

# 7 Crossmediale Beteiligungsansätze für eine vielfältige Stadtgesellschaft

- 🔍 Hier geht es zum Glossar.
- 📖 Hier geht es zu den Methoden, Artefakten und Werkzeugen.
- ➞ Hier wird das Thema weiter vertieft.

## Kurzfassung

In der zunehmend vernetzten Gesellschaft kommt digitaler Beteiligung eine immer größere Bedeutung zu. Webseiten, Apps, soziale Netzwerke und webbasierte Kollaborationsplattformen eröffnen neue Wege in der Stadtentwicklung: um zu informieren, zu diskutieren und sich einzubringen. Digitale Infrastrukturen sind heute allgegenwärtig und nicht mehr aus dem Alltag wegzu-denken. In der Praxis der Beteiligung geht es darum, die neue Vielfalt der analogen und digitalen Ansätze crossmedial zusammenzudenken und sie zu nutzen, um qualitätvolle Beteiligung zu erreichen.

Viele Städte und Kommunen betreiben bereits Online-Plattformen für digitale Partizipation. Anders als Özivilgesellschaftliche Initiativen sind Verwaltungen bei Einsatz und Gestaltung von digitalen Plattformen jedoch stärker durch rechtliche Bestimmungen eingeschränkt. Kommunen müssen deshalb hohe Investitionen tätigen, um robuste, sichere und transparente Formate aufzubauen.



Da zudem nicht alle Bevölkerungsgruppen über den gleichen Zugang zu und die gleiche Sicherheit im Umgang mit digitalen Medien verfügen, ist eine sinnvolle Kombination analoger und digitaler Formate notwendig. Die digitale Spaltung prägt bis heute die Gesellschaft und ist eng verknüpft mit soziokulturellen und sozioökonomischen Ungleichheiten. Dies zeigte sich in vielfacher Hinsicht während der COVID-19-Pandemie. Bei der Entwicklung digitaler Beteiligungsformate spielen die Vermittlung digitaler Kompetenzen und die direkte und persönliche Interaktion deshalb eine wichtige Rolle. Das gilt insbesondere dort, wo interkulturelle Räume der Beteiligung (↪ Kap. 3) entstehen sollen.



Ein zentrales Thema für INTERPART waren Möglichkeiten und Grenzen digitaler Tools bei der Gestaltung interkultureller Räume der Beteiligung: Wie können diese vielfältigere Perspektiven auf die Stadt sicht- und verhandelbar machen und Gelegenheiten für ÖDialog erweitern?

Wir gestalteten experimentelle und crossmediale Beteiligungssituationen, in denen Nutzer\*innen unterschiedliche Formate

kennenlernen und anwenden konnten. Damit näherten wir uns folgenden Fragen: Wie können Menschen ermutigt und befähigt werden, sich zu beteiligen, crossmediale Offline- wie Online-Angebote wahrzunehmen und sich ihren Kommunikationspräferenzen entsprechend Gehör zu verschaffen?

Die Erfahrung in INTERPART zeigt, dass der persönliche Kontakt und die Ansprache unterschiedlicher sozialer Gruppen wichtig sind, um ein Verständnis für verschiedene Perspektiven auf Planungsthemen zu etablieren und den Aufbau von Solidarität und Engagement zu befördern. Solche persönlichen Zugänge stoßen jedoch auch an Grenzen, z. B. durch eine Begrenzung der Teilnehmer\*innenzahl oder die Scheu einzelner Teilnehmer\*innen, öffentlich zu diskutieren. Dialoge in Online-Formaten sind – abhängig von der Mediennutzung der zu Beteiligten – potenziell für mehr Menschen offen und nachvollziehbar. Sie können über eine größere Reichweite verschiedene Zielgruppen informieren und aktivieren, was die Chance für eine vielfältige, inklusive Beteiligung erhöht.

INTERPART entwickelte ein  Online-Beteiligungstool, das mobil zugänglich und insbesondere auf die Benutzung mit dem Smartphone ausgelegt ist. In einem ergebnisoffenen Prozess entstand dieses Tool als digitaler  Prototyp für Abfragen und Stellungnahmen zu Stadtentwicklungsthemen. Es ermöglicht verschiedene Beteiligungstiefen und soll für viele Menschen niedrigschwellig nutzbar und in ihren Alltag integrierbar sein.

Im Rahmen von INTERPART entstand außerdem eine interaktive mehrsprachige  Klingel-Installation, um dem Thema Sprachbarrieren in Beteiligungsprozessen zu begegnen. Die Klingel-Installation als  hybrides Beteiligungsinstrument mit einer mehrsprachigen Benutzeroberfläche rief ein hohes Maß an Emotionen hervor und erzeugte dadurch eine neue Dynamik in der Interaktion. Eine Kombination beider Prototypen konnte aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht mehr erprobt werden. Zumindest in der Theorie erscheint sie jedoch vielversprechend, um Beteiligungsangebote in öffentlichen Räumen analog und digital miteinander zu verknüpfen.

# Erkenntnisse aus der Fachdiskussion

## Digitale Beteiligung in der Stadtentwicklung

Im Jahr 2017 verabschiedete die Bundesregierung eine Smart City Charta zur nachhaltigen Digitalisierung von Kommunen und Förderung der  $\infty$ Bürgerbeteiligung im digitalen Zeitalter (BBSR, 2017; Kuder, 2017). Die Charta zielt auf eine veränderte politische ( $\infty$ Teilhabe-)Kultur ab, die Bürger\*innen als Mitgestaltende und Ko-Produzent\*innen kommunaler Entwicklungen begreift (Klemme et al., 2017, S. 7). Die Ausgangsposition dabei ist, dass die Stadtgesellschaft durch die Vielfalt an digitalen Beteiligungsmodellen und Interaktionsmöglichkeiten nicht nur eine Einbindung in die Stadtentwicklung und  $\infty$ Stadtplanung fordert, sondern sie selbst mithilfe digitaler Möglichkeiten auch verwirklichen kann (BBSR, 2017).

In der zunehmend vernetzten Gesellschaft kommt der digitalen Beteiligung eine immer größere Rolle zu: Webseiten, Apps, soziale Netzwerke und webbasierte Kollaborationsplattformen eröffnen neue Wege in der Stadtentwicklung, um zu informieren, zu diskutieren und sich einzubringen. Seit 2017 ist die Nutzung des Internets zudem verbindlich im Baugesetzbuch verankert, in § 4a Absatz 4 in den Vorschriften zur Beteiligung.

Viele Kommunen unterhalten daher inzwischen Webauftritte und Partizipationsplattformen, die es ermöglichen, Informationen und schriftliche Diskussionen in Foren zu teilen und digital abzustimmen. Den Diskussionen über digitale Partizipation lässt sich entnehmen, dass im Bereich digitaler Angebote Online-Plattformen für digitale Partizipation zurzeit am stärksten verbreitet sind (Naranjo-Zolotov et al., 2019). Beispiele dafür stellen die Plattformen der beiden Ko-Forschungsstädte von INTERPART dar: [mein.berlin.de](http://mein.berlin.de) und [dein.wiesbaden.de](http://dein.wiesbaden.de).

Auch zivilgesellschaftliche Akteure initiieren Plattformen, damit Bürger\*innen eigene Vorschläge zur Gestaltung ihrer Stadt einbringen und gemeinsam weiterentwickeln können (Klemme et al., 2017). Zum Einsatz kommen sämtliche verfügbare Formate: von eigenen Webseiten über Facebook und Twitter bis hin zu Online-Petitionen, Civic Tech (digitalen Bürger\*innen-Werkzeugen) und Nachbarschaftsplattformen.

Verwaltungen sind bei Einsatz und Gestaltung solcher Plattformen stärker durch rechtliche Bestimmungen eingeschränkt als zivilgesellschaftliche Initiativen. Kommunen müssen deshalb hohe Investitionen tätigen, um robuste Formate aufzubauen, die – im Gegensatz zu vielen privat betriebenen Portalen – ein großes Maß an Verlässlichkeit, Datensicherheit und Transparenz bieten. Gleichzeitig ermöglichen in der vernetzten Stadtgesellschaft immer mehr mobile Ein- und Ausgabegeräte und datenbasierte Systeme einen schnellen Zugang zu Informationen oder zu Abstimmungsprozessen.

## Herausforderung: Digitale Spaltung

Ein wesentliches, in der Diskussion um digitale Partizipation aber noch wenig beachtetes Problem ist die digitale Spaltung (im Englischen: *digital divide*; Cooper & Weaver, 2003). Sie äußert sich hauptsächlich auf drei Ebenen:

1. im Zugang und in der Ausstattung (Internetanschluss, Verfügbarkeit von Computer oder Smartphone);
2. in den Kenntnissen zum Umgang mit digitalen und Online-Medien sowie
3. in den materiellen und soziokulturellen Vorteilen, die sich für Menschen mit entsprechenden Kenntnissen ergeben (van Deursen & van Dijk, 2018).

Die digitale Spaltung ist eng verknüpft mit soziokulturellen und sozioökonomischen Ungleichheiten – vor allem mit Blick auf das Haushaltseinkommen. Dies zeigte sich besonders deutlich in der COVID-19-Pandemie. Alter, Geschlecht, politisches Interesse und Bildungsgrad wirken sich ebenfalls auf die Nutzung digitaler Medien aus, also auch auf die Mitwirkung an digitaler Beteiligung in der Stadtentwicklung (Nuernbergk, 2018, S. 40). Migrationsgeschichte wird bei der digitalen Spaltung vor allem dann relevant, wenn sie – z. B. nach einer Flucht – direkt mit der Verfügbarkeit von Ressourcen wie Sprache oder Einkommen verknüpft ist. Bei der Entwicklung digitaler Formate muss aufgrund der digitalen Spaltung die Vermittlung entsprechender Kompetenzen durch direkte und persönliche Interaktion mitgedacht werden.

Während reine E-Partizipation mit digitalen Tools als ein entscheidender Faktor für die Mitgestaltung moderner Demokratien diskutiert wird, ist die gleichzeitige Beteiligung in physischen *und* virtuellen öffentlichen Räumen noch ausbaufähig. Immer öfter werden jedoch integrierte Ansätze umgesetzt, die Offline-Veranstaltungen mit digitalen Plattformen und Online-Werkzeugen verbinden (de Jong et al., 2019).

Beim Thema Interkultur in der Beteiligung erhalten die kommunikativen und *O*performativen Aspekte von analoger und digitaler Beteiligung zudem eine große Bedeutung. Umso wichtiger ist die konzeptionelle Verknüpfung verschiedener Kommunikationsformate und -kanäle. Der Aufwand, um sich zu informieren oder einen Input zu geben, wird damit vergleichsweise gering: Die Nutzung digitaler Angebote ist weitgehend zeit- und ortsunabhängig.

Für eine digitale Transformation reicht es jedoch nicht aus, digitale Beteiligung einfach hinzuzufügen oder gar die analoge Beteiligung zu ersetzen (Stiftung Zukunft Berlin, 2020). Es gilt vielmehr, Beteiligungsprozesse in ihrer Qualität und Vielfalt zur Entfaltung zu bringen, indem alle verfügbaren analogen und digitalen Ansätze und Instrumente genutzt werden. Gerade bei komplexen Themen der Stadtentwicklung ist es wichtig, dass Stadtnutzer\*innen entscheiden können, ob sie sich analog oder

virtuell beteiligen, je nach Grad der Beteiligung und nach gegebenen Interaktionsmöglichkeiten (BBSR, 2017).

## Crossmedialität

Aus diesem Grund werden Beteiligungsprozesse häufig cross-medial oder hybrid gestaltet. Das heißt, dass traditionelle Beteiligungsformate wie Sprechstunden oder Diskussionen nicht durch reine Online-Formate ersetzt, sondern so ergänzt werden, dass die jeweiligen Stärken dieser Formate kombiniert und ihre Schwächen abgebaut werden. Crossmedialität meint die konzeptionelle Verknüpfung verschiedener Kommunikationskanäle bzw. Medien (Fielitz & Korte, 2018).

Im Kontext der Beteiligung bezieht sich Crossmedialität nicht nur auf die Bewerbung von Beteiligungsverfahren und Veranstaltungen über diverse Print- und Onlinemedien, Flyer, Pressemitteilungen, Plakate, Radiobeiträge, Podcasts, Blogs, Social Media, Websites etc., sondern auch auf verschiedene Formate des Austauschs. Diese Formate können sowohl online auf digitalen Beteiligungsplattformen als auch offline, z. B. in Zukunftswerkstätten, konzipiert werden. Sie bringen jeweils unterschiedliche Chancen und Barrieren mit sich. Das eigentliche Potenzial der Crossmedialität liegt dabei in einer gelungenen Kombination von On- und Offline-Komponenten in einem facettenreichen Gesamtkonzept, sodass die einzelnen Komponenten sich gegenseitig ergänzen, qualifizieren und fördern können.

Besonders für die Ansprache unterschiedlicher sozialer Gruppen für einen interkulturellen Dialog scheint diese Kombination vielversprechend. Eine gelungene Kombination aus aufeinander aufbauenden bzw. miteinander verknüpften Online- und Offline-Komponenten hat also das Potenzial, Interkultur in der Beteiligung zu fördern – so die Ausgangsposition von INTERPART.

# Erfahrungen mit Crossmedialität in INTERPART

Aufbauend auf vorhandenen Erkenntnissen zu digitaler und analoger Beteiligung und auf Basis eigener Vorerfahrungen entwickelten wir ein Beteiligungs- und Kommunikationskonzept für die beiden Stadtteile in Berlin und Wiesbaden. Es zielte darauf ab, dass experimentelle Formate im physischen und virtuellen Raum optimal aufeinander abgestimmt sind. Besonders für die Ansprache unterschiedlicher sozialer Gruppen für einen interkulturellen Dialog schien uns diese Kombination vielversprechend: Jedes dieser Formate bringt spezifische Qualitäten, Eigenheiten und Barrieren mit sich.

Bei vor Ort einsetzbaren Formaten kann der persönliche Kontakt ein gegenseitiges Verständnis der Teilnehmer\*innen, ihre Vernetzung und den Aufbau von Solidarität und Engagement befördern.

## Zwei O-Töne aus der Erzählecke in Biebrich

„Ich bin eher so die *Persönliche*. [...]. Also wenn Sie jemanden haben, den Sie direkt so ansprechen können, auch mit Ideen. Ich finde das besser, aber jeder Mensch ist anders.“ (#hs\_016)

„Wenn, dann *persönlich*. Wenn, dann persönlich: ‚Aug in Aug‘. Hauptsache, man muss halt nicht unbedingt den Namen oder so geben.“ (#hs\_018)

Gleichzeitig gibt es auch dort Zugangsbarrieren. Diese entstehen etwa durch eine Begrenzung der Teilnehmer\*innenzahl oder die Scheu Einzelner, mit Fremden zu diskutieren oder sich – ggf. nicht in ihrer Erstsprache – vor fremden Menschen äußern zu müssen.




Einige Online-Formate umgehen diese Barrieren. Zwar erleben manche Teilnehmer\*innen die Kommunikation in Online-Beteiligungen als anonymer oder weniger empathisch, doch gerade die Anonymität und die Möglichkeit der zeitversetzten Teilnahme kann die Hemmschwellen verringern, sich zu beteiligen.

Dialoge in Online-Formaten sind potenziell für mehr Menschen offen und nachvollziehbar. Sie können über eine größere Reichweite verschiedene Zielgruppen informieren und mobilisieren, was zunächst die Chance für eine vielfältige, inklusive Beteiligung erhöht. Und dennoch: Die Frage der unzureichenden digitalen Kompetenz stellt gerade in der interkulturellen Beteiligung (↪ Kap. 3) eine Grundlage für eine potenzielle digitale Spaltung dar. Wie können Menschen ermutigt und befähigt werden, sich zu beteiligen und die crossmedialen Offline- wie Online-Angebote wahrzunehmen? Wie können sie vor allem dazu ermächtigt werden, sich entsprechend ihren Nutzungsgewohnheiten Gehör zu verschaffen?

### Denkraum

Wie müsste ein digitales Beteiligungsangebot beschaffen sein, damit Sie sich nach Feierabend oder in Ihrer Freizeit Zeit nehmen und damit auseinandersetzen? Unter welchen Umständen würden Sie Artefakte im öffentlichen Raum nutzen, um Ihre Meinung mitzuteilen?


Um uns genau diesen Fragen zu nähern, gestalteten wir bewusst unterschiedliche experimentelle und crossmediale Beteiligungssituationen, in denen Nutzer\*innen verschiedene Formate erfahren und anwenden konnten. Wir verknüpften Präsenzveranstaltungen (📍Vor-Ort-Interventionen) mit digitalen 📄Artefakten, um Vorteile von Online-Beteiligungsinstrumenten mit sozialen

Aspekten der ‚Face-to-Face‘-Kommunikation zu verbinden. Weiterhin untersuchten wir auf diesem Wege theoretische Annahmen – zum Beispiel zum Thema Mehrsprachigkeit oder zu bildbasierter Kommunikation – in realen Situationen und Interaktionen. Wir veranstalteten Workshops und organisierten Begegnungen, konzipierten und erprobten analoge Werkzeuge wie das  Brettspiel, entwickelten digitale Werkzeuge und Online-Beteiligungstools, experimentierten mit Erzähl- und Austauschformaten und initiierten Online-Dialoge. All diese Aktivitäten bauten auf dem Prinzip der Crossmedialität auf. Das Forschungsformat Reallabor erwies sich dabei als besonders geeignet, um diese Ansätze sinnvoll aufeinander zu beziehen und sie im Prozess immer wieder anzupassen.

Im Sinne unseres Forschungsansatzes gingen wir dabei experimentell vor: Wir entwickelten ungewohnte, teils spielerische Zugänge und arbeiteten prozessorientiert. Im Mittelpunkt stand die Frage, welche Aspekte digitaler und analoger Beteiligung sich für die Ansprache und Einbindung unterschiedlicher sozialer Gruppen und für die Erweiterung eines interkulturellen Dialogs vielversprechend kombinieren lassen.

Im Laufe des Forschungsprojekts entstanden – innerhalb des aufeinander abgestimmten Bündels an Aktivitäten des Reallabors (↪ Kap. 2) – Formate, in denen wir digitale und physische Interaktionen auf unterschiedliche Weise kombinierten:

- In einem Ko-Design-Prozess mit Stadtnutzer\*innen entwickelten wir ein Online-Beteiligungstool als Prototyp, der einen niedrigschwelligen Zugang zu Online-Beteiligung ermöglicht. Das Tool aktiviert Stadtnutzer\*innen zur (Mit-)Gestaltung des öffentlichen Raums und befragt sie zu ihren Alltagsräumen.
- Mit einer interaktiven, mehrsprachigen Klingel-Installation untersuchten wir, wie sich eine größere Vielfalt von Menschen anhand ungewohnter Mensch-Maschine-Interaktionen und emotionaler Ansprache in Beteiligungsprozesse einbeziehen lässt.

- Eine gemeinsame digitale Datenbank bildete die Schnittstelle zwischen dem Online-Beteiligungstool und der Klingel-Installation.
- Wir konzipierten eine  Podcast-Reihe als digitalen Raum des Erzählens, auf dessen Gestaltung wir in  $\hookrightarrow$  Kap. 6 ausführlich eingehen.

## Das Online-Beteiligungstool für mobile Endgeräte

Aufbauend auf einem nutzer\*innenzentrierten Entwicklungsansatz entstand im Kontext der INTERPART-Reallabore ein niedrigschwelliges Online-Beteiligungstool. Dieses hatte zum Ziel, Beteiligungsbarrieren bei mobilen Anwendungen abzubauen.

Das Online-Beteiligungstool ist browserbasiert und ‚mobile-first‘. Das bedeutet, dass Online-Beteiligungsangebote mobil zugänglich und insbesondere auf die Smartphone-Nutzung ausgelegt sind. Dadurch sind sie für viele Menschen mit unterschiedlichen Kompetenzen und Bedürfnissen niedrigschwellig nutzbar und in den Alltag integrierbar. In einem ergebnisoffenen Prozess entstand das Online-Tool als digitaler Prototyp für Abfragen und Stellungnahmen zu Stadtentwicklungsthemen, mit verschiedenen Beteiligungstiefen. Ein Prototyp ist noch kein fertiges Produkt, er vereint aber zentrale Funktionen und kann inhaltlich an den jeweiligen Anwendungsfall angepasst werden. Da das Online-Beteiligungstool browserbasiert ist, muss man es nicht vorab als App herunterladen, um es zu benutzen. Stattdessen ist es über eine URL oder über einen QR-Code erreichbar und nutzbar:



<https://github.com/ZebraLog/interpart-online-tool-app>

## Ko-Design mit Stadtnutzer\*innen

Das Online-Beteiligungstool entstand in enger Zusammenarbeit mit Stadtnutzer\*innen. Wir legten unser Augenmerk zunächst darauf, die Kompetenzen, Bedarfe und Interessen der potenziellen Nutzer\*innen zu erkennen und diese in die Planung eines crossmedialen Beteiligungsangebots zu integrieren.

Anfänglich hatten viele Stadtnutzer\*innen, die im Rahmen einer aufsuchenden Befragung mit uns sprachen, eine kritische Haltung gegenüber Online-Partizipationsplattformen. Wir identifizierten acht bedeutende Barrieren, die wir hier anhand abstrahierter zentraler Aussagen aus den Interviews verdeutlichen:

- Zweifel an der Wirksamkeit der Beteiligung:  
„Das bringt doch sowieso nichts.“
- Fehlender Bezug zum Alltag der Stadtnutzer\*innen:  
„Das ist nur etwas für politisch Interessierte.“
- Fehlende Niedrigschwelligkeit und Alltags-tauglichkeit von Beteiligungsangeboten:  
„Das ist mir zu kompliziert.“
- Fehlendes Gefühl von Betroffenheit: „Ich habe dazu keine Meinung. Das Thema interessiert mich nicht bzw. hat nichts mit mir zu tun.“
- Sprachliche Barrieren: „Ich kann nicht so gut Deutsch.“
- Mangelnde Offenheit in der Ansprache:  
„Ich fühle mich nicht angesprochen.“
- Textlastigkeit: „Ich mag nicht so viel schreiben und lesen.“
- Datenschutzrechtliche Bedenken: „Da muss ich Daten von mir preisgeben, die ich nicht preisgeben will.“

Aufbauend auf dem ersten Kontakt und dem Austausch mit potenziellen Nutzer\*innen konzentrierten wir unser Erkenntnis- und Entwicklungsinteresse darauf, die identifizierten Zugangsbarrieren abzubauen. Der frühzeitige Einbezug von Nutzer\*innen führte uns noch einmal vor Augen, wie wichtig ein bedürfnisorientierter und ergebnisoffener Entwicklungsprozess für eine gelingende Online-Beteiligung ist.

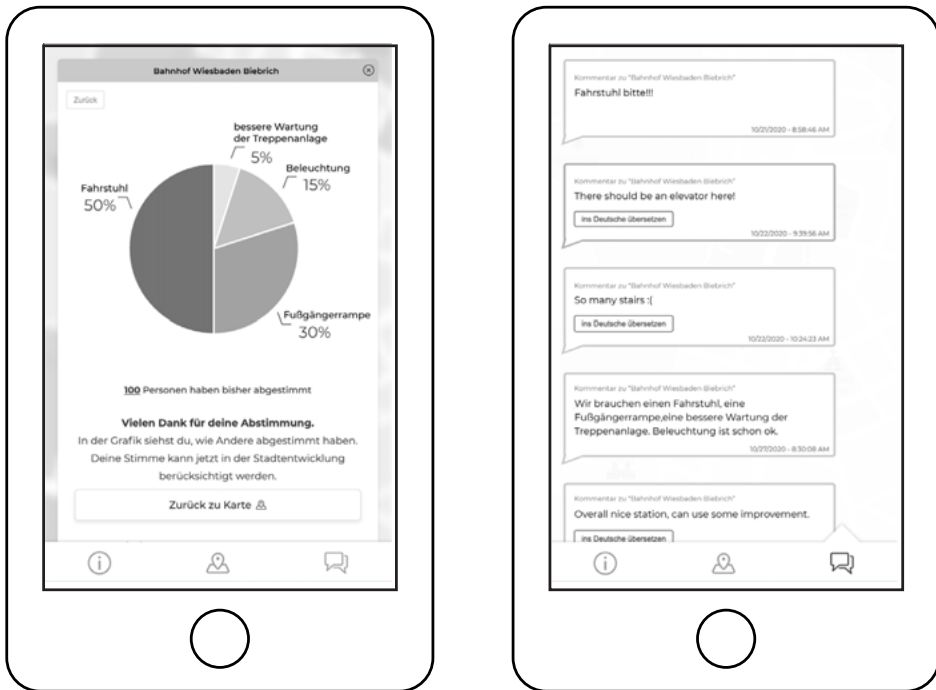
Erstes Ziel war es demnach, mit Menschen in Kontakt zu treten, die wir im Rahmen unserer ersten Aktivitäten vor Ort noch nicht erreicht hatten. Zweites Ziel war es, gemeinsam mit ihnen ein Beteiligungsangebot zu entwickeln, das möglichst vielfältige Nutzer\*innen anspricht, leicht zu benutzen ist und den Mehrwert einer Teilnahme an Beteiligungsangeboten vermittelt. Wie im gesamten Forschungsprozess gingen wir auch hier iterativ vor (↪ Kap. 2): Die gemeinsame Entwicklung des Prototyps mit Stadtbewohner\*innen erfolgte in einer zyklischen Abfolge von Konsultation, inhaltlicher Konzeption und technischer Umsetzung. Potenzielle Nutzer\*innen wurden in regelmäßigen Abständen zum Status Quo des Online-Beteiligungstools befragt. Aus diesen Befragungen und Prototyp-Testings mit Stadtnutzer\*innen aus Berlin-Moabit und Wiesbaden-Biebrich und mit Verwaltungsmitarbeiter\*innen aus beiden Städten resultierten fortlaufende Vorschläge zur inhaltlichen und gestalterischen Anpassung und Weiterentwicklung des Online-Beteiligungstools.

## **Digitale Beteiligung, die an Alltagswelten anknüpft**

Im Ergebnis ermöglicht das Online-Beteiligungstool eine einfache und schnelle Teilnahme der Stadtnutzer\*innen an konkreten Beteiligungsangeboten im Kontext von Stadtentwicklung. Es ermöglicht die Abgabe einer Stimme auch ohne Anmeldezwang und gewährleistet so Niedrigschwelligkeit in puncto Nutzung und Datenschutz. Die Funktionen des Online-Beteiligungstools konzipierten wir vergleichbar zu anderen bekannten digitalen

Diensten. Um die Relevanz des eigenen Alltags- und Erfahrungswissens der Stadtbewohner\*innen zu betonen, macht das Tool den eigenen Beitrag im Verhältnis zu den anderen bereits geleisteten Beiträgen sichtbar. Dies geschieht mithilfe von Tortendiagrammen und auf einer Diskussionsseite. So soll die Wirksamkeit der eigenen Stellungnahme erfahrbar werden. Die Entscheidung, den Prototyp in einfacher deutscher Sprache zu halten, fußte im Wesentlichen auf der Heterogenität der Zielgruppen und den Rückmeldungen der Interviewten.

**Benutzeroberfläche des Online-Beteiligungstools**



Generell verfolgten wir im Prozess der Ko-Produktion einen Ansatz der Bildsprache anstelle textlastiger Formate. Die Konzentration auf Bildsprache wirkt den identifizierten Zugangsbarrieren Textlastigkeit und Sprache entgegen. Mithilfe von Bildern kann ein unmittelbarer und auch emotionaler Bezug zum Thema aufgebaut werden, ohne allein auf den Faktor Sprache angewiesen zu sein.

Dennoch birgt auch die Anwendung von Bildsprache – insbesondere beim Einsatz von Emojis – einige Gefahren: Unterschiedliche soziale und kulturelle Kontexte (z. B. Alter, Peergroup, Herkunft) führen zu unterschiedlichen Interpretationen von Symbolen und Bildern. Eine barrierefreie Sprach-Bild-Kombination muss daher weiterhin Gegenstand der Auseinandersetzung mit Beteiligungstools bleiben.

## **Ein mehrsprachiges Beteiligungs- experiment: Die Klingel-Installation**

Mit der interaktiven, mehrsprachigen Klingel-Installation nutzten wir ein hybrides Artefakt, um bei den Vor-Ort-Interventionen Sprachbarrieren in Beteiligungsprozessen zu adressieren. Auch für unsere Auseinandersetzung mit der Frage, wie Beteiligungsformate für Zugewanderte und Menschen mit Migrationsgeschichte zugänglicher gestaltet werden können, war das Thema Sprache zentral. Darüber hinaus experimentierten wir mit ungewohnten interaktiven Formaten, die emotional ansprechen und spielerisch zum Mitmachen bewegen (↪ Kap. 3, ♪Brettspiel, ♪Erzählecke, ♪Erzählrunde).

Damit eröffnete sich eine neue Untersuchungsperspektive: Im Kern ging es um die Erfahrung mit und Nutzung von einer mehrsprachigen Benutzeroberfläche als Beteiligungsinstrument und um die digitale Erweiterung eines physischen Raums. Die Nutzung der Klingel-Installation war so konzipiert, dass die Interaktionen auf unterschiedlichen Stufen zwischen digitalem und analogem Raum hin- und herwechselten. Die Online-Interaktion bzw. die Benutzerschnittstelle gestalteten wir nach dem Prinzip ‚weg vom Bildschirm‘.

Digital und interaktiv war die Installation deshalb, weil sie im Hintergrund mit einem Mini-Computer verbunden war, der wiederum an das Internet und an eine Übersetzungssoftware angebunden war. Mithilfe einer Tastatur wiesen wir jedem Klingelschild eine eigene Sprache zu und beschrifteten die Schilder



Konversation mit der mehrsprachigen Klingel, Vor-Ort-Intervention Wiesbaden-Biebrich



Aufbau der Klingel-Installation, Vor-Ort-Intervention Berlin-Moabit



Analoge und digitale Beteiligungsangebote, Vor-Ort-Intervention Berlin-Moabit



in der jeweiligen Sprache. So konnten Besucher\*innen über das Drücken des Klingelschilds ihre Sprachauswahl treffen. Die Festlegung auf ein bestimmtes Sprachangebot der Klingel-Installation erfolgte in Abstimmung mit den Partner\*innen vor Ort und wurde außerdem durch die begrenzte Verfügbarkeit der Sprachen als ‚Speech-to-Text‘- bzw. ‚Text-to-Speech‘-Module der Google Cloud API mitbestimmt.

## **„Hallo, hier spricht der Platz“**

Das Drücken eines Klingelschilds initiierte einen Dialog, in dem die Klingel-Installation (der Computer) als Personifizierung des Platzes zu den Besucher\*innen sprach:

Der Platz: „Hallo, hier spricht der Platz.  
Bitte beschreibe in drei Wörtern Deine  
Nachbarschaft.“

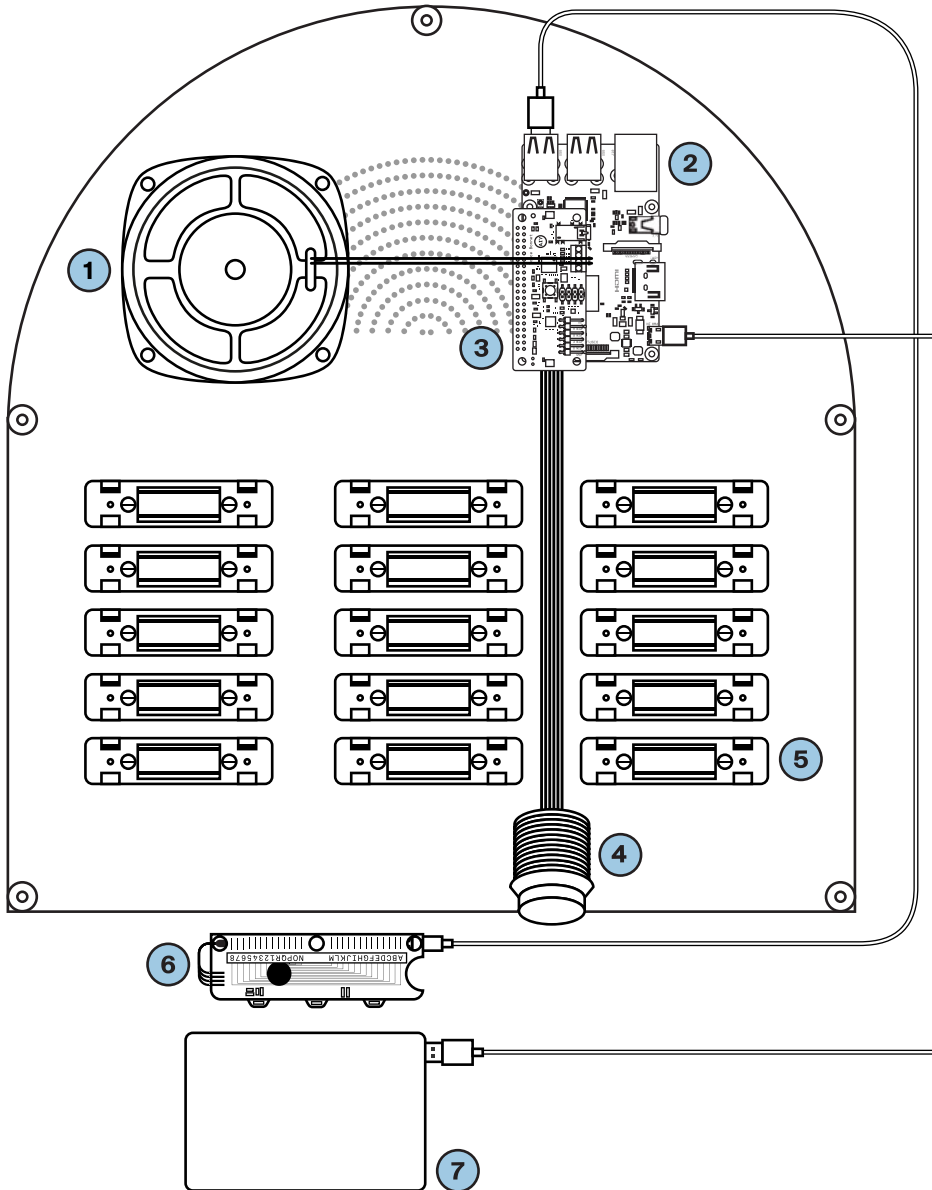
Besucher\*in: „laut, dreckig, jung“

Der Platz: „Danke für Deine Antwort.  
Guck doch bitte, ob ich Dich richtig verstanden  
habe, und korrigiere mich, wenn nötig.“

Die Antworten der Besucher\*innen wurden in der Eingabesprache wiedergegeben und im Anschluss in fünf Zusatzsprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Türkisch, Arabisch) übersetzt und ausgedruckt. Neben dem Drucker befand sich ein Tisch mit Buntstiften, an dem das INTERPART-Team die Besucher\*innen dazu aufforderte, Korrekturen direkt auf dem Ausdruck einzutragen und diesen anschließend am ‚Ergebnisboard‘, einer Stelltafel, aufzuhängen.

Technologie der Klingel-Installation

- 1 Lautsprecher und Mikrofon
- 2 Raspberry Pi
- 3 Voice Bonnet (Toneingabe/-ausgabe)
- 4 Lichtanzeige Computer aktiv/inaktiv
- 5 Klingelschilder
- 6 Tastatur Chip (Tastatursteuerung)
- 7 Power Bank



## Die Klingel-Installation als ‚emotionale Mensch-Maschine-Interaktion‘

Wir stellten fest, dass die Klingel-Installation eine Reihe von Emotionen hervorrief und dadurch eine wichtige Rolle bei der Ansprache in den Vor-Ort-Interventionen einnahm. Die eigene Sprache auf dem Klingelschild zu finden, beschrieben unterschiedliche Besucher\*innen als positive Erfahrung. Sie fühlten sich wertgeschätzt und emotional angesprochen und waren davon berührt, mit einer ‚Maschine‘ in der Erstsprache zu kommunizieren. Die Installation wurde als „inspirierendes, spielerisches Format im Umgang mit Sprache“ wahrgenommen (#fs\_001).

Zahlreiche Besucher\*innen schmunzelten über Fehler, die in der Kommunikation mit der Maschine – zum Beispiel durch Zeitverzögerung oder aufgrund von Nebengeräuschen – entstanden waren. Auch Momente der Frustration kamen zustande, etwa wenn die Spracherkennungs-KI (künstliche Intelligenz) arabische Dialekte nicht erkennen konnte. Diese Verständnis- und Übersetzungsfehler führten zu einer Auseinandersetzung mit dem Tool und wurden (ungeplant) zum Anlass, miteinander zu kommunizieren: Die Teilnehmenden prüften – je nach Sprachkenntnissen – Übersetzungen gegenseitig und tauschten sich schließlich zu Nachbarschaftsthemen aus. Die Klingel-Installation wurde somit für viele Besucher\*innen der Vor-Ort-Intervention zur ersten Anlaufstelle, zum Anziehungspunkt und auch zum Gesprächsanlass.

### Open-Source-Klingel-Installation

Der Quellcode der Installation ist auf GitHub veröffentlicht, einer Plattform für quelloffene Software-Entwicklungsprojekte. Falls Sie an der Programmierung interessiert sind oder die Installation für eigene Projekte nutzen möchten, finden Sie den Code unter folgendem Link:

<https://github.com/lutzer/interpart>

## **Ausblick: Eine mögliche Verknüpfung von Online-Beteiligungstool und Klingel-Installation**

Die COVID-19-Pandemie verhinderte die Umsetzung weiterer Ideen zur Verknüpfung beider INTERPART-Prototypen. Beispielsweise war in Biebrich ein Stadtteilspaziergang geplant. An Orten, die mit Stadtnutzer\*innen gemeinsam als wichtig für den Stadtteil ausgewählt worden waren, sollten mithilfe der Klingel-Installation Meinungen und Wünsche abgefragt werden. Die Idee war, dass die Klingel-Installation die Antworten aufzeichnet und sie in das Online-Beteiligungstool einspeist. Die Beiträge, die in die Klingel-Installation gesprochen werden, sollten so automatisch verschriftlicht und als Kommentare im Online-Beteiligungstool angezeigt werden. Auf diese Weise würden sich, soweit unsere Hoffnung, die online abgegebenen Kommentare mit den offline eingegebenen Meinungen zu einem hybriden Gesamtmeinungsbild verdichten. Nutzer\*innen könnten Bezüge zwischen Themen der Stadtentwicklung und ihrem Alltag herstellen und dabei erkennen, dass ihr (Alltags-)Wissen und ihre Meinung wichtig für eine informierte und reflektierte Stadtplanung sind.

Allerdings greift auch hier die Erkenntnis, dass eine rein digitale Verständigung für den Dialog nicht ausreicht. Um Menschen anzusprechen, sind immer auch Wege der direkten Ansprache zu beschreiten und Gelegenheiten für den persönlichen Austausch zu schaffen.

## **Reflexion**

INTERPART startete mit der optimistischen Annahme, dass Online-Dienste ein großes Potenzial haben, um interkulturelle Dialog-Räume in der Stadtentwicklung über die persönliche Begegnung hinaus in den virtuellen Raum hinein zu erweitern. Diese Annahme bestätigte sich in vielerlei Hinsicht: Die von

uns – z. T. gemeinsam mit den Nutzer\*innen – entwickelten und oben ausführlich beschriebenen Prototypen und Schnittstellen lassen erkennen, welche Chancen in digitaler Beteiligung stecken.

Unabhängig von Raum und Zeit, vergleichsweise unaufwändig und in geschützten Räumen können Stadtnutzer\*innen einem größeren Publikum ihre Perspektiven auf die Stadt zugänglich machen. Diese Perspektiven können in Bezug zueinander gesetzt werden. Mithilfe von Bildsprache und KI-basierten Übersetzungsdienstleistungen ist dies bis zu einem gewissen Grad auch unabhängig von deutschen Sprachkenntnissen möglich. Wenn Endgeräte im öffentlichen Raum zur Verfügung stehen, kann auch der digitalen Spaltung ein Stückweit entgegengewirkt werden. Gleichwohl bleibt dabei die Frage nach der Vermittlung digitaler Kompetenzen weiterhin offen.



Angeregte Unterhaltung vor der Klingel-Installation,  
Vor-Ort-Intervention Berlin-Moabit

Eine weitere Erkenntnis, die wir vorher zumindest so nicht erwartet hatten: Digitale Dienste können auch ein großes Potenzial bei der Aktivierung und Einbindung von Emotionen und (implizitem) Alltagswissen in Beteiligung bergen. INTERPART ging davon aus, dass Beteiligung eine Ko-Produktion von Wissen bedeutet, bei der neben inhaltlichen (Sach-)Fragen immer auch Beziehungsaspekte hineinspielen (↪ Kap. 3). Die gewonnenen Erkenntnisse weisen darauf hin, dass auf künstlicher Intelligenz basierende Dienste auch in dieser Hinsicht unterstützen können.

Kritisch im Blick zu behalten ist dabei allerdings, dass Erkenntnisse über die manipulative Seite von ‚Informations-Blasen‘ in letzter Zeit an (medialer) Aufmerksamkeit gewinnen. Die damit zusammenhängenden Gefahren sind auch im Kontext von Beteiligung nicht zu vernachlässigen, etwa mit Blick auf Fake News und Meinungsmache in den sozialen Medien. Um sie realistisch einschätzen zu können, braucht es weitere Forschung, weitere praktische Erfahrungen und ein kontinuierliches Monitoring.

Was wir bisher nicht beantworten können, ist die Frage, wie die von uns entworfenen Prototypen crossmedial in den planenden Verwaltungen – sozusagen bei den Empfänger\*innen – effektiv und zielführend verankert werden können. Unsere ursprüngliche Idee, sie mit vorhandenen Plattformen für Bürgerbeteiligung zu verknüpfen, scheidet unseren Eindrücken und Gesprächen mit Ko-Forscher\*innen zufolge bereits an den Anforderungen des Datenschutzes. Auch die Arbeitsteilung zwischen Abteilungen sowie hierarchisch organisierte Arbeitsabläufe innerhalb von Behörden erschweren eine einfache Integration der Erkenntnisse aus digitalen ebenso wie crossmedialen Dialogen in Planungsabläufe.

Die Komplexität der Informationen, mit denen Planer\*innen umgehen müssen, ist ohnehin bereits hoch. Insofern ist verständlich, dass Beteiligung – unabhängig vom Medium – häufig stärker an den fachlichen Anforderungen des Planungsprozesses bzw. der Planer\*innen orientiert ist als an denen der Nutzer\*innen. Soll sich das ändern, braucht es nicht nur ein grundsätzliches Umdenken, sondern auch erhebliche Ressourcen. Deren Verfügbarkeit im Nachgang der Pandemie scheint mehr als fraglich.

Auch wenn die Pandemie den INTERPART-Forschungsprozess erheblich beschwerte, ermöglichte sie uns doch auch die ‚hautnahe‘ Erfahrung, welche bisher vielleicht unterschätzten Barrieren verhindern, dass interkulturelle Dialog-Räume online entstehen können. Unsere Ko-Forscher\*innen aus den Verwaltungen waren höchst unterschiedlich mit mobilen Endgeräten ausgestattet, die sie auch im Home-Office hätten nutzen und mit denen sie auf ihre Daten hätten zugreifen können. Nicht alle verfügten über einen privaten Internetzugang bzw. war dieser häufig auf das Mobiltelefon beschränkt. Jede Verwaltung schien ein anderes Videokonferenz-System zu bevorzugen. Datenschutzrechtliche Vorgaben von Seiten der jeweiligen IT-Abteilungen machten hier die Nutzung des einen Programms, dort des anderen Programms unmöglich.

Auch zivilgesellschaftliche Initiativen waren mit der ungleichen Ausstattung mit Endgeräten, Internet-Zugängen und digitalen Kompetenzen konfrontiert. Zum Teil konnten sie ihre Mitglieder von einem Tag auf den anderen nicht mehr erreichen, als der persönliche Kontakt eingeschränkt wurde. Erschwerend kam hinzu, dass auch die öffentlichen Zugänge zu digitaler Kommunikation in Bibliotheken und Stadtteilbüros wegfielen, wie Intermediäre in Interviews erwähnten (#ef\_001 und #ef\_003). Hier führte die digitale Spaltung dazu, dass z. B. Schulkinder in Unterkünften für Geflüchtete ohne WLAN-Netz schlicht abgehängt wurden. In diesem Bereich gibt es zweifellos noch sehr viele Baustellen. Es bleibt zu hoffen, dass diese nach der Pandemie nicht in Vergessenheit geraten, sondern systematisch bearbeitet werden.