

# Entwicklung digitaler Bürgerbeteiligungsformate: Partizipativ und Effizient?

Sara Klüber  
Psychologische Ergonomie  
Julius-Maximilians-Universität  
Würzburg, Deutschland  
sara.klueber@uni.wuerzburg.de

Jörn Hurtienne  
Psychologische Ergonomie  
Julius-Maximilians-Universität  
Würzburg, Deutschland  
joern.hurtienne@uni.wuerzburg.de

## ZUSAMMENFASSUNG

Als Teilprojekt des Forschungsverbundes «ForDemocracy» (Zukunft der Demokratie) entwickeln wir partizipativ digitale Tools zur Bürgerbeteiligung in kommunalpolitischen Fragen. Ein gängiger Ansatz dafür wäre Participatory Design, das zurückgeht auf die Workplace Democracy Forschung in den 70/80er Jahren. Beteiligen wir Bürger, müssen wir jedoch mit einer größeren Heterogenität hinsichtlich Alter, Wissen, Technikvorerfahrung, Commitment und Verfügbarkeit als am Arbeitsplatz rechnen. Oft wird Participatory Design für den Kontext Bürgerbeteiligung als zu langsam und aufwändig wahrgenommen [7]. In diesem Beitrag diskutieren wir Contextual Design, eine Methode, die sehr effizient kooperative Designprojekte unterstützt [4], aber hinsichtlich ihres Status als echte beteiligungsorientierte Methode umstritten ist. Im Workshop wollen wir diese methodische Frage zum Anlass nehmen, um über Kriterien erfolgreicher partizipativer Nutzerbeteiligung zu diskutieren.

## KEYWORDS

Bürgerbeteiligung, Participatory Design, Contextual Design

## 1 Einleitung

Die Zukunft der Demokratie kann und sollte nicht abgekoppelt von der Digitalisierung betrachtet werden. Schon heute gibt es eine Vielzahl digitaler Beteiligungstools. Dabei bleiben bisherige Versuche, digitale Technologien gezielt für politische Partizipationsprozesse einzusetzen oft nur begrenzt erfolgreich, da sie an den eigentlichen Bedürfnissen und Anforderungen der Nutzer vorbei entwickelt wurden und letztlich an geringer Akzeptanz scheitern [3]. Dabei bieten digitale Technologien viele

Vorzüge z.B. zielgruppenspezifische Ansprache, schnellere Informationsflüsse, Barrierefreiheit, Flexibilität und starke Durchdringung der Lebenswelt. Im Forschungsverbund „ForDemocracy“ (Zukunft der Demokratie), gefördert durch das Bayerische Wissenschaftsministerium, entwickeln wir gemeinsam mit den Bewohnern der Stadt digitale Bürgerbeteiligungsformate.

## 2 Partizipation im Entwicklungsprozess

Während partizipative Methoden in der HCI vornehmlich aus Entwicklungen für den Businesskontext entstanden [1, 2], der einen festen Rahmen für partizipative Projekte bietet (z.B. Strukturen, feste Teilnehmer, feste Arbeitszeiten), bringt die Beteiligung von Bürgern ganz neue Anforderungen mit sich. Diese Zielgruppe ist wesentlich heterogener, bringt verschiedene Wissensstände, Technikerfahrungen, grundsätzlich geringere Organisationsstrukturen und sehr unterschiedliche zeitliche Verfügbarkeiten mit sich. Üblicherweise engagieren sich die Bürger freiwillig für ein Projekt und haben nur begrenzte zeitliche Ressourcen, die über die Zeit stark schwanken können.

### 2.1 Participatory Design

Die Methode des Participatory Designs, die der Workplace Democracy Forschung der 70/80er Jahre entsprungen ist, bietet für unser Projekt sehr passende Nutzerrollen. Weg von der Rolle des bloßen Informanten, die zu ihren Anforderungen befragt werden oder zu einem System-Test eingeladen werden, entwickelt Participatory Design die Rolle der Nutzer zu legitimierten und anerkannten Co-Designern. Diese Rolle wird durch die drei Leitlinien *mutual learning*, *co-realisation*, und *having a say* [8] verdeutlicht und erscheint daher als demokratische/demokratisierende Methode für die Entwicklung von digitalen Beteiligungstools für kommunalpolitische Fragen passend. Dabei verdeutlicht sich *mutual learning* in der gegenseitigen Möglichkeit und Bereitschaft voneinander zu lernen: Der Forscher möchte das Alltagswissen sowie Nutzungskontexte kennen- und verstehen lernen, gleichzeitig sollen Beteiligte aber auch wissenschaftliche Vorgehensweisen

Permission to make digital or hard copies of part or all of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page. Copyrights for third-party components of this work must be honored. For all other uses, contact the owner/author(s).

MuC'19 Workshops, Hamburg, Deutschland

© Proceedings of the Mensch und Computer 2019 Workshop on Partizipative & sozialverantwortliche Technikentwicklung. Copyright held by the owner/author(s).

<https://doi.org/10.18420/muc2019-ws-593>

wie Erhebungsmethoden oder Auswertungsverfahren kennenlernen. Es wird also vorausgesetzt, dass bei allen Beteiligten ein Befähigungs- sowie ein Lernprozess stattfinden sollten. *Co-realisation* verankert das gemeinsame Umsetzen aller (Teil-)Schritte im Prozess, von der Fragestellung bis hin zu Datenerhebung und -auswertung. Und schließlich drückt *having a say* die Stimme aus, die den Beteiligten während allen Schritten und Entscheidungen zu Teil wird.

Nicht zuletzt führen diese Kriterien dazu, dass Participatory Design in der Literatur auch als zu langsam und aufwändig wahrgenommen wird [7], was den begrenzten zeitlichen Ressourcen der Zielgruppe Bürger entgegensteht.

## 2.2 Contextual Design

Contextual Design, hat sich aus dem Businesskontext heraus bis hin zum privaten Kontext weiterentwickelt hat [4]. Es ist eine sehr effiziente Methode für kooperative Designprojekte. Den Kern der Methode bildet die Contextual Inquiry, eine kurz-ethnografische Methode, die es erlaubt mit vertretbarem Aufwand relevante Elemente des Nutzungskontextes sowie der Benutzerbedürfnisse zu erfassen und aufzubereiten, sodass Details nicht verloren gehen. Großer Wert bei der Methode wird auf Effizienz gelegt, also in vertretbarer Zeit möglichst viele Erkenntnisse über den Nutzungskontext zu erlangen, dabei aber dennoch eine Vielfalt an Meinungen und Standpunkten zuzulassen. Die Methode gestaltet kooperative Designprozesse in einer Weise, dass jeder Beteiligte zu Wort kommt, aber auch zielorientiert gearbeitet werden kann ohne in der Analyse oder dem Austausch von Meinungen zu viel Zeit verloren geht. Diese Kriterien machen Contextual Design auch für Bürgerbeteiligung attraktiv. Doch lassen sich beide Ansätze methodisch vereinen?

## 2.2 Contextual Design + Participatory Design?

Der Status von Contextual Design als legitime Participatory Design Methode wird kontrovers diskutiert. Während die Entwickler der Methode Contextual Design als einen gültigen Ansatz für Participatory Design sehen [5], behaupten andere, dass Contextual Design die zukünftigen Benutzer lediglich in der Rolle von Informanten sieht und keine echte Beteiligung stattfindet [6]. In unserem Projekt wollen wir das Beste beider Welten verbinden. Das heißt, wir wollen die Beteiligung der Nutzer in Contextual Designprozessen ausweiten, insbesondere durch den Einbezug in die tatsächlichen Designaktivitäten (nicht nur Anforderungsanalyse und Test). Damit entstehen mehr Gelegenheiten für *mutual learning* und *co-realisation* als bisher und *having a say* ist ausgeweitet auf die zentralen inhaltlichen Projektergebnisse (betrifft jedoch nicht die Wahl des methodischen Rahmens). Ausgehend von der methodischen Kontroverse und unserem Lösungsvorschlag wollen wir im Workshop Fragen zu (1) der Rolle der Nutzer in partizipativen Projekten (2) der methodischen Vereinbarkeit von Participatory Design und Contextual Design, sowie (3) Rollenkriterien für eine erfolgreiche Nutzereinbindung diskutieren. Wir berichten unsere Erfahrungen aus vergangenen und laufenden Projekten und

wollen diese Erkenntnisse mit den Workshopteilnehmern aus Praxis und Forschung reflektieren.

## DANKSAGUNG

Wir beschäftigen uns als Teilprojekt des Forschungsverbundes „ForDemocracy“ mit methodischen Fragen von Participatory Design und Contextual Design. Das Projekt wird gefördert vom Bayerischen Staatsministerium für Wissenschaft und Kunst.

## LITERATURVERZEICHNIS

- [1] Gro Bjercknes, Pelle Ehn, and Morten Kyng. 1987. Computers and democracy: A Scandinavian challenge. Avebury.
- [2] Pelle Ehn. 1988. Work-Oriented Design of Computer Artifacts. Lawrence Erlbaum Associates., Hillsdale, Place.
- [3] Todd Graham, and Scott Wright. 2014. Discursive equality and everyday talk online: The impact of “superparticipants”. *Journal of Computer-Mediated Communication* 19, 3: 625-642.
- [4] Karen Holtzblatt, and Hugh Beyer, "Contextual Design: Design for Life," Morgan Kaufmann, Amsterdam, 2017.
- [5] Karen Holtzblatt, and Sandra Jones, "Contextual inquiry: A participatory technique for system design," *Participatory design: Principles and Practices*, D. Schuler and A. Namioka, eds., pp. 177-210, Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1993.
- [6] Finn Kensing, and Joan Greenbaum, "Heritage: having a say," *Routledge international handbook of participatory design*, pp. 21-36: Routledge, 2013.
- [7] Sofie Pilemalm. 2018. Participatory Design in Emerging Civic Engagement Initiatives in the New Public Sector: Applying PD Concepts in Resource-Scarce Organizations. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)* 25, 1: 5.
- [8] Jesper Simonsen, and Toni Robertson. 2012. *Routledge international handbook of participatory design*. Routledge.