende von eigener Perspektiverweiterung berichtet, etwa hinsichtlich des Bedarfs an mehrsprachigen Angeboten, was als Ausdruck für ein besseres Verständnis der Bedürfnisse von Migrant:innen und Verwaltungsangestellten gedeutet werden konnte.

Für die Unterstützung der initialen Meinungsbildung in Fokusgruppen konnten durch die Auswertung der beiden Bürgerdialoge eine Reihe von Gelingensbedingungen identifiziert werden (siehe dazu Textbox „Exkurs: Orientierungswissen zur Unterstützung der Meinungs-

bildung in Fokusgruppen“). Zudem hatte die Teilnahme an der Kommunikationsinitiative bei einigen Personen dazu beigetragen, die eigene Einstellung zu überdenken. Obwohl in Wittenberge beispielsweise doppelt so viel über Hürden, Bedenken und Nachteile der Digitalisierung des kommunalen Dienstleistungsangebots wie über deren Nutzen, Chancen und Vorteile gesprochen worden war, hatte die Anzahl grundsätzlich positiver Haltungen zugenommen, während stark negative Haltungen im Verlauf der Beratungen abgenommen hatten: Fundamentale Digitalisierungskritik löste sich auf in größere Offenheit für die Technologie und ihre Möglichkeiten; gleichzeitig gewachsen war allerdings auch der Umsetzungspessimismus, dem zufolge diese Möglichkeiten nicht ausreichend zur Entfaltung kommen würden. Insbesondere ein wertschätzender und lösungsorientierter Umgang mit den technologiebezogenen Befürchtungen und Bedenken schien für diese Differenzierung entscheidend gewesen zu sein.

Im Rahmen der Website-Initiative wurde hingegen deutlich, dass eine Meinungsbildung durch das entsprechende Kommunikationsangebot zwar unterstützt worden war, dabei aber vermutlich vorbestehende Grundeinstellungen lediglich bestätigt worden waren. Grundlegende Änderungen von Meinungen waren also kaum zu erkennen, waren wie bereits erwähnt aber auch nicht das Ziel des Angebots. Das Webformat hat zweifellos eine hohe Reichweite und kann so Meinungsbildungsprozesse bei sehr vielen Adressat:innen anstoßen; es dürfte jedoch selten dazu beitragen, bestehende Einstellungen grundlegend aufzuweichen. Solche grundlegenden Einstellungsänderungen waren, wie in Kapitel 3 beschrieben, weder Ziel der Website noch zu erwarten. Dass die Website überhaupt Wirkung zeigen konnte, war das Resultat einer umfangreichen Bewerbung, die auch mit entsprechendem Budget hatte unterlegt werden müssen. Die Analyse der Kampagne zeigte ebenfalls, dass die bezahlte Bewerbung entscheidend zum hohen Besucheraufkommen beigetragen hatte.

Im besten Fall ermöglicht Meinungsbildung in der Technikkommunikation aktive Teilhabe oder sie ergibt sich daraus. Mit Blick auf die Kritik am sogenannten Defizitmodell in der modernen Wissenschaftskommunika-

45 | Vgl. Bromme et al. 2023, S. 73.

tion sollten Anstöße zur Meinungsänderung, die auf wissenschaftlicher Aufklärung basieren, nicht Sinn und Zweck von Technikkommunikation sein. Das trifft auch den Wunsch vieler Akteure, durch Information und Kommunikation Akzeptanz für eine bestimmte Technik oder Technologie zu schaffen. Das Defizitmodell geht davon aus, dass Meinungen und Einstellungen, die von wissenschaftlichen Erkenntnissen abweichen, als Folgen eines kognitiven Defizits zu verstehen sind und durch Kommunikation beseitigt werden müssten und

könnten.<sup>46</sup> Allerdings sind Einführung und Ausgestaltung von Technik und Technologien grundlegend von Verlauf und Dynamik der öffentlichen Diskussion und politischen Entscheidungen abhängig. In Beteiligungsprozessen können voneinander abweichende, starre Meinungen hin zu einem gemeinsamen Grundverständnis oder einer gemeinsamen Entscheidung verändert werden – dieser Prozess beruht aber auf Einsicht, nicht auf Überredung oder Belehrung.

### Exkurs: Orientierungswissen zur Unterstützung der Meinungsbildung in Fokusgruppen

Aus den Erkenntnissen der mehrstufigen Konversationsanalysen zu den Bürgerdialogen in Wittenberge und Wuppertal lässt sich Orientierungswissen für die Durchführung von Fokusgruppengesprächen und anderen Dialogformaten ableiten, wenn dabei als zusätzliches Ziel die Bildung sachgerechter und ausgewogener Meinungen unterstützt werden soll. Die Unterstützung **diskursiver Fairness und Chancengleichheit** ist dabei von besonderer Bedeutung.

Die Moderation sollte ein mögliches Machtgefälle zwischen Teilnehmenden sowie eine übermäßige Einflussnahme Einzelner auf die kollaborative Meinungsbildung ausgleichen. Neben einer neutralen und wertschätzenden Haltung gegenüber allen Teilnehmenden braucht es für eine gute Moderation der Gruppe auch besondere Sensibilität und Aufmerksamkeit für die jeweilige Dynamik, die sich unter anderem aus dem Persönlichkeitsprofil der Teilnehmenden, deren Eigenschaften, Unterschieden im Vorwissen und der (zielgruppenspezifischen) Gesprächskultur der Fokusgruppe ergibt.

Individuelle Unterschiede hinsichtlich des themenbezogenen Wissens, durch das sich einzelne Teilnehmende (implizit oder explizit) als Expert:innen auszeichnen, sollten von der Moderation berücksichtigt werden. Solche Unterschiede lassen sich durch einen zweifellos hilfreichen Informationsinput zu Beginn der Diskussion gleichwohl nicht restlos auflösen. Die Teilnehmenden bringen also jeweils einen anderen Wissenshintergrund mit, dessen Niveau sich erheblich auf ihren Einfluss in der Gruppe auswirken kann. Die Moderation sollte daher aktiv auch Teilnehmende mit weniger Expertisestatus einbinden und insbesondere auf deren Erfahrung und Perspektive den Fokus richten.

Ein besonderes Augenmerk aufseiten der Moderation für die gruppenspezifische Gesprächskultur, die bereits in der Vorbereitung berücksichtigt werden sollte, ist wichtig, um im Verlauf des Fokusgruppengesprächs angemessen agieren, reagieren und den Diskussionsverlauf im Sinne diskursiver Fairness steuern zu können. Das Alter der Teilnehmenden beziehungsweise im vorliegenden Fall deren altersabhängige Mediennutzung und Digitalkompetenz, ihr kultureller/politischer Hintergrund oder ihr Geschlecht können nämlich mit bestimmten Kommunikationsstilen, Wert- und Kompetenzvorstellungen in Verbindung stehen, die den Verlauf einer Diskussion unbewusst ungünstig beeinflussen und zu einem diskursiven Ungleichgewicht im Teilnehmerkreis führen können.

46 | Vgl. Renn et al. 2023, S. 63.

Eine machtsensible Moderation sollte vor diesem Hintergrund nicht absolute Gleichheit, sondern Chancengleichheit gewährleisten. Dabei gilt es, einen Raum herzustellen, in dem sich alle Teilnehmenden unabhängig von ihrem persönlichen Interaktionsstil sicher und frei fühlen, ihre eigene Meinung sowie ihre Erfahrungen, Wünsche, Bedürfnisse und Ideen zu äußern. So können sich auch solche Personen eine Meinung bilden, die sich zurückhaltender und weniger aktiv ins Gespräch einbringen und sich eher durch Zuhören und Kommentieren auszeichnen. Durch einen sensiblen Umgang mit den Unterschieden im Interaktionsstil – die nicht hinderlich für eine ausgewogene Meinungsbildung sein müssen – bleibt der Diskursraum für Teilnehmende mit ganz unterschiedlichen Persönlichkeiten offen. Da eine solche verantwortungsvolle Aufgabe unter anderem sicheres Auftreten, ausgeprägtes Feingefühl, die Fähigkeit zur angemessenen Intervention wie auch ein hohes Maß an Selbstreflexion und Disziplin (etwa Zurückhaltung des eigenen Standpunkts) erfordert, sollte die Moderation nur durch entsprechend geschultes Personal erfolgen.

Über Hinweise zur Gewährleistung der diskursiven Fairness und Chancengleichheit hinaus ermöglichen die Konversationsanalysen der Bürgerdialoge in Wittenberge und Wuppertal weitere Schlussfolgerungen für die Durchführung von Fokusgruppen mit dem begleitenden Ziel der Meinungsbildung.

- **Homogenität und Heterogenität der Zusammensetzung:** Es gehört zur geläufigen Praxis, Fokusgruppen bezüglich demografischer und sozioökonomischer Merkmale weitgehend homogen zusammenzusetzen. Hierdurch sollen die Gesprächsräume von allzu großen Konflikten freigehalten und gemeinschaftsfördernde Identifikationsprozesse im Gruppenplenum begünstigt werden, was wiederum die freie Meinungsäußerung der Teilnehmenden erleichtern soll. Zudem sollen die Bedürfnisse einer ganz bestimmten Zielgruppe fokussiert erfasst und im Nachgang ausgewertet werden. Erst der Vergleich einer solchen Gruppe mit anderen, ebenfalls relativ homogen zusammengesetzten Gruppen ermöglicht Veranstaltern der Gespräche und Adressaten der Gesprächsergebnisse spezifische Erkenntnisse über die verschiedenen Perspektiven auf ein bestimmtes Thema. Im Zuge der Analyse beider Bürgerdialoge wurde jedoch nachgewiesen, dass der gruppeninterne Austausch zwischen lebensweltlich unterschiedlich geprägten Personen eine starke Perspektiverweiterung und einen entsprechenden Lerneffekt bei den Teilnehmenden erzeugen kann. Bei der Zusammensetzung einer meinungsbildungsorientierten Fokusgruppe sollte daher – jenseits der Homogenität im Sinne eines spezifischen Zielgruppenmerkmals – auch Raum für heterogene Erfahrungen (etwa hinsichtlich der Nutzung bestimmter Technologien) eingeräumt werden. Wo sinnvoll können zudem auch vulnerable Gruppen (beispielsweise Menschen mit Migrationshintergrund, Behinderung oder Diskriminierungserfahrung) besonders berücksichtigt werden.
- **Quantität und Qualität sachlicher Ausgewogenheit:** Um eine sachlich ausgewogene Diskussion, also die Thematisierung positiver wie auch negativer/kritischer Sichtweisen auf das jeweilige Thema, zu begünstigen, sollten Fragen zur Wahrnehmung von Nutzen, Chancen und Vorteilen genauso integriert werden wie zur Wahrnehmung von Hürden, Risiken/Bedenken und Nachteilen. Diese Dimension sachlicher Ausgewogenheit sollte bereits bei der Konzeption der jeweiligen Veranstaltung bedacht und berücksichtigt werden. Wichtig ist hierbei, dem Effekt einer vermeintlichen sozialen Erwünschtheit bestimmter Perspektiven entgegenzuwirken, der durch den thematischen Rahmen der Veranstaltung auftreten kann: Wenn etwa bereits klar ist, dass digitalisiert werden soll, wird das Thema von Beginn an womöglich durch die Veranstalter selbst positiv dargestellt, wodurch Teilnehmende den Eindruck gewinnen könnten, dass kritische/negative Stimmen eher unerwünscht (oder auch sinnlos) sind. Eine einseitig positive oder negative Darstellung durch die Veranstalter oder Moderation sollte daher zwingend vermieden werden.

- **Erwartungsmanagement und positive Gruppenatmosphäre:** Ziele und Erwartungen von Fokusgruppengesprächen sollten bereits im Rahmen der Teilnehmendengewinnung und zu Beginn der jeweiligen Sitzung explizit und umfänglich erläutert werden. Nicht einzulösende Erwartungen sollten zudem im Vorfeld durch transparente Information gedämpft werden. Gleichwohl sollte aber eine positive Gruppenatmosphäre als Grundlage für ein gewisses Maß an emotionaler Involviertheit, Kreativität, Offenheit und Verständigungsbereitschaft aufseiten der Teilnehmenden gewährleistet sein. Denn es geht darum, die Teilnehmenden zu motivieren, über die assoziative Betrachtung unterschiedlicher Perspektiven und Aspekte hinaus Integrationsmöglichkeiten und Lösungen für ein spezifisches Handlungsfeld zu suchen.
- **Wissensaufbau durch Information und Austausch:** Lernprozesse sind wesentlicher Bestandteil jeder Meinungsbildung. Wissensaufbau ist dafür eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung. Aus der Notwendigkeit folgt, dass die Moderation die Teilnehmenden mit Informationen konfrontiert, die für die jeweilige Gruppe neu sind. Dies kann in Fokusgruppen etwa durch Vorabinformation und einen Stimulusvortrag geschehen. Auch die Einbeziehung von Expert:innen, die während der Sitzung etwaige Fragen beantworten können, unterstützt einen konsistenten themenspezifischen Wissensaufbau.
- **Kontroversen auf Sachebene:** Perspektivenvielfalt kann die Meinungsbildung unterstützen. Die Moderation kann hierzu gezielt Kontroversen anstoßen, etwa indem sie Gegenargumente ergänzt, die in der Diskussion bislang gefehlt haben. Das Ziel sollte dann darin bestehen, Zusammenhänge zwischen den unterschiedlichen Perspektiven zu ergründen, Spannungsverhältnisse aufzudecken und nach übergreifenden Ansatzpunkten für die Integration zu suchen. Dafür sind passende Methoden der Gesprächsführung einzusetzen (zum Beispiel aktives Zuhören).
- **Sensibilität für Schwarz-Weiß-Denken:** Die Moderation sollte insbesondere sensibel gegenüber dichotom geprägten Aussagen von Teilnehmerseite sein. Die Äußerung einer Schwarz-Weiß-Sicht sollte im Fokusgruppengespräch niemals unkommentiert bleiben, denn derartige Aussagen führen zu zunehmender Polarisierung im Diskurs und stehen einer sachgerechten und ausgewogenen Meinungsbildung entgegen.



## 5 Ausblick: Kommunikation und Dialog im digitalen Wandel



Im acatech Projekt *Technologischen Wandel gestalten* ging es nicht darum, die Meinungsbildung zu einer neuen Technologie in eine bestimmte Richtung zu lenken. Damit generell technische und technologische Innovationen, digitale Anwendungen und entsprechende Infrastrukturvorhaben eine positive Resonanz in der Gesellschaft erzeugen, sind mehrere Voraussetzungen zu erfüllen. Zunächst sollten die betroffenen Personen die Veränderungen aus freien Stücken als sinnvoll ansehen. Eine Kompatibilität dieser Veränderungen mit den von den meisten Menschen geteilten Vorstellungen der Gegenwart und Zukunft ist dabei ebenfalls zentral. Zweitens sollte die Nutzen-Risiko-Abwägung in den Augen der betroffenen Personen positiv ausfallen, die Verteilung von Risiken und Nutzen auf die Bevölkerung sollte zudem als gerecht empfunden werden. Drittens sollten die im Rahmen des gegenwärtigen Transformationsprozesses entstehenden Innovationen Souveränitätsspielräume und Selbstwirksamkeitserfahrungen der Bürger:innen nicht beschränken. Und zuletzt spielt auch das individuelle Selbstbild oder die gewünschte individuelle Entwicklung der eigenen Lebenswelt in diesem Kontext eine Rolle: Die Innovationen des digitalen Wandels müssen mit diesem Selbstbild oder Entwicklungswunsch emotional übereinstimmen.<sup>47</sup>

Die breite gesellschaftliche Akzeptanz digitaler Innovationen scheitert oft zumindest an einer der vier hier genannten Voraussetzungen. So werden Chancen bei Innovationen, die noch am Anfang ihrer Entwicklung stehen, in der Regel von bestimmten Akteuren, die sich von einer Nutzung besondere Vorteile versprechen, übertrieben positiv dargestellt, Unsicherheiten und Risiken hingegen bewusst oder unbewusst verschwiegen, ausgeblendet oder kleingeredet. Jeder technologische Wandel bringt für einige Akteure und Anspruchsgruppen mehr Vorteile, für andere mehr Risiken oder Nachteile mit sich. Bisweilen werden solche Risiken und Nachteile allerdings auch bloß vermutet, weil sich manche Menschen infolge der Technisierung ihrer Umwelt ausgeschlossen fühlen oder weil sie jenen Akteuren, die eine technologische Innovation befürworten oder befördern, misstrauen. So droht der digitale Wandel etwa die Kluft zwischen digitalaffinen und digitalaversen Personen immer weiter zu vergrößern und womöglich jene

abzuhängen, die nicht über die ökonomischen Ressourcen oder über die notwendigen Kompetenzen verfügen, um mit der beschleunigten Entwicklung mitzuhalten.

Das acatech Projekt *Technologischen Wandel gestalten: Transparenz, Dialog und Beteiligung für gesellschaftlichen Konsens* sollte dazu beitragen, dass sich mehr Bürger:innen in Deutschland für den digitalen Wandel interessieren – unabhängig davon, ob sie ihn nun bejahen, ablehnen oder bislang unentschieden sind – und sich im besten Fall sowohl mit den Vor- als auch den Nachteilen dieses Wandels faktenbasiert und argumentativ auseinandersetzen. Es ging darum, Menschen bei der Bildung einer digitalisierungsbezogenen Haltung zu unterstützen, sie zur aktiven Mitgestaltung des Wandels zu befähigen und zu motivieren. Im Rahmen der beiden exemplarisch durchgeführten Kommunikations- und Dialoginitiativen ist dies an vielen Stellen geglückt; aus der begleitenden Wirkungsmessung konnten schließlich konkrete Bedingungen für das Gelingen solcher Kommunikationsangebote abgeleitet werden. Dieser Erfahrungsschatz bezieht sich zunächst einmal auf die erprobten Formate (Fokusgruppengespräche und Website mit spielerischem Ansatz) und die jeweilig zugrunde liegenden Themen. Gleichwohl lassen sich manche Erkenntnisse aus den beiden Konversationsanalysen der Bürgerdialoge in Wuppertal und Wittenberge übertragen und so für ähnlich gestaltete Dialoge in anderen Kommunen nutzen; gleiches gilt für die Erkenntnisse der Wirkungsmessung zum ePA Check-up.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen den Fokusgruppengesprächen in Wuppertal und Wittenberge und der spielerischen Website bestand darin, dass die Besucher:innen der Website nur mitmachen, nicht aber das Ergebnis selbst mitgestalten konnten. Zudem konnte das Webangebot einfach und schnell „weggeklickt“ werden. Die Diskussionsrunden in den Fokusgruppen waren hingegen verbindlicher und provozierten einen Austausch von Argumenten, Eindrücken, Perspektiven und Meinungen und führten so dazu, dass Einstellungen und Erfahrungen anderer Teilnehmender bei der eigenen Meinungsbildung mitberücksichtigt wurden. So erklärt sich, dass in diesen auf persönlichen Austausch hin ausgerichteten Veranstaltungen auch eher

47 | Vgl. Renn et al. 2023, S. 66 f.

Meinungsänderungen beobachtet werden konnten. Demgegenüber bieten digitale Angebote gleichwohl – im Gegensatz zu räumlich klar begrenzten Dialogangeboten – die Möglichkeit, schnell und unkompliziert ein großes Publikum zu erreichen und die Meinungsbildung sehr vieler Menschen gleichzeitig zu unterstützen. Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Kommunikations- und Dialogformate sollten daher stets für den jeweiligen Einzelfall abgewogen und ihr Einsatz sollte immer mit Blick auf das konkrete Ziel des Kommunikationsvorhabens entschieden werden.

Transparenz, Dialog und Beteiligung stellen in Zeiten des digitalen Wandels wichtige Voraussetzungen für gelingende Meinungsbildung und aktive Teilhabe auch am technologischen und sozialen Wandel dar. Es gilt daher, etablierte Kommunikations- und Dialogformate zielbezogen zu nutzen, neue Formate experimentell zu entwickeln und diese unter realistischen Bedingungen zu erproben.<sup>48</sup> Mit lediglich einem Kommunikations- oder Dialogformat kann nie die gesamte Breite der Bevölkerung erreicht werden. Notwendig ist stets, die Selbstselektionsmechanismen der verschiedenen An-

sprache- und Einladungsverfahren wie auch die strukturellen Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Kommunikationsformate zu berücksichtigen. Die Erkenntnisse dieses acatech Projekts zur Meinungsbildung im Kontext der Digitalisierung können hierzu einen wichtigen Beitrag leisten. Die dargestellten Erkenntnisse sind zwar nur begrenzt verallgemeinerbar, und andere erfolgversprechende Formate (etwa Bürgerräte) wurden im Rahmen des Projekts nicht umgesetzt; sie können aber Impulse für die weitere Forschung setzen. So könnten beispielsweise weitere Fokusgruppengespräche zu unterschiedlichen Technologie- und Technikthemen mit verschiedenen Konfliktarten und Konfliktstärken oder mit unterschiedlicher Zusammensetzung organisiert werden. Zudem ließen sich Fokusgruppengespräche mit anderen Beteiligungsformaten wie Zukunftswerkstätten, Bürgerforen oder Bürgerräten für unterschiedliche Fragestellungen vergleichen. Und genauso würde es sicher den Wissensstand zur Technikkommunikation bereichern, wenn man Meinungsbildungseffekte durch webbasierte und spielerisch konzipierte Informationsangebote bei einer Vielzahl anderer Technologie- und Technikthemen untersuchen würde.

48 | Eine Übersicht über Kommunikations- und Dialogformate, die im Kern der Meinungsbildung bei wissenschaftlichen Themen dienen, findet sich beispielsweise unter <https://www.wissenschaftskommunikation.de/formate/> [Stand: 22.12.2023].

# Anhang

TN	Geschlecht	Hälfte 1	Hälfte 2	Durchschnitt
Ehrenamtliche Helfer:innen				
TN1	m	17	16	16
TN2	m	7	15	13
TN3	w	9	15	13
TN4	m	16	10	12
TN5	m	16	11	12
TN6	w	9	9	9
TN7	m	10	6	7
TN8	m	1	8	6
TN9	m	9	4	5
TN10	m	5	2	3
TN11	m	0	2	2
TN12	w	1	2	2
Gesamt	-	100	100	100
Personen mit guter Selbstschutzfähigkeit				
TN1	m	18	18	18
TN2	m	19	18	18
TN3	w	16	18	17
TN4	m	10	13	11
TN5	w	11	6	9
TN6	m	11	6	9
TN7	w	10	7	9
TN8	m	5	14	9
Gesamt	-	100	100	100
Alleinerziehende, Eltern von kleinen Kindern, Senior:innen				
TN1	m	30	31	29
TN2	w	23	24	24
TN3	w	12	19	16
TN4	w	17	12	14
TN5	m	16	8	11
TN6	w	3	6	5
Gesamt	-	100	100	100
Menschen mit Beeinträchtigung				
TN1	w	28	31	29
TN2	w	31	23	27
TN3	w	15	20	18
TN4	m	12	14	13
TN5	w	7	6	7
TN6	m	7	6	6
Gesamt	-	100	100	100
Legende: TN = Teilnehmer:in   m = männlich   w = weiblich (Anmerkung: blau = aktivere Hälfte der Teilnehmenden)				

Tabelle A1: Individuelle Redeanteile (gerundet) in Prozent je Fokusgruppe  
(Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebraLog 2023)

TN	Geschlecht	Hälfte 1	Hälfte 2	Gesamt
Alle Fokusgruppen				
Mittelwert		6,20	6,29	6,25
Ehrenamtliche Helfer:innen				
Mittelwert	-	5,35	5,73	5,66
TN 11	m	0,00	7,83	7,83
TN7	m	6,57	6,82	6,74
TN2	m	5,48	6,59	6,49
TN12	w	5,88	6,53	6,47
TN5	m	6,04	6,44	6,34
TN3	w	3,65	6,20	5,92
TN8	m	3,13	5,59	5,49
TN1	m	5,11	5,28	5,25
TN9	m	5,09	4,71	4,83
TN6	w	4,42	4,62	4,58
TN10	m	6,66	3,83	4,58
TN4	m	5,53	4,28	4,55
Personen mit guter Selbstschutzzfähigkeit				
Mittelwert	-	5,80	6,56	6,12
TN8	m	5,79	7,76	6,97
TN2	m	7,39	5,61	6,69
TN6	m	5,68	8,71	6,40
TN4	m	6,45	5,96	6,21
TN1	m	6,17	5,78	5,99
TN7	w	4,88	7,57	5,86
TN3	w	4,99	5,96	5,45
TN5	w	4,28	7,75	5,34
Alleinerziehende, Eltern von kleinen Kindern, Senior:innen				
Mittelwert	-	6,66	7,05	6,88
TN5	m	7,64	9,87	8,48
TN6	w	4,76	8,33	7,47
TN1	m	7,35	6,85	7,07
TN3	w	7,11	6,46	6,66
TN2	w	5,58	7,11	6,45
TN4	w	5,84	6,12	5,98
Menschen mit Beeinträchtigung				
Mittelwert	-	7,15	6,39	6,78
TN6	m	7,65	10,84	9,27
TN4	m	8,33	7,97	8,14
TN1	w	8,30	6,77	7,56
TN5	w	7,04	7,45	7,22
TN2	w	6,48	4,87	5,79
TN3	w	5,44	4,60	4,99
Legende: TN = Teilnehmer:in   m = männlich   w = weiblich (Anmerkung: grün = Zuwachs von mehr als 10 Prozent von der ersten zur zweiten Veranstaltungshälfte   orange = Abnahme von mehr als 10 Prozent von der ersten zur zweiten Veranstaltungshälfte)				

Tabelle A2: Zu- und Abnahmen differenzierender Wörter in Prozent von der ersten zur zweiten Veranstaltungshälfte (Quelle: eigene Darstellung basierend auf zebraLog 2023)

Fragestellung	Indikator	Messwert	Vergleichswert
Nahmen die drei unabhängigen Variablen Einfluss auf die durch Mehrheitsentscheid vollzogene Priorisierung von Maßnahmenvorschlägen der Fokusgruppensitzung?	Initiierung priorisierter Maßnahmenvorschläge	Anzahl von selbst initiierten Maßnahmenvorschlägen pro teilnehmender Person, die in der Abschlussrunde priorisiert wurden  Anmerkung: Hierzu zählten alle eingebrachten Vorschläge zur Digitalisierung, die bis zum jeweiligen Zeitpunkt in der Fokusgruppensitzung noch nicht von anderen erwähnt worden waren und die in der Priorisierung mindestens einen Punkt erhielten.	Durchschnittliche Anzahl der priorisierten, initiierten Maßnahmenvorschläge bei Gegenüberstellung von potenziell beeinflussenden und beeinflussten Teilnehmenden
Nahmen die drei unabhängigen Variablen Einfluss darauf, ob Maßnahmenvorschläge bestimmter Teilnehmender von anderen Teilnehmenden im Diskurs aufgegriffen wurden?	Direkt erhaltenes Feedback auf einen teilnehmerinitiierten Maßnahmenvorschlag	Anzahl der Personen, die Maßnahmenvorschläge aufgriffen (Follower:innen)  Anmerkung: Diese Vorschläge mussten von anderen Teilnehmenden als den Follower:innen selbst initiiert worden sein. Gezählt wurden Vorschläge auch dann, wenn sie in der Abschlussrunde nicht priorisiert wurden. Follower:innen konnten die Vorschläge anderer sowohl positiv als auch negativ aufgreifen.	Durchschnittliche Anzahl der Follower:innen von priorisierten Maßnahmenvorschlägen bei Gegenüberstellung von potenziell beeinflussenden und beeinflussten Teilnehmenden
Nahmen die drei unabhängigen Variablen Einfluss auf die Teilnehmenden bei der Priorisierung von Maßnahmenvorschlägen, die durch bestimmte Personen eingebracht worden waren?	Indirekt erhaltenes Feedback auf einen initiierten Maßnahmenvorschlag	Anzahl der insgesamt erhaltenen Bewertungspunkte bei der abschließenden Priorisierung für jene Maßnahmenvorschläge, die eine Person initiiert hatte	Durchschnittliche Anzahl der erhaltenen Bewertungspunkte bei Gegenüberstellung von potenziell beeinflussenden und beeinflussten Teilnehmenden

Fragestellung	Indikator	Messwert	Vergleichswert
Nahmen die drei unabhängigen Variablen Einfluss darauf, wie viele Maßnahmenvorschläge bestimmter Teilnehmender priorisiert wurden?	Verhältnis von priorisierten zu nichtpriorisierten Maßnahmenvorschläge	<p>Anzahl der priorisierten und nichtpriorisierten Maßnahmenvorschläge, die von einer Person initiiert wurden</p> <p>Anmerkung: Für die abschließende Aufgabe der Priorisierung wurde zunächst innerhalb der Gruppe eine Liste zu priorisierender Maßnahmenvorschläge erstellt. Die Liste beruhte auf den vorangegangenen Gesprächen. Zugleich konnten im Sinne diskursiver Fairness aber auch zu diesem Zeitpunkt noch neue Vorschläge ergänzt werden. Als nichtpriorisierte Vorschläge (Messwert) wurden dann sowohl solche gezählt, die es trotz Erwähnung im Laufe der Sitzung nicht in die Liste geschafft hatten, als auch solche, die bei der Priorisierung keine Punkte erhalten hatten.</p>	Durchschnittliches Verhältnis von priorisierten zu nichtpriorisierten teilnehmerinitiierten Maßnahmenvorschlägen (Quote) bei Gegenüberstellung von potenziell beeinflussenden und beeinflussten Teilnehmenden

Tabelle A3: Methodik zur Analyse der Einflussfaktoren Interaktionstyp, Sachkenntnis und Geschlecht (Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

Einflussfaktor	Indikator	Merkmal	Fokusgruppe			
			Junge Erwachsene	Erwachsene	Altersgruppe 55+	Unternehmer:innen
Interaktionstyp	Durchschnittliche Anzahl priorisierter Maßnahmenvorschläge nach Interaktionstyp	Gesprächsführende	3	3,5	2,4	2,7
		Mitdiskutierende	1	1,3	1	1,5
		Passive Teilnehmende	0,5	0,3	0,5	k. A.
		Hybrider Typus	k. A.	k. A.	k. A.	3
	Durchschnittliche Anzahl der Follower:innen priorisierter Maßnahmenvorschläge nach Interaktionstyp	Gesprächsführende	7,5	4,5	1,2	2,7
		Mitdiskutierende	2	1,7	0	1
		Passive Teilnehmende	0	0	1	k. A.
		Hybrider Typus	k. A.	k. A.	k. A.	2
	Durchschnittliche Anzahl der Priorisierungspunkte nach Interaktionstyp	Gesprächsführende	12,5	11	8	5,3
		Mitdiskutierende	3,7	5,7	2	1,5
		Passive Teilnehmende	1	0,7	0,5	k. A.
		Hybrider Typus	k. A.	k. A.	k. A.	6
	Verhältnis von priorisierten zu nichtpriorisierten Maßnahmenvorschlägen nach Interaktionstyp*	Gesprächsführende	0,8	0,8	1,7	1,3
		Mitdiskutierende	1,2	0,4	2	2
		Passive Teilnehmende	1	0,5	0,5	k. A.
		Hybrider Typus	k. A.	k. A.	k. A.	2

\*) Die Anzahl priorisierter Vorschläge wird mit der Anzahl nichtpriorisierter Vorschläge mittels Division ins Verhältnis gesetzt. Ein Wert von beispielsweise 0,8 bedeutet, dass auf einen nicht priorisierten Vorschlag 0,8 priorisierte Vorschläge kommen.

Einflussfaktor	Indikator	Merkmal	Fokusgruppe			
			Junge Erwachsene	Erwachsene	Altersgruppe 55+	Unternehmer:innen
Sachkenntnis	Durchschnittliche Anzahl priorisierter Maßnahmenvorschläge nach Expertisestatus	Teilnehmende mit Expertisestatus	k. A.	5	3	2,5
		Teilnehmende ohne Expertisestatus	k. A.	1,3	0,6	2,3
	Durchschnittliche Anzahl der Follower:innen priorisierter Maßnahmenvorschläge nach Expertisestatus	Teilnehmende mit Expertisestatus	k. A.	4	3	4
		Teilnehmende ohne Expertisestatus	k. A.	0,6	0,5	1
	Durchschnittliche Anzahl der Priorisierungspunkte nach Expertisestatus	Teilnehmende mit Expertisestatus	k. A.	10	17	4
		Teilnehmende ohne Expertisestatus	k. A.	2,2	3,8	4,3
	Verhältnis von priorisierten zu nichtpriorisierten Maßnahmenvorschlägen nach Expertisestatus	Teilnehmende mit Expertisestatus	k. A.	0,7	5	2,5
		Teilnehmende ohne Expertisestatus	k. A.	0,4	1,3	1,5
Geschlecht	Durchschnittliche Anzahl der priorisierten Maßnahmenvorschläge nach Geschlecht	Weibliche Teilnehmende	1,1	1,3	1,4	3
		Männliche Teilnehmende	1,7	1,6	2	2,2
	Durchschnittliche Anzahl der Follower:innen priorisierter Maßnahmenvorschläge nach Geschlecht	Weibliche Teilnehmende	3	2	0,4	2
		Männliche Teilnehmende	1,7	1,6	1,5	2
	Durchschnittliche Anzahl der Priorisierungspunkte nach Geschlecht	Weibliche Teilnehmende	5,8	6	2,6	6
		Männliche Teilnehmende	2,3	4,6	8	3,8
	Verhältnis von priorisierten zu nichtpriorisierten Maßnahmenvorschlägen nach Geschlecht	Weibliche Teilnehmende	1,3	0,4	1	2
		Männliche Teilnehmende	0,6	0,7	4	1,3

Einflussfaktor	Indikator	Merkmal	Fokusgruppe			
			Junge Erwachsene	Erwachsene	Altersgruppe 55+	Unternehmer:innen
Synergieeffekt	Durchschnittliche Anzahl priorisierter Maßnahmenvorschläge nach Interaktionstypen und Expertisestatus	Gesprächsführende mit Expertisestatus	k. A.	6	5	2,5
		Mitdiskutierende mit Expertisestatus	k. A.	1,5	0	0
		Teilnehmende ohne Expertisestatus	k. A.	0,9	0,6	2,3
	Durchschnittliche Anzahl der Follower:innen priorisierter Maßnahmenvorschläge nach Interaktionstypen mit Expertisestatus	Gesprächsführende mit Expertisestatus	k. A.	8	3	4
		Mitdiskutierende mit Expertisestatus	k. A.	2	0	0
		Teilnehmende ohne Expertisestatus	k. A.	1	0,6	1
	Durchschnittliche Anzahl der Priorisierungspunkte nach Interaktionstypen und Expertisestatus	Gesprächsführende mit Expertisestatus	k. A.	20	17	4
		Mitdiskutierende mit Expertisestatus	k. A.	5	0	0
		Teilnehmende ohne Expertisestatus	k. A.	3	2,2	4,3
Hinweis: Die Merkmale und Daten, die für die Korrelationsanalyse als Vergleichsbasis dienen, sind farblich hervorgehoben.						

Tabelle A4: Korrelationszusammenhang von Einflussfaktoren und Meinungsbildungsindikatoren  
(Quelle: eigene Darstellung basierend auf nexus 2023)

## Unterstützung von Meinungsbildung im digitalen Wandel

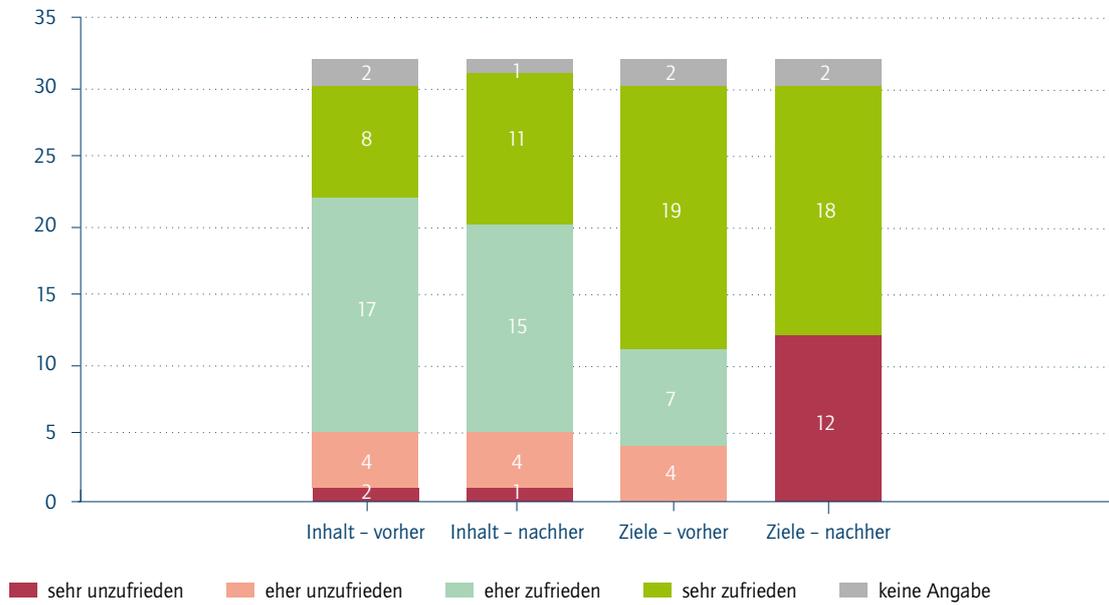


Abbildung A1: Fühlten Sie sich über Inhalt und Ziele der Veranstaltung vorab gut informiert? N = 32 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

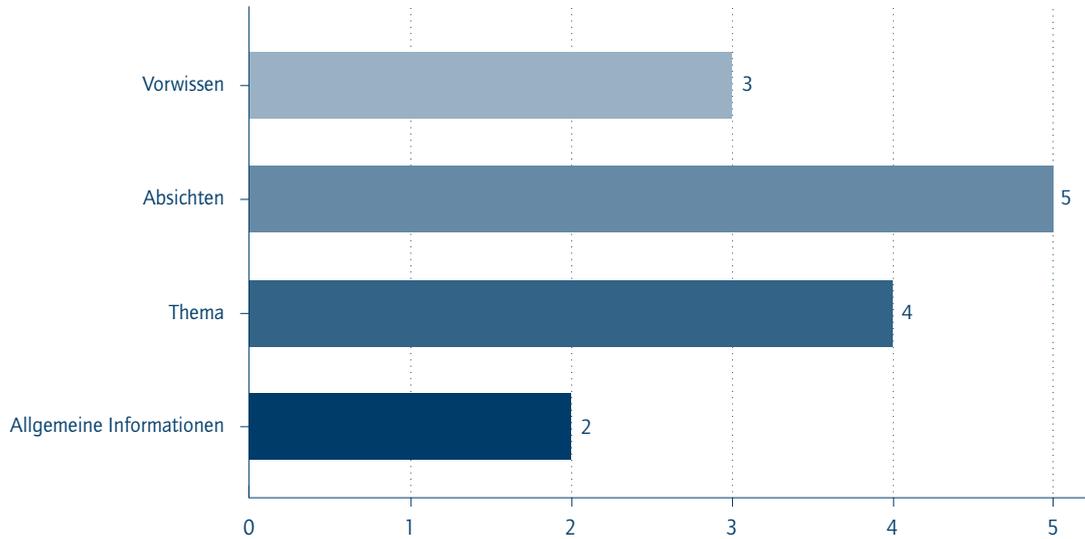


Abbildung A2: Was beziehungsweise wozu hätte vorab besser kommuniziert werden können? N = 32 Teilnehmende; Angabe: Anzahl der Nennungen (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

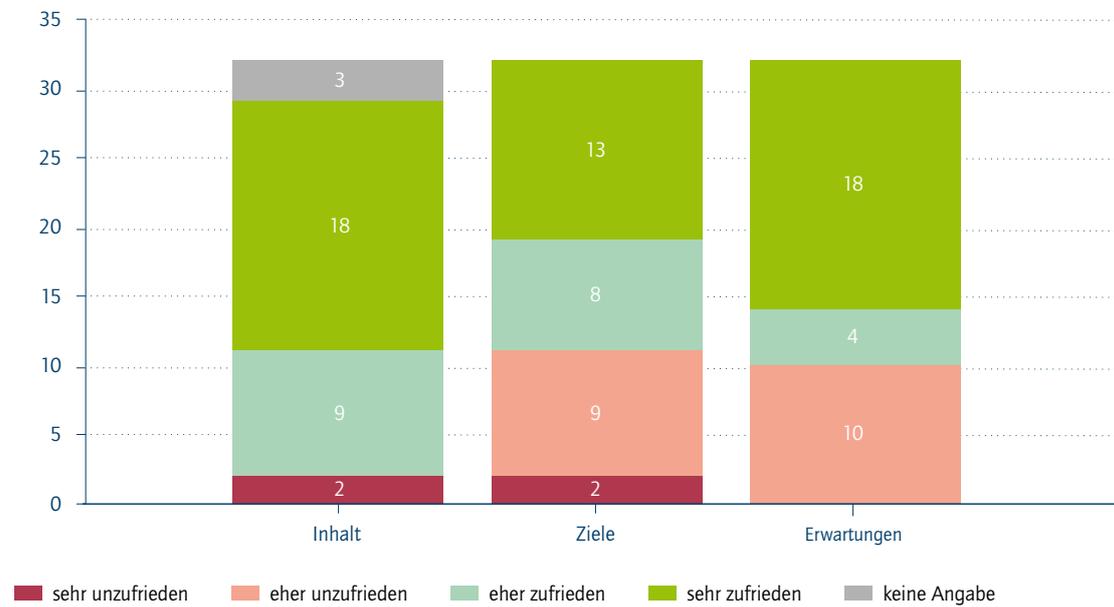


Abbildung A3: Fühlten Sie sich über Inhalt, Ziele und Erwartungen zu Beginn der Veranstaltung gut informiert? N = 32 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)



Abbildung A4: Konnten Sie die Erwartungen an Ihren Beitrag erfüllen? N = 32 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

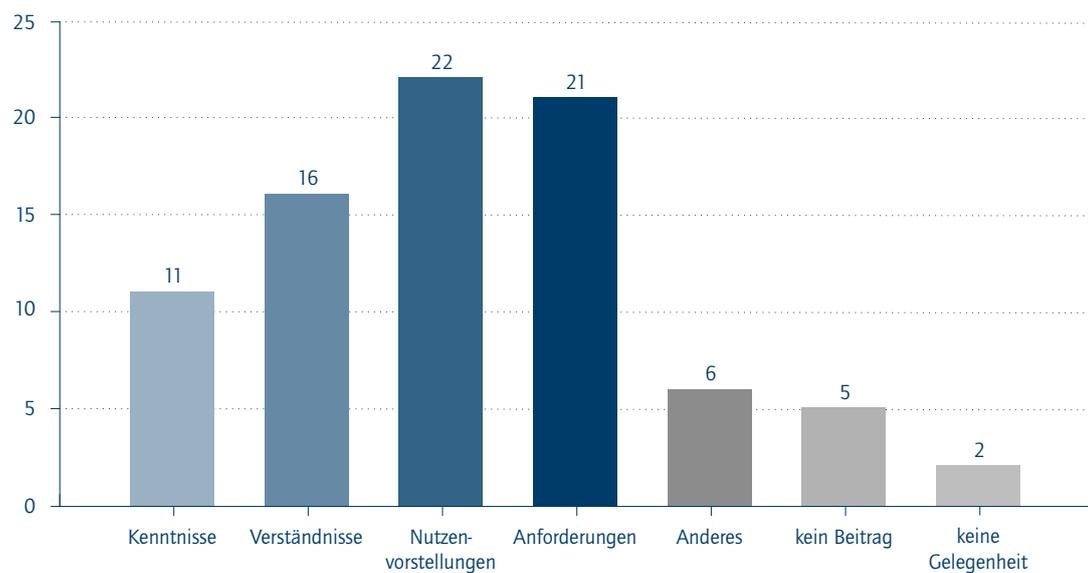


Abbildung A5: Womit konnten Sie sich im Laufe der Veranstaltung einbringen (Mehrfachnennungen möglich)? N = 32 Teilnehmende; Angabe: Anzahl der Nennungen (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

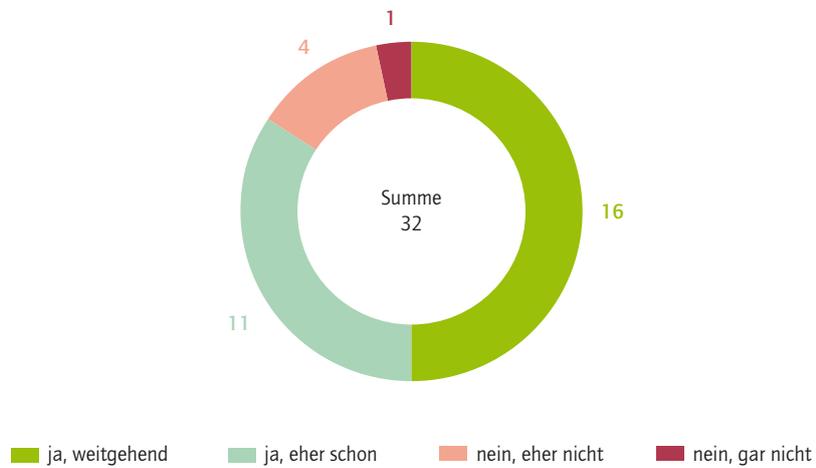


Abbildung A6: Fand eine ausgewogene Diskussion statt? N = 32 Teilnehmende  
(Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

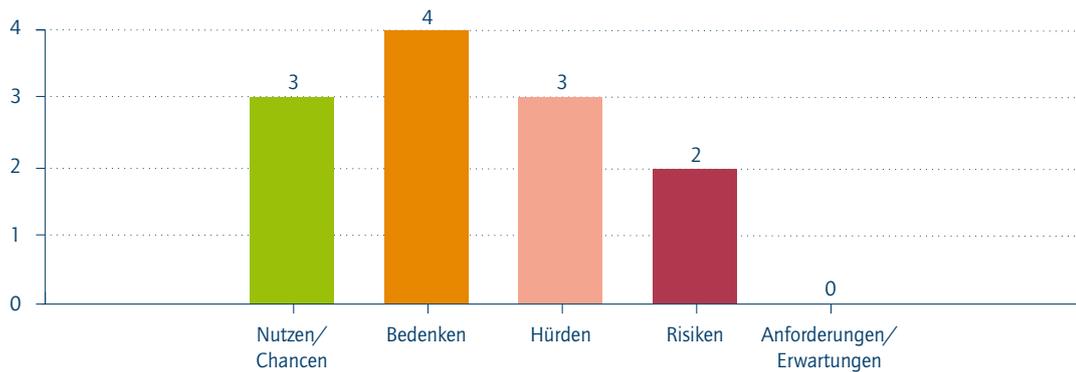


Abbildung A7: Welche Aspekte standen zu stark im Fokus (Mehrfachnennungen möglich)? n = 7 Teilnehmende;  
Angabe: Anzahl der Nennungen (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

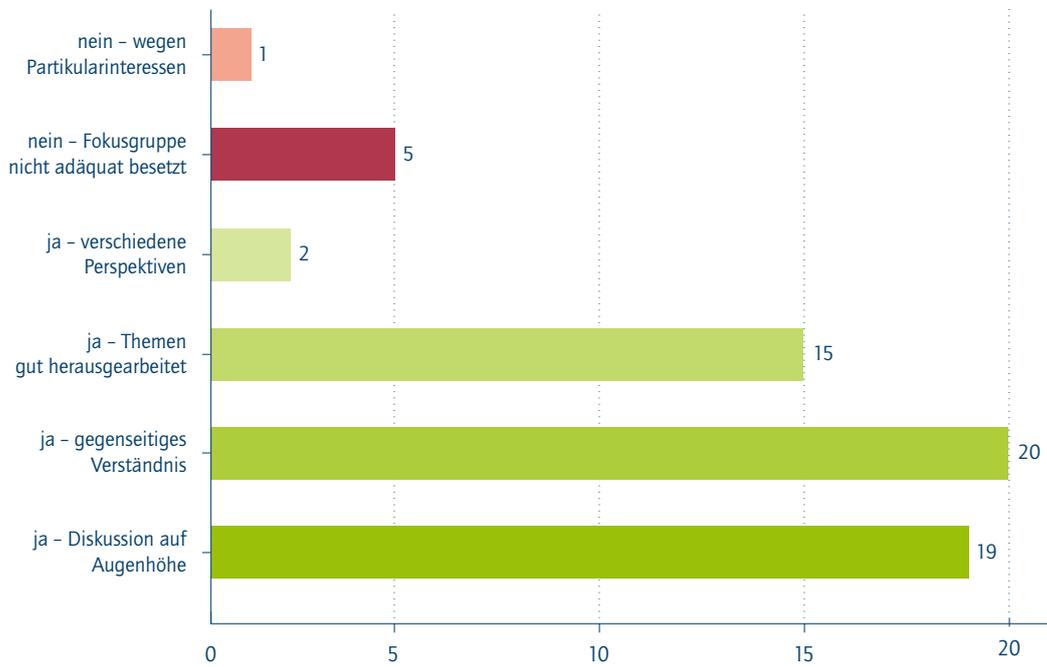


Abbildung A8: Hat die Zusammensetzung der Fokusgruppen zu einem gelungenen Diskurs beigetragen (Mehrfachnennungen möglich)? N = 32 Teilnehmende; Angabe: Anzahl der Nennungen (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

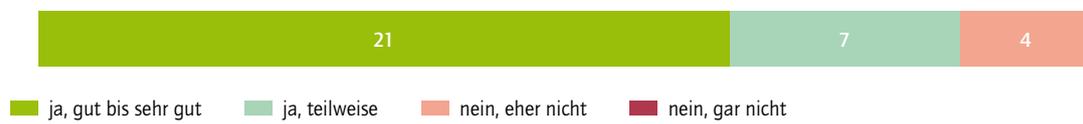


Abbildung A9: Wurde die Diskussion zufriedenstellend moderiert? N = 32 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)



Abbildung A10: Fühlten Sie sich durch die Fragen der Moderation angesprochen? N = 32 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

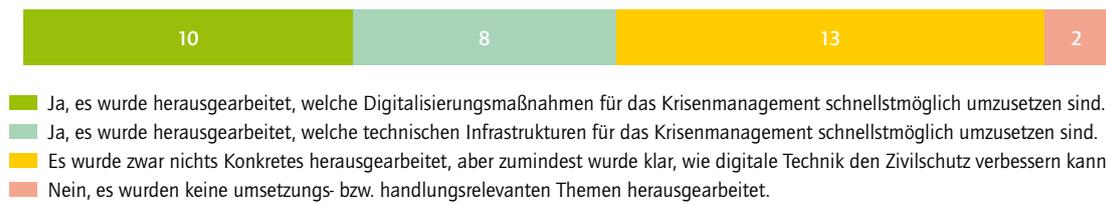


Abbildung A11: Wurden während der Veranstaltung Ihrer Ansicht nach umsetzungs- beziehungsweise handlungsrelevante Themen für die Stadtverwaltung und andere Akteure im Zivilschutz herausgearbeitet? N = 32 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

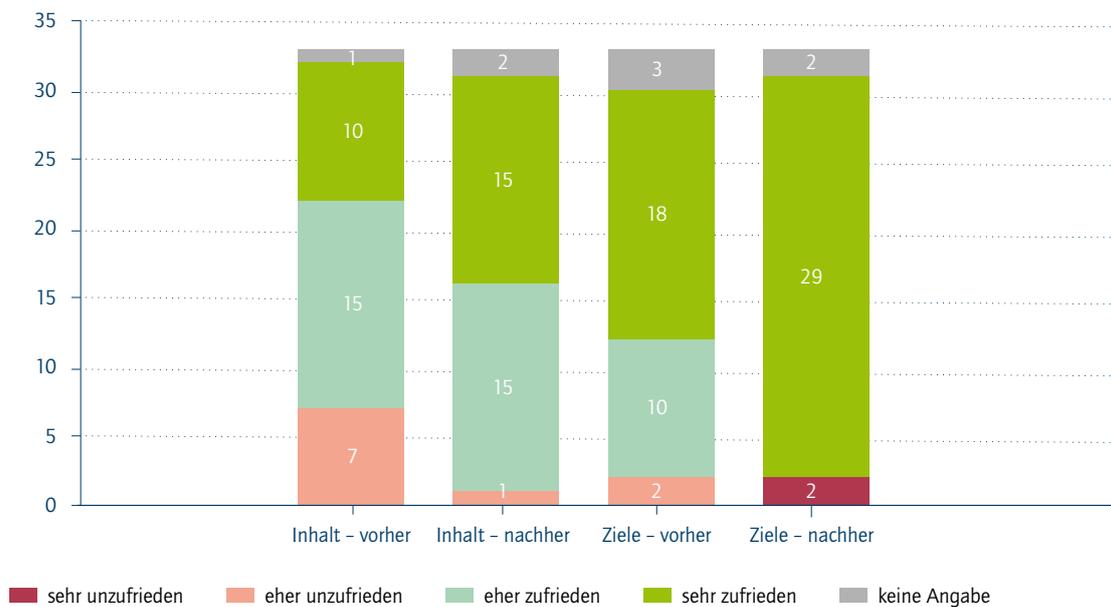


Abbildung A12: Fühlten Sie sich über Inhalt und Ziele der Veranstaltung vorab gut informiert? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

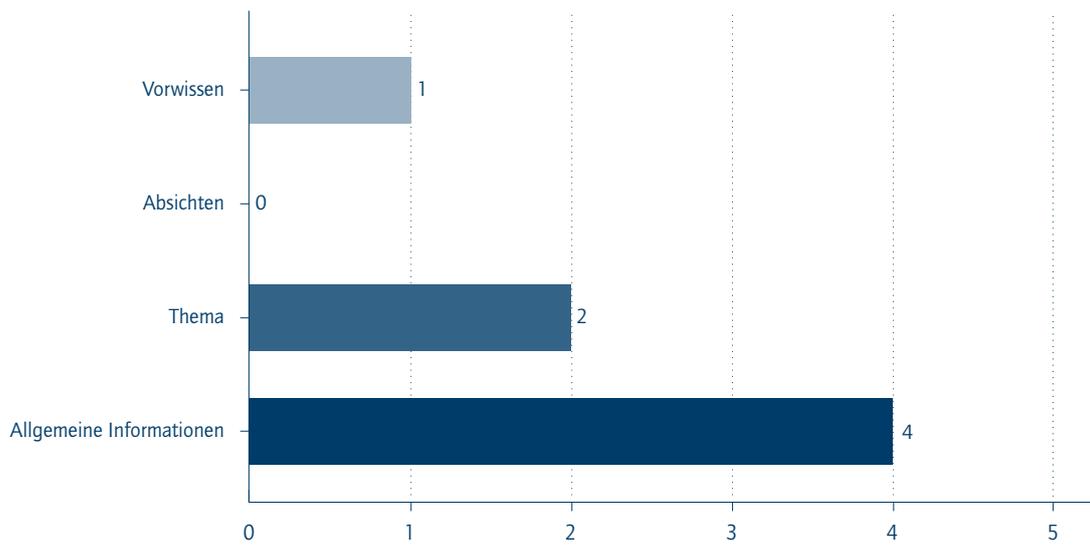


Abbildung A13: Was beziehungsweise wozu hätte vorab besser kommuniziert werden können? N = 33 Teilnehmende; Angabe: Anzahl der Nennungen (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

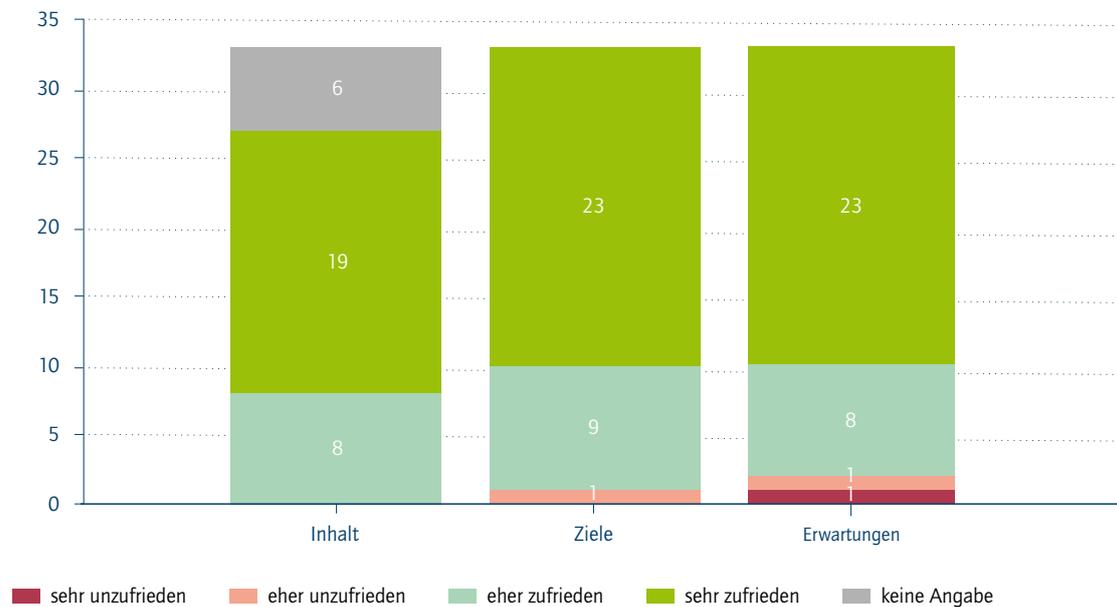


Abbildung A14: Fühlten Sie sich über Inhalt, Ziele und Erwartungen zu Beginn der Veranstaltung gut informiert? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

## Unterstützung von Meinungsbildung im digitalen Wandel



Abbildung A15: Konnten Sie die Erwartungen an Ihren Beitrag erfüllen? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

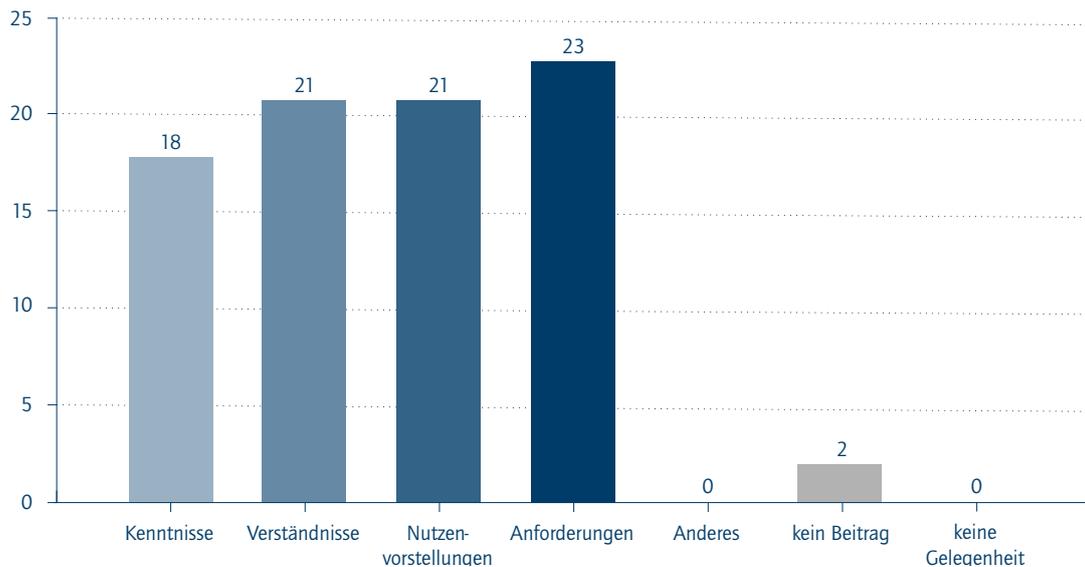


Abbildung A16: Womit konnten Sie sich im Laufe der Veranstaltung einbringen (Mehrfachnennungen möglich)? N = 33 Teilnehmende; Angabe: Anzahl der Nennungen (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)



Abbildung A17: Wurde die Diskussion zufriedenstellend moderiert? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)



Abbildung A18: Fühlten Sie sich durch die Fragen der Moderation angesprochen? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)



Abbildung A19: 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? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

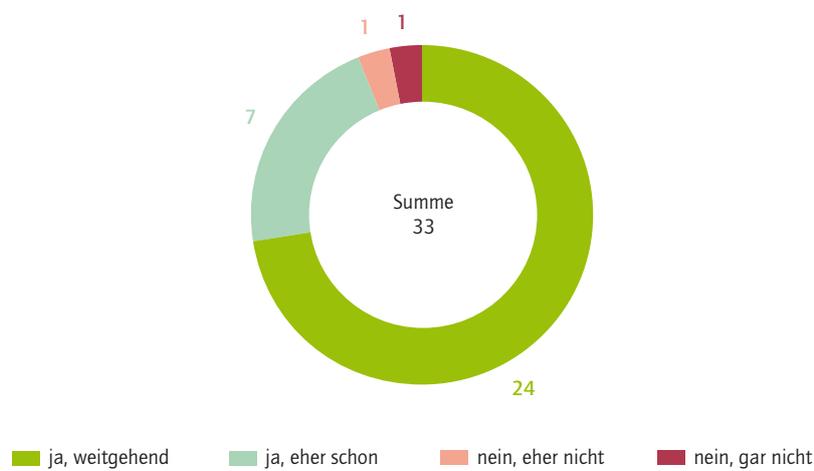


Abbildung A20: Fand eine ausgewogene Diskussion statt? N = 33 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

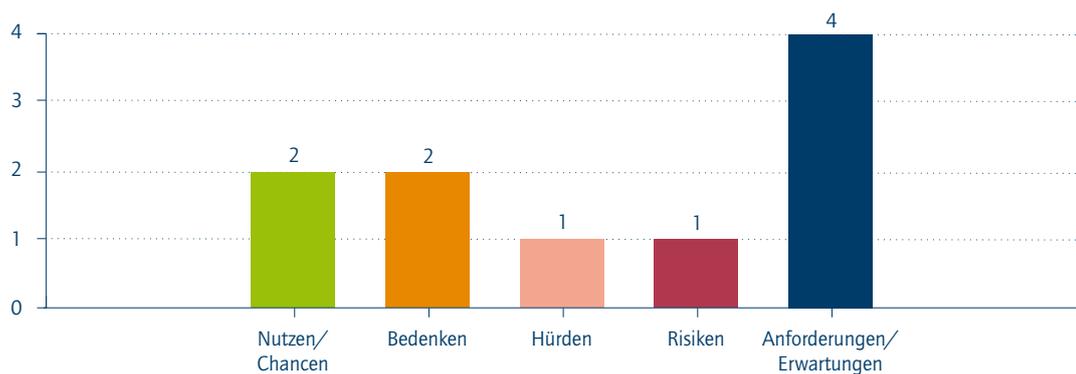


Abbildung A21: Welche Aspekte standen zu stark im Fokus (Mehrfachnennungen möglich)? n = 6 Teilnehmende (Quelle: eigene Darstellung basierend auf evalux 2023a)

## Literatur

### Ajzen 2001

Ajzen, I.: „Nature and Operation of Attitudes“. In: *Annual Review of Psychology*, 52: 1, 2001, S. 27-58.

### Bär et al. 2020

Bär, G./Kasberg, A./Geers, S./Clar, C.: „Fokusgruppen in der partizipativen Forschung“. In: Hartung, S./Wihofszky, P./Wright, M. T. (Hrsg.): *Partizipative Forschung. Ein Forschungsansatz für Gesundheit und seine Methoden*, Wiesbaden: Springer Verlag 2020, S. 207-232.

### Benighaus/Benighaus 2012

Benighaus, C./Benighaus, L.: „Moderation, Gesprächsaufbau und Dynamik in Fokusgruppen“. In: Schulz, M./Mack, B./Renn, O. (Hrsg.): *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung*. Wiesbaden: Springer Verlag 2012, S. 111-133.

### BMBF 2019

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF): *Grundsatzpapier des Bundesministeriums für Bildung und Forschung zur Wissenschaftskommunikation*, Berlin: Bundesministerium für Bildung und Forschung 2019.

### Böschchen/Renn 2023

Böschchen, S./Renn O.: „Erwartungen und Befürchtungen. Grundelemente der Technikkommunikation“. In: Jakobs, E.-M./Renn, O. (Hrsg.): *Technischer Wandel – wirksam kommunizieren und beteiligen. 12 Denkanstöße aus der Wissenschaft* (Technologischen Wandel gestalten), München: acatech 2023, S. 32-43.

### Boyd et al. 2022

Boyd, R. L./Ashokkumar, A./Seraj, S./ Pennebaker, J. W.: *The Development and Psychometric Properties of LIWC-22*, Austin, TX: University of Texas at Austin 2022. URL: <https://www.liwc.app/help/psychometrics-manuals> [Stand: 04.05.2023].

### Breitenfelder et al. 2004

Breitenfelder, U./Hofinger, C./Kaupa, I./Picker, R.: „Fokusgruppen im politischen Forschungs- und Beratungsprozess“. In: *Forum Qualitative Sozialforschung*, 5: 2, 2004, Art. 25. URL: <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/591/1283> [Stand: 16.01.2024].

### Bromme et al. 2023

Bromme, R./Janich, N./Schäfer, M.: „Voraussetzungen für Vertrauen in Wissenschaft“. In: Jakobs, E.-M./Renn, O. (Hrsg.): *Technischer Wandel – wirksam kommunizieren und beteiligen. 12 Denkanstöße aus der Wissenschaft* (Technologischen Wandel

gestalten), München: acatech 2023, S. 72-77.

### Dickmann/Dössel 2023

Dickmann, P./Dössel, O. (Hrsg.): *Kampagne zur Website ePA Check-up. Dokumentation und Analyse* (Technologischen Wandel gestalten), München: acatech 2023.

### Driver/Streifert 1969

Driver, M. J./Streifert, S.: „Integrative Complexity. An Approach to Individuals and Groups as Information-processing Systems“. In: *Administrative Science Quarterly*, 14: 2, 1969, S. 272-285.

### Esau 2022

Esau, K.: *Kommunikationsformen und Deliberationsdynamik. Eine relationale Inhalts- und Sequenzanalyse politischer Online-Diskussionen auf Beteiligungsplattformen* (Schriftenreihe Politische Kommunikation und demokratische Öffentlichkeit). Baden-Baden: Nomos 2022.

### evalux 2023a

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

### evalux 2023b

evalux: *Dokumentation und Bericht zur Evaluation und Wirkungsmessung der interaktiven Internetseite ‚ePA Check-up‘ mit dem Ziel sachgerechter Meinungsbildung im Bereich Gesundheitsdaten und digitaler Gesundheitskompetenz* (unveröffentlicht), Berlin: evalux 2023.

### Hennen et al. 2004

Hennen, L./Petermann, T./Scherz, C.: *Partizipative Verfahren in der Technikfolgen-Abschätzung und parlamentarische Politikberatung. Neue Formen der Kommunikation zwischen Wissenschaft, Politik und Öffentlichkeit* (TAB-Arbeitsbericht, Nr. 96), Berlin: Büro für Technikfolgen-Abschätzung beim Deutschen Bundestag 2004.

### Humm et al. 2020

Humm, C./Schrögel, P./Leßmöllmann, A.: „Feeling left out: Underserved Audiences in Science Communication“. In: *Media and Communication*, 8: 2, 2020, S. 164-176.

### Jakobs et al. 2023

Jakobs, E./Janich, N./Brettschneider, F./Lugger, B./Schäfer, M.: „Wirksame Technikkommunikation“. In: Jakobs, E.-M./Renn, O. (Hrsg.): *Technischer Wandel – wirksam kommunizieren und beteiligen. 12 Denkanstöße aus der Wissenschaft* (Technologischen Wandel gestalten), München: acatech 2023, S. 44-61.

**Jennstål 2019**

Jennstål, J.: „Deliberation and Complexity of Thinking. Using the Integrative Complexity Scale to assess the Deliberative Quality of Minipublics“. In: *Swiss Political Science Review*, 25: 1, 2019, S. 64–83.

**Kommunikationsbüro Ulmer 2023**

Kommunikationsbüro Ulmer: *Fokusgruppen zur elektronischen Patientenakte* (unveröffentlicht), Stuttgart: Kommunikationsbüro Ulmer 2023.

**Littig/Wallace 1997**

Littig, B./Wallace, C.: *Möglichkeiten und Grenzen von Fokus-Gruppendifkussionen für die sozialwissenschaftliche Forschung* (IHS Reihe Soziologie, Nr. 21), Wien: Institut für Höhere Studien 1997. URL: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ss0ar-222022> [Stand: 14.02.2024].

**Nanz/Fritsche 2012**

Nanz, P./Fritsche, M.: *Handbuch Bürgerbeteiligung. Verfahren und Akteure, Chancen und Grenzen*, Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung 2012.

**nexus 2023**

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

**Oppermann/Reimers 2024**

Oppermann, B./Reimers, U. (Hrsg.): *Bürgerdialoge zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben. Zwei Fallbeispiele* (Technologischen Wandel gestalten), München: acatech 2024.

**Oskamp/Schultz 2005**

Oskamp, S./Schultz, W. P.: *Attitudes and Opinions*, 3. Auflage, New York, NY: Psychology Press 2005.

**Renn et al. 2023**

Renn, O./Peters, H./Gaul, R.: „Bedingungen für eine gelingende Technikkommunikation und Beteiligung“. In: Jakobs, E.-M./Renn, O. (Hrsg.): *Technischer Wandel – wirksam kommunizieren und beteiligen. 12 Denkanstöße aus der Wissenschaft* (Technologischen Wandel gestalten), München: acatech 2023, S. 62–71.

**Schaal-Ritzi 2009**

Schaal, G. S./Ritzi, C.: *Empirische Deliberationsforschung* (MPIfG Working Paper, 09/9), Köln: Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung 2009.

**Schetula/Carrera 2012**

Schetula, V./Carrera, D.: „Konfliktsituationen in Fokusgruppen. Eine Herausforderung für den Moderator. Strategien im Umgang mit Konfliktsituationen“. In: Schulz, M./Mack, B./Renn, O. (Hrsg.):

*Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung*, Wiesbaden: Springer Verlag 2012, S. 111–133.

**Schulz 2012**

Schulz, M.: „Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft“. In: Schulz, M./Mack, B./Renn, O. (Hrsg.): *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung*, Wiesbaden: Springer Verlag 2012, S. 9–21.

**Schulz et al. 2012**

Schulz, M./Mack, B./Renn, O. (Hrsg.): *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung*, Wiesbaden: Springer Verlag 2012.

**Suedfeld/Tetlock 1977**

Suedfeld, P./Tetlock, P.: „Integrative Complexity of Communications in international Crises“. In: *Journal of Conflict Resolution*, 21: 1, 1977, S. 169–184.

**Tausczik/Pennebaker 2010**

Tausczik, Y. R./Pennebaker, J. W.: „The psychological Meaning of Words. LIWC and computerized Text Analysis Methods“. In: *Journal of Language and Social Psychology*, 29: 1, 2010, S. 24–54.

**TechnikRadar 2022**

acatech/Körper-Stiftung/Universität Stuttgart: *TechnikRadar 2022. Was die Deutschen über Technik denken*, München: acatech 2022.

**Werth et al. 2020**

Werth, L./Denzler, M./Mayer, J.: *Sozialpsychologie. Das Individuum im sozialen Kontext. Wahrnehmen, Denken, Fühlen*, 2. Auflage, Heidelberg: Springer Verlag 2020.

**zebralog 2023**

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

**Zimbardo/Gerrig 1996**

Zimbardo, P./Gerrig, R.: *Psychologie*, 7. Auflage, Berlin: Springer Verlag 1996.

**Zwick/Schröter 2012**

Zwick, M./Schröter, R.: „Konzeption und Durchführung von Fokusgruppen am Beispiel des BMBF-Projekts ‚Übergewicht und Adipositas bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen als systemisches Risiko‘“. In: Schulz, M./Mack, B./Renn, O. (Hrsg.): *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Von der Konzeption bis zur Auswertung*, Wiesbaden: Springer Verlag 2012, S. 24–48.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Mögliche Entwicklung der Differenzierung des Meinungsbilds im Verlauf einer Fokusgruppensitzung	20
Abbildung 2:	Hat die Veranstaltung bei Ihnen (weiteren) Diskussionsbedarf zum Thema Nutzung digitaler Technik im Zivilschutz und Verbesserungsbedarf der digitalen Infrastruktur geweckt?	27
Abbildung 3:	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?	27
Abbildung 4:	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)?	28
Abbildung 5:	Durchschnittlicher prozentualer Anteil differenzierender Wörter im Zeitverlauf auf Gruppenebene	29
Abbildung 6:	Korrelation zwischen priorisierten Maßnahmenvorschlägen und Interaktionstyp im Phasenmodell; exemplarische Darstellung für die Fokusgruppe der Erwachsenen	36
Abbildung 7:	Verteilung der Interaktionstypen im Gruppenvergleich	41
Abbildung 8:	Verteilung des Expertisestatus im Gruppenvergleich	41
Abbildung 9:	Verteilung der Geschlechtszuordnung im Gruppenvergleich	42
Abbildung 10:	Meinungsbildung und Meinungswandel zur Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen in Wittenberge im Gruppenvergleich	49
Abbildung 11:	Hat die Fokusgruppe bei Ihnen Diskussionsbedarf geweckt?	49
Abbildung 12:	Werden Sie sich nun erstmals mit den digitalen Tools auseinandersetzen?	49
Abbildung 13:	Mit wem werden Sie über das Thema sprechen (Mehrfachnennungen möglich)?	50
Abbildung 14:	Aufbau der Website ePA Check-up (User Journey in der Web-App); Umfrage-Element nur im Kampagnen-/Evaluationszeitraum aktiv	59
Abbildung 15:	Beispielhafte Seiten aus dem ePA Check-up (Ansicht auf mobilen Endgeräten); von links nach rechts: Startseite der Applikation, erste Abfrageseite, Startseite des Themenblocks „Diagnose“, Seite des Themenblocks „Daten“	60
Abbildung 16:	Design für die Datenerhebung zur Wirkungsmessung des ePA Check-ups	61
Abbildung 17:	Besuche, abgeschlossene ePA Check-ups und abgeschlossene Online-Umfrage im Auswertungszeitraum, 25. April bis 22. Juni 2023	63

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Tonlage in den Sprechakten	23
Tabelle 2:	Manifestationen von Lernprozessen in Sprechakten pro Gruppe	24
Tabelle 3:	Differenzierungs- und Integrationsgrade in Sprechakten pro Gruppe nach dem Konzept integrativer Komplexität	25
Tabelle 4:	Teilnehmerbezogene Einflussfaktoren der Meinungsbildung	34
Tabelle 5:	Übersicht nachweisbarer Effekte der Meinungs- und Einstellungsbildung	38
Tabelle 6:	Mögliche argumentativ-sprachliche und sonstige Einflussfaktoren der Meinungsbildung	47
Tabelle 7:	Thematisierung positiver und negativer Aspekte der kommunalen Verwaltungsdigitalisierung im Gruppenvergleich	48
Tabelle 8:	Übersicht über die Zusammensetzung, Akquise und ausgewählte Ergebnisse der Fokusgruppdialoge zur ePA Fokusgruppen zur ePA	56
Tabelle 9:	Rahmenkonzept und grundlegender Aufbau des ePA Check-ups	57
Tabelle 10:	Einstellungen der Besucher:innen zur ePA nach dem ePA Checkup	67
Tabelle 11:	Charakteristika der acatech Kommunikationsinitiativen im Vergleich	71

## 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 Checkup vermittelt vor diesem Hintergrund die Nutzungsmöglichkeiten für die digital 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 wurden. 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.



## Kampagne zur Website ePA Check-up. Bürgerdialoge zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben. Zwei Fallbeispiele

Herausgegeben von Bettina Oppermann und Ulrich Reimers  
Februar 2024

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 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.

Die Publikationen des Projekts sind verfügbar unter:  
<https://www.acatech.de/technikwandel-gestalten>

## 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 heraus-

ragende 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](http://www.acatech.de)

**Herausgeber:**

**Ortwin Renn**

Forschungsinstitut für Nachhaltigkeit (RIFS) –  
Helmholtz-Zentrum Potsdam  
Berliner Straße 130  
14467 Potsdam

**Jan Wörner**

acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften  
Karolinenplatz 4  
80333 München

**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

**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 13 81-89

info@acatech.de

www.acatech.de

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:**

Renn, O./ Wörner, J. (Hrsg.): *Unterstützung von Meinungsbildung im digitalen Wandel. Wirkungsanalyse exemplarischer Kommunikations- und Dialogangebote* (Technologischen Wandel gestalten), München: acatech 2024.

DOI: [https://doi.org/10.48669/aca\\_2024-7](https://doi.org/10.48669/aca_2024-7)

**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, Marie-Sophie Platzer

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](http://www.acatech.de)

Wann gelingt Technikkommunikation? Im Rahmen des acatech Projekts *Technologischen Wandel gestalten* wurden exemplarisch technologiebezogene Kommunikationsangebote mit dem Ziel einer ausgewogenen und sachgerechten Meinungsbildung entwickelt, erprobt und evaluiert. Dabei handelte es sich zum einen um eine bundesweit beworbene Website mit spielerischem Ansatz zur elektronischen Patientenakte – den sogenannten ePA Check-up, zum anderen um Bürgerdialoge im Fokusgruppenformat zur Digitalisierung kommunaler Aufgaben in den Städten Wittenberge und

Wuppertal. Doch welche Lehren für die kommunikativen Bedingungen einer sachgerechten und ausgewogenen Meinungsbildung, welche Schlussfolgerungen für eine demokratisch orientierte Technikkommunikation lassen sich ziehen? Die vorliegende Publikation bietet politisch Verantwortlichen, professionellen Kommunikator:innen und Interessierten Einblick in die Mechanismen der Meinungs- und Einstellungsbildung und beleuchtet verschiedene Einflussfaktoren einer gelingenden Technikkommunikation.