



# Outputs aus den Workshops

## Swiss Civic Tech-Konferenz 2019

### Workshop 3: Anwendung von Civic Tech-Angeboten in der Praxis

ExpertInnen: Markus van Heijningen (Swisscom), Jonas Nakonz (foraus), Melanie Eberhard (DSJ)

Moderation: Adrian Willi (DSJ)

#### Ziele und Vorgehen

Es existieren verschiedene Levels von Partizipation. Um die Diskussion nicht im Workshop austragen zu müssen, wurde sich im Vorfeld auf zwei Levels beschränkt. Dabei wurde zwischen high-level und low-level unterschieden. Die Diskussion drehte sich um folgende Fragen: Wie kann auf beiden Partizipationslevels das Engagement erhöht werden? Wie kann digitales Engagement gestärkt werden? Was braucht es für mehr Partizipation? Wie können BürgerInnen dazu motiviert werden, tatsächlich anhand der neuen Angebote zu partizipieren? Was sind Motivationsgründe, was Abhaltungsgründe zur Partizipation über Civic Tech-Tools? Welche Herausforderungen sehen die Workshopteilnehmenden?

#### Output

Der Workshop wurde zweimal durchgeführt. Im ersten Durchgang wurden an einem Beispiel der High Level-Partizipation bestehende Herausforderungen und mögliche Lösungsideen erarbeitet und diskutiert. Im zweiten Durchgang wurde dasselbe mit einem Beispiel aus der Low Level-Partizipation gemacht. Als Beispiel für die High Level-Partizipation wurde das Angebot Policy Kitchen von foraus verwendet. Als Beispiel für die Low Level-Partizipation wurde die Plattform «Züri wie neu» verwendet. Im Folgenden werden die besprochenen Problemstellungen sowie die erörterten Lösungsvorschläge (als Bulletpoints) kurz präsentiert.

**Fehlende Wirkung und ungenügender Output:** Bei partizipativen Prozessen und Angeboten ist die fehlende Wirkung am Ende sowie ein ungenügender Output für die Betreiber/Initianten eine grosse Herausforderung.

- ▶ **Richtige Anreize setzen und Betroffenheit schaffen:** Es müssen die richtigen Anreize gesetzt und eine Betroffenheit bei den Menschen erzeugt werden, damit sie bereit sind teilzunehmen. So muss bspw. aufgezeigt werden, dass die Anliegen aus der Bevölkerung wirklich umgesetzt werden und die Thematik einen massgebenden Einfluss auf ihr Leben hat oder sie von einer Lösung persönlich profitieren.
- ▶ **Ergebnisoffenheit gewährleisten:** Die Verwaltung bzw. die InitiantInnen einer Plattform sollten den Partizipationsprozess möglichst ergebnisoffen gestalten. Nur so kann eine Umsetzung der konkreten Bürgeranliegen in der Folge gewährleistet werden.



- ▶ **Mögliche Diskussionsszenarien für den Aufbau einer Plattform durchdenken:** Um zu verhindern, dass sich Diskussionen auf einer Plattform aufgrund des Aufbaus derselbigen im Nirgendwo verlaufen, sollte man vor Beginn verschiedene Diskussionsszenarien durchdenken. Im Anschluss kann versucht werden, die problematischen Szenarien bereits bei der Ausgestaltung der Plattform zu verhindern. So sollten beispielsweise auf einer Plattform für Anliegen von SchülerInnen im Zusammenhang mit der Schule auch nur entsprechende Themen diskutiert werden. Wichtig ist hier zu beachten, dass dennoch die Ergebnisoffenheit gewährleistet werden sollte. Der Diskussionsrahmen muss also sehr vorsichtig abgesteckt werden.
- ▶ **Iterative Prozesse gestalten:** Um einen umfassenderen Output mit möglichst vielen verschiedenen Stimmen zu erhalten, könnten dieselben Themen mehrmals in einem Prozess behandelt werden.
- ▶ **Gemeinden/lokale Akteure online und offline verbinden:** Bei Civic Tech-Angeboten auf kommunaler Ebene ist eine enge Zusammenarbeit zwischen den relevanten Akteuren wichtig. So kann die Glaubwürdigkeit aber auch die Qualität des Outputs verbessert werden, da die BürgerInnen die Institutionen aus eigener Erfahrung kennen und in sie Vertrauen haben.

**Komplizierte und anspruchsvolle Anwendungen:** Gerade Civic Tech-Anwendungen verlangen ein technisches und auch ein gewisses politisches Verständnis. Bei älteren aber auch bei jüngeren Menschen fehlt oftmals das eine und/oder das andere. Das kann dazu führen, dass sie nur einen beschränkten Zugang zu solchen Anwendungen haben, bzw. gänzlich von einer Nutzung abgeschreckt oder ausgeschlossen werden.

- ▶ **Civic Tech als Ergänzung und nicht als Ersatz:** Civic Tech-Tools sollen ein zusätzliches Angebot zu bestehenden Partizipationsmöglichkeiten bilden. Nur so kann gewährleistet werden, dass möglichst viele Menschen erreicht werden. Zudem ist auf der High Level-Stufe für einen nachhaltigen langfristigen Partizipationsprozess auch die Offline-Komponente wichtig.
- ▶ **Möglichkeit zum Kompetenzerwerb bieten (inhaltlich und technisch):** In der Schule und anderen Bildungsinstitutionen sollten die benötigten Kompetenzen vermittelt werden, damit der Umgang mit digitalen Tools leichter fällt. Denkbar wären auch Tutorials auf den einzelnen Plattformen, welche die Funktionsweise einfach und verständlich erklären.

**Angst, sich zu exponieren:** Bei Plattformen, welche die Möglichkeit zur anonymen Teilnahme nicht bieten, können seitens der NutzerInnen gewisse Vorbehalte zur Teilnahme bestehen. Manchmal ist es der explizite Wunsch der NutzerInnen, sich anonym zu beteiligen. Fehlt diese Möglichkeit, kann das einerseits dazu führen, dass möglicherweise kritische Meinungen und Anregungen fehlen. Andererseits könnte eine grosse Anzahl von Menschen ganz davon abgeschreckt werden, überhaupt teilzunehmen.

- ▶ **Anonymität ermöglichen:** Damit alle teilnehmen und ihre Meinung frei äussern können, ist die Möglichkeit einer anonymen Teilnahme wichtig. Diese bringt aber auch Nachteile mit sich, wie bspw. vermehrte Verstösse gegen die Netiquette. Eine Lösung könnte eine Registrierung sein, die nur von den Betreibern einsehbar ist.

**Repräsentativität:** Wie in der Politik existiert auch bei Civic Tech-Anwendungen die Problematik, dass nicht alle Bevölkerungsgruppen vertreten sind. Die Repräsentation der gesamten Bevölkerung ist aber gerade bei Themen wie der Raumplanung sehr wichtig, da im Endeffekt alle betroffen sind, aber nur wenige mitentscheiden.

- ▶ **Sprachhürden abbauen:** Die Plattformen sollten in den jeweils wichtigsten Sprachen angeboten werden. Mit modernen Tools kann die Übersetzung auch grösstenteils automatisch



und kostengünstig geschehen. Dadurch können Sprachbarrieren überwunden und, gerade in der Schweiz, mehr Menschen aus unterschiedlichen Sprachregionen die Möglichkeit geboten werden, an partizipativen Prozessen teilzunehmen.

- ▶ **Diversität sicherstellen:** Im Idealfall sollte sichergestellt werden, dass alle denselben Zugang zu Civic-Tech-Plattformen haben und entsprechend vertreten sind. Nur so können veritable Ergebnisse zustande kommen, die auch den realen Umständen entsprechen.
- ▶ **Mehrere Kanäle:** Menschen bewegen sich für gewöhnlich auf einer Mehrzahl von Online-Plattformen. Daher ist die Präsenz eines Civic Tech-Tools, bzw. die Anbindung des Tools, auf verschiedenen Online-Kanälen hilfreich, um möglichst viele BürgerInnen zu erreichen. Dasselbe gilt auch für Partizipationsprozesse, die offline stattfinden. Diese sollten online abgebildet sein, um der Öffentlichkeit über mehrere Wege zugänglich zu werden.

**Verstösse gegen Netiquette:** Vor allem bei kontroversen Themen entstehen oft Diskussionen, bei denen manche der Teilnehmenden ausfällig werden und andere beleidigen. Dies verunmöglicht eine sachliche und konstruktive Diskussion. Damit droht der eigentliche Zweck der Civic-Tech-Plattform verfehlt zu werden.

- ▶ **Klare Spielregeln:** Hate-Speech und Inhalte, die keinen Bezug zum Thema haben, sollten von Plattform-ModeratorInnen entfernt werden. Kritische Meinungen müssen aber zwingend möglich sein. Die Ausgestaltung der Inhaltskontrolle sollte je nach Anwendung und finanziellen Möglichkeiten definiert werden. Ein Anmeldeverfahren könnte auch helfen, birgt aber die bereits oben erwähnten Gefahren, dass manche Menschen dann nicht mehr teilnehmen.

**Vorteile durch die Nutzung:** Es gibt immer mehr typenähnliche Anwendungen. Dadurch wird die Hürde immer grösser, dass der bzw. die NutzerIn eine weitere Applikation auf dem Smartphone installiert. Der Nutzen einer weiteren App muss daher sehr gross sein.

- ▶ **Bestehende Plattformen nutzen:** Die Anwendungen sollten im besten Fall in bereits bestehende Plattformen eingebunden werden. Dadurch kann verhindert werden, dass eine neue App installiert werden muss und es können Synergien genutzt werden.

**Fehlende Bekanntheit und finanzielle Möglichkeiten:** Die nötige Bekanntheit zu erlangen, ist bei Civic Tech-Anwendung oftmals schwierig. Insbesondere dann, wenn nur ein beschränktes Budget vorhanden ist. Zudem kostet die Entwicklung einer Anwendung oftmals viel und nimmt daher einen grossen Teil des Budgets in Anspruch.

- ▶ **Technologie teilen:** Um Geld zu sparen, könnten verschiedene Plattformen ein gemeinsames Grundgerüst entwickeln und dieses dann jeweils individuell an die eigenen Wünsche anpassen. Dadurch könnten die Kosten für die einzelnen Anwendungen gesenkt werden. Zudem kann vom Wissensaustausch mit ähnlichen Plattformen profitiert werden.

**Qualität der Daten und Umgang mit den Daten:** Der Umgang mit Daten stellt eine grosse Herausforderung dar. Einerseits müssen die gesetzlichen Regelungen, andererseits die individuellen Bedürfnisse der NutzerInnen beachtet werden.

- ▶ **Transparenz:** Es soll offen kommuniziert werden, was mit den Daten gemacht wird und wer Zugang zu diesen hat. Im Idealfall tun dies die AnbieterInnen nicht nur bei den Daten, sondern auch bei allen anderen Entscheidungen, welche die Plattform betreffen.
- ▶ **Opt-in/Opt-out:** Die NutzerInnen sollten selbst entscheiden können, ob ihre Daten verwendet werden dürfen und ob sie Informationen von den Betreibern erhalten möchten. Wenn jemand der Verwendung nicht zustimmt, soll er aber dennoch vollen Zugriff auf die Anwendung haben können. Darüber kann auch geregelt werden, welche TeilnehmerInnen wie informiert werden.



- ▶ **Anonymität oder bewusste Schwelle:** Eine bewusste Eintrittsschwelle könnte die Qualität des Outputs über die Plattform erhöhen, da dann nur Personen partizipieren, die ein wirkliches Interesse daran haben. Dagegen spricht allerdings, dass die Anonymität einen besseren Schutz der Daten der Teilnehmenden gewährleistet.

**Zugangshürden:** Sobald sich NutzerInnen anmelden müssen, stellt dies eine Hürde dar. Dasselbe gilt für ein kompliziertes Anmeldeverfahren.

- ▶ **Einfache oder keine Registrierung:** Bei Anwendungen, die nicht zwingend die persönlichen Daten benötigen, kann auf eine Anmeldung verzichtet werden. Andernfalls sollte der Anmeldevorgang möglichst einfach gehalten werden. So können die Hürden für die Teilnahme gesenkt werden.
- ▶ **Gestaltung der Plattform:** Die Anwendungen sollten möglichst einfach und barrierefrei gestaltet sein, damit sich die BenutzerInnen problemlos darauf bewegen können.