Mit Societyware arbeiten: Erweiterte Unterstützung von Online-Petitionen

Torben Wiedenhöfer¹, Volkmar Pipek²

Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität Siegen¹

CSCW in Organisationen/Kooperationssysteme, Universität Siegen²

Zusammenfassung

Durch die zunehmende Verbreitung des Computers und des Internets, erschließen sich auch neue Formen und Kanäle für politische Information, Deliberation und Partizipation (Mambrey 2004). Der Modellversuch „Öffentliche Petitionen“ war ein Schritt der Bundesregierung mit dem Ziel, den Bürger stärker in den politischen Prozess zu integrieren. Bei der Untersuchung von Nutzungspraxen und -kontexte einreichender Bürger, identifizierten wir Unterstützungsbereiche und Nutzungspraxen, die bei der idealisierten Betrachtung eines Petitionsprozesses nicht deutlich werden und bei der Fortentwicklung von Systemen zur Organisation der Zivilgesellschaft allgemein (Societyware) berücksichtigt werden sollten.

1 Einleitung

Mit Societyware bezeichnen wir eine Gruppe von Anwendungen und Informationssystemen, deren Rolle im Rahmen der Prozessorganisation der Zivilgesellschaft und des demokratischen Systems ein besonderes öffentliches Interesse begründet (Grimm et al. 2008). Die Initiative zur Entwicklung solcher Systeme geht häufig von staatlichen Organisationen aus. Dabei ist die Entwicklung in der Regel von Annahmen über Rollen und Prozesse geprägt, wie sie den Akteuren in diesen Organisationen nahe liegen. Diese müssen nicht zwangsweise praxisfern sein, aber es ist eben dieses besondere öffentliche Interesse, welches eigentlich verlangt, dass diese Annahmen empirisch überprüft werden. Design und Weiterentwicklung von Societyware-Anwendungen verlangen nach Entwicklungsansätzen, die in besonderem Maße für ein gleichberechtigtes Einbringen von Benutzerperspektiven und – kreativität und Entwicklerkompetenzen und –kreativität sorgen.

In diesem Beitrag befassen wir uns mit Petitionssystemen und versuchen anhand von Sekundäranalysen, Nutzungsdaten eines Pilotprojektes und einer ergänzenden qualitativen Studie mit Petenten herauszuarbeiten, welche Aspekte der Petitionerstellung und -betreuung aus Petentensicht nach einer besonderen Würdigung verlangen.

2 E-Petitionen als Beispiel für Societyware

Im Petitionsprozess (bis 10/2008) des deutschen Bundestages gibt es zwei Arten von Petitionen. Erstens, die klassische, nicht-öffentliche Petition (n-öP) und zweitens, die öffentliche Petition (öP). Grundsätzlich unterscheiden sich die beiden Arten darin, dass die öP nach Prüfung auf der Petitionswebseite veröffentlicht wird. Jeder Bürger hat daraufhin die Möglichkeit innerhalb von 6 Wochen die Petition mitzuzeichnen und zu diskutieren. Bei der n-öP entfällt dieser Schritt. Auch fällt die Prüfungszeit bei der öP länger aus, da aufgrund der Transparenz der Petition eine sorgfältigere Überprüfung der Zuständigkeit notwendig ist. Bei positiver Begutachtung gehen beide Petitionen in die parlamentarische Prüfung. Im Prüfverfahren werden die Mitzeichnungen ausgewertet, die Diskussionsforen jedoch nicht. Jedoch ist es gängige Praxis der Berichterstatter des Petitionsausschusses bei wichtigen und populären öP die Diskussionsforen mit zu überprüfen. Über Petitionen wird entweder gebündelt oder einzeln im Petitionsausschuss abgestimmt. Bei öP kommt es immer zu Einzelabstimmungen, oder bei Petitionen die 50.000 oder mehr Mitzeichnungen aufweisen. Die Petenten einer solchen Petition können auch zu einer öffentlichen Ausschusssitzung geladen werden.

2.1 Ergebnisse der Empirische Studie

Zwei Studien (Malina, Macintosh, & Davenport, 2001)(Whyte & Renton, 2005) zum schottischen Petitionssystem ergaben, dass im Wesentlichen Bürger in abgelegenen Gebieten sich stärker involviert fühlten, Diskussionsforen einen wichtigen Input für Petenten und Unterstützer bedeuten und kombinierte Online-/Offline-Marketingstrategien am wirksamsten sind. Unsere Untersuchung des Petitionssystems des Deutschen Bundestages wurde im Zeitraum 10/2006 und 07/2007 vorgenommen. Durchgeführt wurde eine Sekundäranalyse und Analysen der Anwendungskontexte auf Bürgerseite (3 Probanden), sowie auf Verwaltungsseite (2 Sachbearbeiter des Petitionsausschussesekretariats). Zur Analyse des Nutzungskontextes und der Usability des Petitionssystems wurden nach DIN-EN-ISO 13407, szenarienbasierte Walkthroughs und semi-strukturierte Interviews durchgeführt. Die drei Probanden wiesen folgende Charakteristiken auf: Proband I (PI): Computererfahren und öP-Erfahren; Proband II (PII): Computererfahren und Petitionsunerfahren und Proband III (PIII): Computerunerfahren und klassische Petitionerfahren.

2.1.1 Anwendungskontextanalyse Bürgerseite

Als zentrale *Gründe* für das Einreichen der Petitionen wurde zum einen die Möglichkeit genannt, eine für die gesamte Gesellschaft relevante Problematik anzusprechen (PI,II), zum anderen Aufmerksamkeit auf ein Einzelschicksal zu lenken (PIII). Dabei wurde als besonders wichtig angesehen, dass möglichst viele Bürger von der Petition erfahren und mitzeichnen (PI,II), da so ein möglichst großer Druck auf die Gesetzgeber ausgeübt werden könne. Bei der Analyse der *Arbeitspraktiken* lies sich bei allen Probanden drei Hauptaktivitäten erkennen – *Suchen von Informationen zum Petitionsthema und zu Petitionen; Petition erstellen; Petition einreichen*. Hinzu kam bei PI die aktive Teilnahme am Diskussionsforum, als auch der persönliche Kontakt mit ebenfalls betroffenen Bürgern. Auch verlief der Erstellungsprozess bei allen gemeinschaftlich. Wurde bei PI+III die Petition zusammen mit Fami-

liemmitgliedern mittels MS Word (PI) bzw. handschriftlich (PIII) geschrieben, sieht PII die Erstellung grundsätzlich als kollaborative Arbeit an, da „politische Themen zu komplex sind“.

2.1.2 Logfile Analyse

Die Analyse der Seitenaufrufe (vgl. (Riehm, Coenen, & Lindner, 2009)) zeigt, dass schon seit Beginn des Modelversuchs ein hoher Zuspruch existierte. Dabei wurden die Petitionstextseite, als auch die Mitzeichnungsliste, im Gegensatz zu Diskussionsform oder die Postkarte (Promotioninstrument), am meisten aufgerufen. Bei der Herkunft der Besucher fällt ebenfalls auf, dass diese häufig über Webseiten von Interessensverbänden (z.B. Attac.de oder Heise.de) auf die Petitionsseite gelangten.

3 Ganzheitliche Unterstützung von Societyware

Abgeleitet aus den Erkenntnissen der Vorstudien, der Anwendungskontext-, sowie der Logfile-Analyse, sehen wir insbesondere folgende Unterstützungsbereiche und Herangehensweisen für Societyware.

Wie bei allen Probanden (PI-III) zu sehen war, gestaltete sich der Erstellungsprozess einer Petition i.d.R. kooperativ. So liegt ein wesentlicher Bedarf darin, *Kollaborationspraktiken besser zu unterstützen*. Neben der besseren Unterstützung der gemeinsamen Bearbeitung eines Petitionsdokumentes (z.B. durch WIKI-Systeme (PII)), wurde durch PII die Nützlichkeit einer Diskussionsunterstützung für die Ausarbeitung eines Petitionsthemas z.B. durch Foren- oder Blogsysteme, geäußert. Hinzu kommt, dass die gemeinsame Erstellung von ToDo-Listen zur Koordination ebenfalls berücksichtigt werden sollte. Nach dem Vergleich zwischen Prozessen auf der Bürger-, sowie Verwaltungsseite halten wir eine bessere Integration der Begründungen bei einer abgelehnten Petition für wichtig, da diese zur Wiederverwendung von Petitionen oder zur Petitionsüberarbeitung beitragen.

Wie bei den Gründen zur Einreichung (vgl. Abs. 2.1.1), als auch in den Vorstudien zu sehen ist, spielt die *Bekanntmachung* eine zentrale Rolle. Je populärer eine Petition ist, desto höher die Wahrscheinlichkeit für Mitzeichner, desto aussichtreicher kann die Petition werden. Dies wird nicht hinreichend unterstützt (vgl. Abs. 2.1.2). Dies kann gesteigert werden durch eine bessere Anbindung an politische Portale (z.B. mitmischen.de), an Interessensverbänden (z.B. attac.de) oder an sozialen Netzwerken wie z.B. Facebook. Auch sehen wir Medienanstalten als weiteren Kanal, um mehr Mitzeichner zu gewinnen.

Die Möglichkeit über eine Petition diskutieren zu können, wurde nicht nur von den Probanden in allen Studien als sehr wertvoll erachtet. Tatsächlich ist die Nachvollziehbarkeit von Argumentationen bei größeren Diskussionen für potentielle Mitzeichner, als auch für Abgeordnete, schwierig und aufwendig. So besteht die Notwendigkeit für *Analyse- und Auswertungsfunktionen von Diskussionsforen*, damit die Beiträge mit in den Beurteilungs- und Beschlussprozess integriert werden können. Zudem sollten die Auswertungsprozesse und -

ergebnisse allen Seiten zur Verfügung stehen und die Festlegung von Analyse Kriterien könnte demokratisiert und technisch unterstützt werden.

Insbesondere in den Vorstudien wurde das Potential deutlich, durch webbasierte Systeme auch körperlich oder geographisch *eingeschränkten Personenkreisen*, den Zugang zur politischen Beteiligung zu ermöglichen. Zudem sehen wir Bedarf und Möglichkeiten durch computergestützte Systeme auch Personen mit Sprachdefiziten (z.B. Bürger mit Migrationshintergrund) z.B. durch Formulierungshilfen oder Vorlagen, besser zu integrieren.

Nach der Darstellung der einzelnen Bereiche, schließen wir aus unseren Untersuchungen, dass es wichtig ist, den *gesamten Petitionsprozess* in der Gestaltung von Petitionssystemen zu betrachten. So sollte der Petent neben den existierenden Möglichkeiten (vgl. Abschnitt 2), auch bei der Informationsrecherche, bei der Ausarbeitung, sowie bei der Bekanntmachung unterstützt werden. Hinzukommen auch Rückfrage-, als auch Überarbeitungsroutinen im Petitionerstellungsprozess. Wichtig ist auch die Beziehung zwischen Petenten und Abgeordneten zu berücksichtigen, da ein beidseitiges Interesse besteht. Für Petenten ist es wichtig schon frühzeitig Abgeordnete für das Thema zu gewinnen. Für Abgeordnete wichtig, für sich interessante Petitionen und Meinungen frühzeitig zu erkennen.

4 Zusammenfassung

Das besondere öffentliche Interesse, welches Anwendungen aus dem Bereich der Societyware entgegen gebracht wird, verlangt danach, dass sich in deren Weiterentwicklung in besonderem Maße um Interessen und Arbeitsweisen der Bürger gekümmert wird. Wir haben herausgestellt, wie Arbeitsweisen der Petenten unterstützt werden sollten, um Online-Petitionssysteme im Bürgersinne weiter zu entwickeln. Diese Weiterentwicklungsprozesse sollten sich an Methoden halten, die Entwickler und Benutzer auf gleicher Augenhöhe behandeln und unterstützen (z.B. Infrastrukturierten nach Pipek und Wulf 2009).

Literaturverzeichnis

- Grimm, R., Helbach, P., Mambrey, P. and Pipek, V., Elektronische Wahlen, elektronische Teilhabe, Societyware – Beherrschbare Systeme? Wünschenswerte Systeme? . in Informatik 2008 - Beherrschbare Systeme – dank Informatik, (2008), Springer, Berlin, 403-404.
- Malina, A., Macintosh, A., & Davenport, E. (2001). E-petitioner: a monitoring and evaluation report. Edinburgh: International Teledemocracy Centre, Napier University, (March), 1-60.
- Peter Mambrey, »Networked ICT to Foster e-Democracy?«, in: Electronic Government, hg. von Roland Traummüller, 2004, Berlin, Heidelberg, New York: Springer, S. 31-35
- Riehm, U., Coenen, C., & Lindner, R. (2009). Bürgerbeteiligung durch E-Petitionen: Analysen von Kontinuität und Wandel im Petitionswesen. edition sigma.
- Pipek, V. & Wulf, V. (2009) Infrastructuring: towards an integrated perspective on the design and use of information technology. Journal of Association for Information Systems, vol. 10, p. 447–473.
- Whyte, A., & Renton, A. (2005). e-Petitioning in Kingston and Bristol: Evaluation of e-Petitioning in the Local e-Democracy National Project. *City*, (March), 1-56.