



**Hohberg, Birgit and Lührs, Rolf (2002):**  
**Offline Online Inline**  
**Zur Strukturierung internetvermittelter Diskurse**

In: Märker, Oliver and Trel, Matthias (eds.)  
to appear at Edition Sigma Verlag, Berlin



IST-1999-20530

# Offline Online Inline

## Zur Strukturierung internetvermittelter Diskurse

Birgit Hohberg, Rolf Lührs<sup>1</sup>

### 1. Einleitung

Online-Mediation wird meist als Ergänzung klassischer Mediationsverfahren verstanden, die sich die bekannten Vorteile computer- bzw. internetvermittelter Kommunikation zu Nutze macht. In dem vorliegenden Beitrag soll dagegen eine andere Perspektive gewählt werden. Online-Mediation wird hier nicht als komplementäres Instrument realweltlicher Diskurse, sondern als voraussetzungsreicher Prozessbestandteil ergebnisorientierter Diskurse im Medium Internet konzeptualisiert. Damit rücken internet-spezifische Diskursvarianten in den Blickpunkt, in denen Konflikte und deren Bearbeitung erst am Ende des Prozessverlaufes stehen und nicht vorläufig von außen importiert werden. Dies kann freilich nur dann gelingen, wenn das kommunikative Potential des Mediums dafür genutzt wird, Diskurse adäquat und bruchlos im Internet zu inszenieren und ihnen so ein eigenes Profil zu verleihen. Dieses Profil ergibt sich einerseits durch die Ausnutzung charakteristischer Eigenschaften des Internets wie Interaktivität, Geschwindigkeit und Reichweite und andererseits durch die Entwicklung einer Diskursdramaturgie, die alle Phasen von der Initiierung, über die Auffächerung, Konsolidierung und Schließung des Diskurses umfasst. Nur wenn ein sukzessives Durchlaufen der einzelnen Phasen ermöglicht wird, lässt sich Mediation so für den Bereich computervermittelter Kommunikation adaptieren, dass ihr Einsatz trotz des im Netz notwendiger Weise begrenzten Interaktionsspektrums lohnend erscheint. In diesem Kontext besteht die Aufgabe von Online-Mediation in erster Linie in der sachlichen Profilierung unterschiedlicher Positionen und der Kontrastierung konsensualer und dissensualer Diskursfelder.

Im DEMOS Projekt<sup>2</sup>, dessen Forschungsergebnisse hier vor allem mit Blick auf die Bedeutung von Online-Mediation beschrieben werden sollen, wird der Versuch

---

<sup>1</sup> Birgit Hohberg und Rolf Lührs sind als wissenschaftliche Mitarbeiter am Arbeitsbereich Technikbewertung und Technikgestaltung der Technischen Universität Hamburg-Harburg beschäftigt. TUHH, Schwarzenbergstr. 95, 21071 Hamburg; Email: [r.luehrs@tuhh.de](mailto:r.luehrs@tuhh.de) / [b.hohberg@tuhh.de](mailto:b.hohberg@tuhh.de). Die Autoren bedanken sich bei Maren Lübcke und Steffen Albrecht für die Mitarbeit am inhaltlichen Konzept.

unternommen, internetvermittelte Diskurse mit vielen Teilnehmern zu initiieren und mit Hilfe sozialwissenschaftlicher Methoden entlang des oben angedeuteten Prozessmodells zu führen.

## **2. Offline: Moderation und Mediation als alternative Konfliktlösungsverfahren**

*Mediation* und *Moderation*<sup>3</sup> sind Teil jener Konfliktlösungsverfahren, die unter dem Begriff Alternative Dispute Resolution (ADR)<sup>4</sup> zusammengefasst werden. Diese informellen Verfahren erscheinen häufig besser geeignet, gleichzeitig komplexe Probleme zu bewältigen und für Akzeptanz und Legitimation bei den Beteiligten zu sorgen<sup>5</sup>, als das bei gesetzlich geregelten Partizipationsformen der Fall ist. Weil die Beteiligten bzw. ihre Stellvertreter von Anfang an in die Bearbeitung und Lösung der jeweiligen Problematik aktiv eingebunden werden können und der Fokus immer auf kollektiv akzeptablen Problemlösungen liegt, werden die Vorbereitungen von Entscheidungen verbessert und die Chancen ihrer Umsetzbarkeit erhöht. Allerdings können die alternativen Konfliktlösungsverfahren auch leicht zur „Akzeptanzbeschaffung einmal getroffener Entscheidungen“ (Füllgraf 1995, 15) missbraucht werden.

Beide Verfahren unterliegen grundsätzlichen Einschränkungen und prinzipiellen Voraussetzungen, derer sich alle Beteiligten bereits vor der Durchführung bewusst sein sollten<sup>6</sup>. So greift das Verfahren die Entscheidungsbefugnis nicht an. Die

---

<sup>2</sup>DEMOS steht für Delphi Mediation Online System und ist ein europäisches Forschungs- und Entwicklungsprojekt im Bereich "Information Society Technologies" (IST), das im 5. Rahmenprogramm der Europäischen Kommission gefördert wird. Das Projekt steht unter der wissenschaftlichen Leitung von Thomas Malsch (Technische Universität Hamburg-Harburg) und wird von Rolf Lührs koordiniert. Für weitere Informationen und eine vollständige Liste der Projektpartner s. die Homepage: <http://www.demos-project.org> bzw. Luehrs et al. 2001.

<sup>3</sup> Wir beziehen uns hier ausschließlich auf die Moderation von Konflikten, um eine Vermengung mit der Vielzahl verschiedener Methoden und Anwendungsformen zu vermeiden, die unter dem Begriff „Moderation“ subsumiert werden (vgl. Redlich 1997, Glasl 1994).

<sup>4</sup> Vgl. Zilleßen 1998

<sup>5</sup> ADR soll und kann nicht gesetzliche, politische oder administrative Verfahren ersetzen, sondern zielt nur auf jene Auseinandersetzungen, die ohne formal-rechtliche Mittel besser und mit geringeren sozialen und finanziellen Belastungen ausgetragen werden können (vgl. Zilleßen 1998, Besemer 1993).

<sup>6</sup> Auf der subjektiven Ebene erfordert eine erfolgreiche Durchführung generell die Einhaltung als verbindlich beschlossener Verhaltensweisen, die Bereitschaft zur gemeinsamen Lösungsfindung, hohe Aufrichtigkeit aller Konfliktparteien sowie eine wirksame Rückkopplung an die von ihnen Vertretenen.

beteiligten Entscheidungsträger sind zwar aus Gründen der politischen Moral und Vernunft gefordert, einen Konsens, an dessen Konstituierung sie selbst beteiligt waren, in die Tat umzusetzen, sie sind dazu jedoch rechtlich nicht verpflichtet<sup>7</sup>. In der Regel befinden sich die Kontrahenten aber in einem Dilemma verstrickter Abhängigkeiten, das eine kooperative Einigung unentbehrlich macht und darüber die Bereitschaft zur Umsetzung gemeinsam geschlossener Kompromisse fördert. Bestehende Machtasymmetrien können somit zwar nicht eliminiert werden, verlieren tendenziell aber an Bedeutung. Um für alle betroffenen Parteien einen notwendigen Anreiz zur aktiven Teilnahme zu bieten, müssen trotz etwaiger gesetzlicher oder politischer Vorgaben wesentliche Teile der anstehenden Entscheidung zugänglich und verhandelbar sein.

Sowohl Moderation als auch Mediation setzen zur Konfliktregelung einen neutralen unabhängigen Vermittler ein, unterscheiden sich jedoch hinsichtlich des zugrundeliegenden Konflikttyps und entsprechender Interventionsformen. Eine grundlegende Abstufung besteht darin, dass der *Moderator* im Gegensatz zum *Mediator* darauf vertrauen muss, dass die Parteien ihre Konflikte schon mit Hilfe geringfügiger Interventionen selbst zu bewältigen vermögen. Ein *Moderator* interveniert bei auftretenden inhaltlichen oder prozeduralen Problemen hauptsächlich wahrnehmungsbezogen<sup>8</sup> und verhaltensorientiert<sup>9</sup>. Seine Aufgabe beschränkt sich in erster Linie auf das Ratgeben und die direkte Hilfe zur „Selbsthilfe“ unter Ausnutzung der Problemlösungskompetenz der Konfliktparteien. Moderation zielt meist auf kurzfristige Wirkungen und die sofortige Korrektur des Diskussionsverlaufs. Sie wird dagegen selten kurativ eingesetzt, um „chronische“ Verhaltensweisen oder komplexe und dauerhafte Problemstellungen zu behandeln, und eignet sich somit primär für Konfliktformen von geringer Komplexität und niedriger Eskalationsstufe<sup>10</sup>.

Vermittler in einem Mediationsverfahren, sogenannte *Mediatoren*, intervenieren im Gegensatz zu Moderatoren sowohl verfahrens- als auch ergebnisorientiert<sup>11</sup> und fühlen sich im Idealfall für das Ergebnis der Verhandlungen (mit)verantwortlich. In

---

<sup>7</sup> Vgl. Zilleßen 1998, 31f.

<sup>8</sup> So klärt der Moderator auftretende Verständnisprobleme, indem er die Betroffenen einander erläutern lässt, was die verwendeten Begriffe für sie bedeuten (vgl. Glasl 1994, 368).

<sup>9</sup> Indem der Moderator zum Beispiel bei einer Partei Diskrepanzen zwischen Absicht und Verhalten aufdeckt und deren Folgewirkungen erläutert, kann er zu Verhaltensänderungen als auch einem besseren Verständnis beitragen.

<sup>10</sup> Vgl. Glasl 1994, 370

<sup>11</sup> Da die Parteien ihre Interessen meist als unvereinbar empfinden, nutzt ein *Mediator* hauptsächlich taktische und strategische Maßnahmen in Hinsicht auf regulierbare Faktoren, indem er z.B. zunächst die für die Parteien besprechbaren, weniger emotionalen Streitpunkte verhandelt, um über gemeinsame Erfolgserlebnisse Blockaden abzubauen und einen konstruktiven Fortgang zu unterstützen.

der Regel weisen die Konflikte, in denen Mediation angewandt wird, jedoch einen so hohen Eskalationsgrad auf, dass eine direkte Begegnung und eigenständige kooperative Problemlösung der Kontrahenten ausgeschlossen scheinen und der Einsatz eines für alle Seiten vertrauenswürdigen Vermittlers die Lösung einer unproduktiven Pattsituation verspricht. Falls eine einvernehmliche Lösung auch mit Hilfe dieser Unterstützung nicht erreicht wird, sollte zumindest der Dissens zwischen den Streitenden präzisiert worden sein. Entscheidende Voraussetzungen für eine erfolgsversprechende Anwendung sind die prinzipielle Gesprächsbereitschaft der beteiligten Akteure sowie die Einigung auf einen entsprechend qualifizierten Vermittler<sup>12</sup>.

Bei allen Unterschieden weisen Konfliktmoderation und Mediation die folgenden Gemeinsamkeiten auf:

- Die Vermittlung durch unparteiische Dritte
- Die informelle, außergerichtliche Ebene
- Die Einbeziehung aller Konfliktparteien
- Ihre freiwillige, selbstbestimmte und konsensorientierte Form<sup>13</sup>.

Mit der wachsenden Bedeutung computervermittelter Kommunikation eröffnen sich nun auch den ADR-Verfahren neue Entwicklungs- und Anwendungsmöglichkeiten. Bisher beschränkt sich der Einsatz vernetzter Computer allerdings meist auf die *Unterstützung* bewährter Abläufe. Eine vollständige Verlagerung des Aushandlungsprozesses ins Netz scheint lediglich bei verhältnismäßig einfachen Konflikten aussichtsreich zu sein, in denen primär ein Bedarf an Gewährleistung geordneter Verhandlungsabläufe besteht.<sup>14</sup>

Wenngleich Online-Kommunikation auch für den Fall bereits eskalierter Konflikte eine Reihe spezifischer Vorteile aufweist<sup>15</sup>, ergeben sich auf der anderen Seite ernstzunehmende Nachteile.<sup>16</sup> Schon im normalen Mediationsverfahren ist die größte Herausforderung darin zu sehen, die Kontinuität der Kommunikation zwischen den Konfliktparteien zu wahren und die gegenseitige Verhandlungsbereitschaft aufrecht zu erhalten. Die aus persönlicher Bekanntschaft resultierende Verbindlichkeit und der durch die Co-Präsenz der Akteure entstehende Einigungsdruck erweisen sich dabei als wertvolle Ressourcen. Hierfür müssten in

---

<sup>12</sup> Vgl. Beckmann/Keck 1999

<sup>13</sup> Vgl. Besemer 1993, 14

<sup>14</sup> Vorrangig E-Commerce-Transaktionen, Copyrightverletzungen, Konflikte zwischen Kunden und Internet-Dienstleistern oder zwischen Newsgroup-Mitgliedern und ähnliches (vgl. Katsh et al. 2000, Märker / Schmidt-Belz 2000).

<sup>15</sup> Zum Beispiel verbesserte Reflexionsmöglichkeit, erhöhtes Maß an Exaktheit und Verbindlichkeit und weniger Einfluss physischer Dominanz.

<sup>16</sup> Vgl. auch Fietkau und Trénel in diesem Buch.

der Online-Variante funktionale Äquivalente entwickelt werden. Dies erfordert in jedem Fall einen erheblichen Kommunikationsaufwand für die Mediatoren, der zudem mindestens proportional mit den Teilnehmerzahlen ansteigen dürfte. Mediation im klassischen Sinne, also die Vermittlung zwischen zerstrittenen Parteien, die ohne Hilfe von außen nicht oder nur sehr eingeschränkt kommunizieren können, eignet sich als reine Netzvariante demnach – wenn überhaupt – nur für Konflikte, in die nur wenig Teilnehmer involviert sind.

### 3. Online: Diskurse und Mediation

Damit blieben aber potentielle Stärken des Internets, wie beispielsweise die direkte Einbeziehung aller Betroffenen oder Interessenten, ohne die sonst notwendige Repräsentation durch einzelne Vertreter, unausgenutzt.

Etwas anders allerdings stellt sich der Sachverhalt dar, wenn nicht primär von den Konflikten ausgegangen und von dort nach dem Zusatznutzen computervermittelter Kommunikation gefragt wird, sondern zunächst die Diskurse<sup>17</sup> selbst in den Mittelpunkt der Betrachtung gestellt werden. Hier eröffnen sich durch das Internet noch weitgehend unausgenutzte Möglichkeiten, die deutlich über Geschwindigkeitsvorteile hinausgehen. Die Legitimation und Akzeptabilität von Entscheidungen könnte in dem Maße erhöht werden, indem es gelänge, Repräsentation durch direkte Beteiligung zu substituieren<sup>18</sup>. Insoweit diese Beteiligung in einer frühen Phase realisiert wird, bevor also kontrastierende Positionen festgezurr und Konfliktlinien zementiert worden sind, ergibt sich die Chance zur Herausbildung eines Diskursklimas, das auch partiell eskalierende Konflikte aushalten kann. Die Konflikte sind hier nur eine Facette des umfassenden Diskurszusammenhangs, und Online-Mediation kann als Mittel zur deren Begrenzung verstanden werden. Die vollständige Dokumentation und Nachvollziehbarkeit der jeweiligen Konfliktgeschichte – alle Beiträge liegen in schriftlicher Form vor – eröffnet dabei ganz spezifische Interventions- und Konfliktlösungschancen. Auch der Umstand, dass jede argumentative Auseinandersetzung gewissermaßen in der Öffentlichkeit stattfindet, kann als Korrektiv zur Selbstverstärkung sich verhärtender Konflikte genutzt werden. So betrachtet ist Online-Mediation dann eine von vielen Maßnahmen zur Begleitung internetvermittelter Diskurse, die auf Abmilderung der destruktiven Folgewirkungen

---

<sup>17</sup> Unter 'Online-Diskursen' sollen hier im Medium Internet argumentativ geführte Auseinandersetzungen verstanden werden, die sich durch thematische Fokussierung, Umfang, Beteiligung und/oder der Dauer auszeichnen.

<sup>18</sup> Damit ist allerdings keineswegs eine gleichzeitig verbesserte Sachgerechtigkeit der jeweiligen Entscheidungen garantiert. Mit diesem Einwand sehen sich ADR-Verfahren aber ohnehin konfrontiert.

ungelöster Konflikte zielt. In dieser Perspektive wird Online-Mediation von der Last befreit, die Austragung von Konflikten in ein anderes, ungewohntes Medium zu verlagern und gleichzeitig für dessen Akzeptanz sorgen zu müssen. Stattdessen sind die Beteiligten erst während des Online-Diskurses zu Konfliktparteien geworden und müssen jetzt nur zur Fortsetzung der Kommunikation motiviert werden.

Im Vergleich zu den diskursiven Potenzialen des Internets wirken die meisten der bisher realisierten Angebote jedoch ernüchternd. Viele Versuche, derartige Diskurse zu initiieren, leiden an chronischer Diskussionsarmut und akutem Teilnehmerschwund<sup>19</sup>. Für das Scheitern gibt es eine Reihe von Gründen, die sowohl inhaltlicher Natur, das heißt auf das Diskursthema bezogen, als auch konzeptioneller Natur sind, genauer gesagt mit der mediengerechten Umsetzung im Zusammenhang stehen. Zunächst erscheint die erfolgreiche Inszenierung von Diskursen ohnehin eine schwierige Angelegenheit zu sein – ob offline oder online. Diskurse emergieren gewöhnlich, sind in ihrem Verlauf nicht determiniert, können jederzeit einschlafen oder flammen unerwartet auf. Insofern kann es bestenfalls gelingen, ein ohnehin vorhandenes Diskussionspotential zu wecken und dessen Entfaltung zu befördern. Weiterhin stellt sich die Frage nach der Motivation der Teilnehmer. Die bloße Möglichkeit, die eigene Meinung im Internet zu publizieren, lockt heute nur noch wenig User ins Netz. Es muss zumindest theoretisch die Möglichkeit bestehen, dass der Diskurs irgendeine Auswirkung auf die diskutierten Entscheidungen hat, um ausreichend Motivation freizusetzen (vgl. dazu den Beitrag von Hagedorn, Märker, Trénel).

Ob ein etwaiges Diskurspotenzial dann auch tatsächlich online entfaltet werden kann, hängt trivialerweise zuallererst davon ab, ob die Beteiligten sich dieser Möglichkeit überhaupt bewusst sind. Ein solches Angebot muss bei den möglichen Nutzern bekannt gemacht werden – es muss beworben werden. Dieses Marketingproblem wird insbesondere bei Versuchen zur sogenannten 'electronic democracy' häufig unterschätzt. Ist die Aufmerksamkeit errungen worden, besteht die nächste Schwelle in der rein passiven Beteiligung – der Nutzer 'surft' durch die verschiedenen Bereiche der unter einer bestimmten URL erreichbaren Seiten. Ob das entsprechende Angebot über diese erstmalige Inaugenscheinnahme hinaus weiter und wiederholt genutzt wird, hängt wiederum von verschiedenen Faktoren wie Geschwindigkeit, Bedienungsfreundlichkeit, visueller Umsetzung etc. ab. Dies alles betrifft nur die mediumsspezifischen Erfolgsbedingungen ganz unabhängig davon, um was es sich inhaltlich handelt. Im interaktiven Medium Internet soll nach der passiven Nutzung die Aktion folgen: Auf kommerziellen Seiten die Bestellung oder der Kauf von Waren oder Dienstleistungen, in Diskussionsforen das Verfassen von Beiträgen.

Ist der Online-Diskurs einmal erfolgreich initiiert worden, stellt sich die Frage, wie die User zur kontinuierlichen Teilnahme motiviert werden können. Im Falle

---

<sup>19</sup> Vgl. Goltzsch 2000.

großer Teilnehmerzahlen müssen außerdem Methoden zur Verfügung stehen, entsprechend viele Beiträge prozessieren zu können. Die in diesem Zusammenhang aufscheinenden Probleme betreffen ein erfolgreiches Diskursmanagement und sind bisher weitgehend ungelöst:

- So muss von einer asynchronen, aktiven Teilnahme vieler unbekannter Personen ausgegangen werden, die zudem stark fluktuieren. Das Defizit an Stetigkeit und Kohärenz, das aus einem fortwährenden Wechsel der Teilnehmer resultieren kann, erfordert zwingend einen stützenden methodischen Rahmen, der den Diskussionsverlauf unabhängig von der kontinuierlichen Anwesenheit eines jeden Partizipanten konsolidiert und in Richtung eines allgemein akzeptablen Ergebnis steuert.
- Unter diesen Umständen lässt sich bestenfalls ein thematischer Rahmen vorgeben. Unterschiedliche inhaltliche Positionen können bei unbekannter Teilnehmerzahl nicht vorausgesetzt werden, sondern müssen innerhalb des Online-Diskurses erst einmal ausformuliert werden. Damit ergibt sich aber auch die Chance, verfestigte Argumentationslinien zu durchbrechen und neue Aspekte auf die Agenda zu befördern. Dies setzt allerdings voraus, dass diese Aspekte nicht in der Masse verschiedener Beiträge untergehen oder schlicht übersehen werden. Es erfordert daher eine Gratwanderung zwischen Prozessierbarkeit einer zunächst schwer überschaubaren Menge an Teilnehmern und Beiträgen auf der einen Seite und der Berücksichtigung und Einbeziehung möglichst vieler Perspektiven und Aspekte des Diskussionsthemas auf der anderen Seite. Dabei geht es nicht zuletzt auch um die Konstituierung der involvierten Konfliktparteien selbst, der dynamische Bildung von Koalitionen im Fortlauf der Debatte, die eine anschließende Aushandlung und Annäherung divergierender Positionen erst ermöglichen. Der gesamte Komplex verlangt ein hohes Maß an strukturierender Organisation zur kontinuierlichen Verdichtung des Diskurses und Extrahierung der zentralen, verhandelbaren Konfliktfelder.
- Es wurde schon angemerkt, dass die Beteiligungsmotivation auch davon abhängt, ob und inwieweit der Diskurs Einfluss auf realweltliche Entscheidungsprozesse nehmen kann.<sup>20</sup> Notwendige Vorbedingung dafür ist, dass überhaupt ein Diskursergebnis erzielt wird. Dies erfordert eine prozessuale Konsolidierung des Online-Diskurses hin zur kollektiven Entwicklung von Lösungsstrategien, die sich erst nach umfassender Revision im laufenden Diskurs zu Bestandteilen eines Diskursergebnisses konstituieren. Sollten die aus einer Vielzahl an Perspektiven und Wissensbeständen in öffentlicher Diskussion geformten Lösungsoptionen einer anschließenden kritischen Überprüfung durch die Gesamtheit der

---

<sup>20</sup> Vgl. hierzu auch den Beitrag von Hagedorn, Märker, Trénel in diesem Band



Beteiligten jedoch standhalten, so ist deren politische Anschlussfähigkeit prinzipiell gegeben.

- Konflikte müssen so betrachtet zunächst erarbeitet werden, bevor über ihre Lösung gesprochen werden kann. Sie setzen hier einen in Fahrt gekommenen Diskurs und eine Profilierung verschiedener Positionen voraus. Konflikte stellen dann selbst eine weitere Verdichtung des Diskurses dar, einen höheren Grad von Integration, wie man mit Luhmann sagen könnte (vgl. Luhmann 1984: 532). Nur wenn Konflikte der Tendenz zur Absorbierung der gesamten kommunikativen Ressourcen zu weit folgen, ergibt sich die Notwendigkeit für eine externe Intervention, wie sie die Mediationsmethode darstellt. Mit Blick auf internetvermittelte Kommunikation fällt aber vor allem die defizitäre Ausnutzung diskursiver Potenziale ins Auge und weniger eine generelle Tendenz von Online-Diskursen, sich in unauflösbaren Konflikten festzufahren. Letzteres wohl schon deshalb nicht, weil die nächste konfliktfreie Zone immer nur einen Klick weit entfernt liegt.

Die bisher genannten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Initiierung von Online-Diskursen betreffen wie schon erwähnt inhaltliche und konzeptionelle Dimensionen. Diese können auf zwei Bereiche abgebildet werden, die in einer wechselseitigen Austauschbeziehung stehen: (1) Die Attrahierung potentieller Teilnehmer und Unterstützung aktiver Beteiligung und (2) die Analyse und Strukturierung der Beiträge und des Diskurses insgesamt. Da ein erfolgreich prozessierter Online-Diskurs selbst weitere Teilnehmer anziehen kann, ergibt sich daraus ein dreistelliger Wirkungszusammenhang. Nachfolgend soll nun ein Konzept vorgestellt werden, das den spezifischen Problemen internetvermittelter Diskurse Rechnung trägt.

#### **4. Inline: Der DEMOS-Prozess**

Der DEMOS-Prozess zielt darauf ab, die diskursiven Potentiale des Internets auszuschöpfen und es so als Medium eines deliberativen Meinungs- und Willensbildungsverfahrens neuen Typs zu qualifizieren. Es geht darum, eine Form "interaktiver Massenkommunikation" zu realisieren, die seit der zunehmenden Verbreitung des Internets als Möglichkeit aufscheint. Um dies zu erreichen, müssen für die beiden Problembereiche – die Motivierung und Mobilisierung potenzieller Teilnehmer und die Verdichtung und Strukturierung der eingehenden Diskursbeiträge – Lösungsmöglichkeiten entwickelt werden.

Das Problem der Gewinnung potentieller Teilnehmer kann eigentlich nur dann eine *konkrete* Antwort finden, wenn die genaue Zielgruppe und das Anwendungsfeld bekannt sind und ist aus diesem Grund nur "projektbezogen" zu lösen. Es geht hier um Fragen der Themenwahl, der Erreichung potenzieller Teilnehmer, der medienadäquaten visuellen Umsetzung und der

Einflußmöglichkeiten des Diskurses auf die diskutierten Entscheidungen. Im DEMOS Projekt haben wir eine Reihe motivationsfördernder Elemente in die Website integriert, wie beispielsweise ein Punktesystem, um aktive Beteiligung zu belohnen, die Visualisierung der Anzahl der Beiträge in den verschiedenen Foren und einen personalisierten Bereich, um die Navigation und Orientierung zu erleichtern. Im nachfolgend dargestellten "screen-shot" des ersten Prototypen<sup>21</sup> sind einige dieser Elemente abgebildet.



Zwar werden wir immer wieder auf Fragen der Beteiligungsmotivation zu sprechen kommen, uns jedoch hauptsächlich auf den Bereich der Strukturierung von Diskursen konzentrieren, welcher uns im Zusammenhang mit Online-Mediation dringlicher erscheint.

Drei sozialwissenschaftliche Methoden spielen in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle: (Online-)Fragebögen, Delphi Befragungen und Mediation. Online-Fragebögen und deren Auswertung dienen der Aggregation und Verdichtung, Delphi Befragungen der Vertiefung und Bereicherung des Diskurses durch Expertenwissen und die Mediationsmethode der Lösung von Konflikten.

<sup>21</sup> Das visuelle Konzept und das Design wurde von dem Projektpartner Pixelpark AG entwickelt.

Der Einsatz der genannten Methoden ist immer im Kontext des laufenden Diskurses zu sehen und entsprechend anzupassen. Am Beispiel der Online-Befragungen lässt sich dies gut verdeutlichen. Diese dienen hier nicht zur Erhebung repräsentativer Meinungsbilder, sondern sollen den Diskurs an bestimmten Verzweigungspunkten übersichtlich halten und selbst wieder Anreize für den Fortgang der Diskussion schaffen. Die einzelnen Fragen leiten sich daher auch nicht aus theoretischen Vorüberlegungen ab, sondern werden durch den Diskurs selbst generiert oder zumindest angeleitet. Sie entstehen gewissermaßen "bottom up" durch den jeweiligen Diskussionsverlauf und werden nicht "top down" durch Sozialforscher festgelegt. So können zu strittigen Fragen die Mehrheitsmeinung eingeholt, der weitere Verlauf der Diskussion durch Abstimmung entschieden oder Lösungsvorschläge im Hinblick auf ihre Konsensfähigkeit überprüft werden. Neben offenen Fragen sind folgende Varianten geschlossener Fragen vorgesehen: skalierte Fragen, Multiple Choice-Fragen, Filterfragen und einfache ja/nein-Fragen. Letztere kommen je nach Prozessphase mehr oder minder verstärkt zum Einsatz.

*Delphi* Befragungen dienen im Kontext der DEMOS-Methodologie vor allem der Unterfütterung des Diskurses mit Expertenwissen. Hierzu werden Experten um Einschätzung eines bestimmten Sachverhaltes gebeten. Diese Experten sind für einander anonym und werden nach Konfrontation mit den Auswertungsergebnissen aufgefordert, ihre Einschätzung im Licht der „Gruppenmeinung“ nochmals zu überdenken. Die Befragung wird solange wiederholt, bis keine weitere (statistische) Annäherung der einzelnen Antworten mehr feststellbar ist<sup>22</sup>. *Delphi* Befragungen eignen sich besonders dann, wenn bestimmte Fragestellungen nicht mit Sicherheit beantwortet werden können, weil beispielsweise zukünftige Entwicklungen zur Diskussion stehen<sup>23</sup>. Darüber hinaus leitet die Grundidee des *Delphi* aber auch das DEMOS Verfahren insgesamt an: die Realisierung eines konsens- und ergebnisorientierten Diskurses.

---

<sup>22</sup> Vgl. z.B. Florian et al. 1999

<sup>23</sup> Die prognostische Zuverlässigkeit des Verfahrens ist häufig bezweifelt und im Einzelnen auch widerlegt worden. Insbesondere bei langfristigen Vorhersagen hat sich gezeigt, dass auch Expertenprognosen keine zuverlässige Einschätzung künftiger Ereignisse erlauben. Dennoch gibt es eine Vielzahl von Anwendungsfeldern, für die sich die *Delphi*-befragungen als geeignete Methode der Unsicherheitsreduktion erweist. Experten verfügen über spezifisches Fach- und Erfahrungswissen, aufgrund dessen bestimmte Entwicklungen besser eingeschätzt werden können. So kann erhoben werden, wie weit verschiedene Experten des selben Fachgebiets in ihren Einschätzungen auseinander liegen bzw. ob ein Expertenkonsens erreichbar ist. Die iterative Befragung vieler Experten ermöglicht es außerdem, Mindermeinungen zu identifizieren und zu überprüfen, ob diese Einschätzungen auch in Kenntnis und gegen die Mehrheitsmeinung aufrechterhalten werden. Die *Delphi*-methode verhindert so eine Blockierung des Diskurses durch nicht eindeutig zu beantwortende Fragen. Die Ergebnisse einer *Delphi*-befragung sind vor allem als instruktiver Diskussionsbeitrag zu sehen, der den weiteren Fortgang der Debatte ermöglicht.

Nun ist ein Konsens kein typisches Ergebnis einer kontrovers geführter Diskussion, eher schon ein anzustrebendes Ideal. Auch kann sich hier ein Konsens nicht allein in statistischen Kennzahlen ausdrücken, sondern muss durch Rede und Gegenrede meist mühsam errungen werden – durch die Darlegung und Relativierung von Argumenten. Und selbst das mag unter pragmatischen Gesichtspunkten wiederum als idealistische Überhöhung erscheinen. Weit häufiger stößt man in der Praxis auf argumentativ verbrämte Interessen, die keinerlei Neigung zeigen, sich dem "zwanglosen Zwang" (Habermas) des besseren Arguments zu beugen. Gerade dort, wo die verschiedenen Interessen sehr weit auseinanderfallen, werden häufig strategische Argumentationen oder polemische Äußerungen auftreten. Genau hier sehen wir das Anwendungsfeld der Mediationsmethode, die geeignet scheint, Diskussionen auf den Boden argumentativer Auseinandersetzungen zurückzuführen und strategische Manöver zu enttarnen. Die Amalgamierung der an sich disparaten Methoden zielt nun auf die Entwicklung eines festen Methodenaggregats, das die Realisierung interaktiver Bürgerbeteiligung und ergebnisorientierte Durchführung internetvermittelter Diskurse ermöglicht.

Ein DEMOS-Prozess ist als zeitlich befristeter<sup>24</sup>, von Vermittlern begleiteter und mit Expertenmeinungen unterstützter Diskurs angelegt. Er durchläuft drei verschiedene Phasen, die gemäß der zugrundeliegenden Diskursdramaturgie sukzessiv aufeinander aufbauen, aber differierende Zielsetzungen verfolgen und entsprechend korrespondierende methodische Unterstützung benötigen. Die Zielsetzungen der drei Phasen werden nachfolgend erläutert und anhand vorläufiger Ergebnisse eines ersten Testlaufs des DEMOS-Prozesses veranschaulicht, der vom 5.11. bis zum 14.12.01 an der Technischen Universität Hamburg-Harburg durchgeführt wurde<sup>25</sup>. In dieser Zeit waren die Studierenden und Dozenten ausgewählter Fachbereiche (ca. 1000 potentielle Teilnehmer) angesprochen, Fragen im Zusammenhang mit der Evaluation der Lehre zu diskutieren. Das mögliche Themenspektrum reichte hier von der bisherigen Form der Evaluation – ein Online-

---

<sup>24</sup> Während die ersten Diskussionsforen im Internet zeitlich unbegrenzt angeboten wurden, gehen heute mehr und mehr Anbieter dazu über, diese in der Regel auf 4-6 Wochen zu befristen, vgl. die Foren des Bundestages: [www.bundestag.de/forum/index.htm](http://www.bundestag.de/forum/index.htm); Edupolis: [www.edupolis.de](http://www.edupolis.de) oder [www.future-of-food.de](http://www.future-of-food.de). Der feste Zeitrahmen dient vorrangig dem Zweck, die Diskussion lebendig und ergebnisorientiert zu gestalten. Er verstärkt den Druck, die wesentlichen Argumente rechtzeitig gezielt darzulegen und forciert eine raschere Herausbildung von Interessengruppen. Zeitdruck vermag darüber hinaus, sowohl das individuelle oder Gruppenengagement als auch die notwendige Bindung der Teilnehmer an das System zu fördern.

<sup>25</sup> Zum Zeitpunkt der Publikation lagen die Endergebnisse des Testlaufs noch nicht vor, daher kann an dieser Stelle lediglich ein sporadischer Überblick gegeben werden.

Fragebogen am Ende des Semesters – bis hin zur Kritik und Verbesserung einzelner Lehrangebote.

In der **ersten Phase** eines DEMOS-Prozesses, der Initiierung und Auffächerung der Diskussion, wird zunächst ein zentrales Forum<sup>26</sup> eröffnet: in unserem Fallbeispiel zum Thema „Evaluation der Lehre“. Alle Teilnehmer sind nun aufgefordert, Beiträge in die Diskussion einzubringen. Die Diskussion kann durch konkrete Fragen der Vermittler bzw. Initiatoren angeregt und befördert werden. Im Verlauf der ersten Phase sollen die wichtigsten Aspekte des jeweiligen Diskussionsthemas herauspräpariert werden, z.B. Zeitpunkt und Dauer, Konsequenzen oder Form der Evaluation. Für die am intensivsten diskutierten Unterthemen werden dann in der zweiten Phase eigene Subforen eingerichtet, um sie hier vertiefend und fokussiert zu erörtern.<sup>27</sup> Da jedoch nur eine limitierte Anzahl an Unterforen angeboten wird, sind alle Teilnehmer gefordert, sich für ihr persönliches Thema stark zu machen, Gleichgesinnte zu finden und gegebenenfalls "Interessengruppen" zu bilden, so dass sich das jeweils bevorzugte Thema durchsetzen kann.

Entsprechend besteht die Aufgabe der Vermittler in Phase 1 zunächst darin, einen möglichst zielgerichteten Ablauf zu gewährleisten, die Herauskristallisierung der wichtigsten Themen und ihrer Anhänger zu forcieren und auf den folgenden Übergang hinzuarbeiten. Die Notwendigkeit zur Klärung schwerwiegender Konflikte ist dagegen eher unwahrscheinlich. Allerdings erfordert das anvisierte Größenverhältnis des Internetdiskurses zwingend dezente, aber unmissverständliche Teilnahmeregeln, um einen möglichst reibungslosen Ablauf zu gewähren. Die Sorge für deren Einhaltung obliegt *phasenunabhängig* den Vermittlern, die befugt sind, vorher verabredete Sanktionen bei Regelverstößen zu verhängen. Da Ausdrucksvermögen sowie Kommunikationsstile stark variieren können, haben sie zudem die Aufgabe, zwischen verschiedenen Codes zu übersetzen sowie Vertrauen und gegenseitiges Verständnis zu fördern. Hinzu kommen gegebenenfalls

---

<sup>26</sup> "Forum" bezeichnet in diesem Zusammenhang weder einen Datenbehälter, noch dessen Inhalt, sondern die Organisationsform, die einen Diskurs bzw. eine Diskussion ermöglicht und trägt, also ein sozio-technisches System (für diese begriffliche Präzisierung möchten wir uns bei Gernot Richter, Fraunhofer Institut AIS.MS, bedanken). Softwaretechnisch baut DEMOS auf dem Kernel des Zeno-Systems auf (vgl. Gordon et al. 2001 und den Beitrag von Voss in diesem Band). Zeno ermöglicht Nutzern und Moderatoren eines Diskussionsforums Beiträge, Ergebnisse und andere Dokumente zu speichern und abzurufen. Außerdem können interne Verweise zwischen diesen Daten eingefügt und die Diskussionsbeiträge den jeweiligen Erfordernissen entsprechend neu strukturiert werden.

<sup>27</sup> Vgl. auch den Beitrag von Hagedorn, Märker, Trénel zur internet-basierten Bürgerbeteiligung in Esslingen. Auch dort wurden Subforen eingerichtet um bestimmte Themen fokussiert zu diskutieren.

Maßnahmen zur Stimulation der Debatte , falls diese zu versiegen droht, als auch die allgemeine Förderung von Gruppenbildung und -identifikation.

Eine weitere zentrale Aufgabe der Vermittler besteht im regelmäßigen pointierten Zusammenfassen der fortlaufenden Diskussion. Diese Zusammenfassungen dienen primär der verbesserten Übersicht durch die Abbildung der zentralen Konfliktlinien, Verdeutlichung der divergierenden Positionen und der Darstellung möglicher Lösungsoptionen. Sie sollen darüber hinaus aber auch verhindern, dass die Diskussion sich durch die fortwährende Wiederholung abgeschlossener bzw. geklärter Fragen beständig im Kreis dreht<sup>28</sup>. Die Erstellung von Zusammenfassungen kann einerseits auf die vorgängige Strukturierung der schriftlichen Diskussionsbeiträge zurückgreifen, beispielsweise die thematische Kategorisierung (siehe unten) des Materials. Andererseits ist in den regelmäßigen Zusammenfassungen selbst ein strukturgebendes Merkmal zu sehen. Die Dokumentation des Diskussionsverlaufs wird mit jedem Arbeitsschritt einfacher, da die Zusammenfassungen aufeinander aufbauen und darüber hinaus helfen, die zentralen Konfliktpunkte zu identifizieren und schrittweise herauszuarbeiten. Letztlich generieren sie bereits Bestandteile des Gesamtergebnisses.

Parallel können die Vermittler während der laufenden Debatte Umfragen initiieren, um auf das anvisierte Ziel, der Eruiierung spezifischer Unterthemen, hinzuarbeiten. Dabei sind grundsätzlich alle Typologien von Fragen gestattet. Angesichts der phasenspezifischen Zielsetzung jedoch bieten sich als wichtigste Frageinstrumente insbesondere Mehrfachantworten an, die entweder über `Checkboxes` ausgewählt oder durch die Befragten nach ihrem Stellenwert platziert werden. Eine vorangestellte ja/nein-Frage könnte Befürwortern und Gegnern anschließend differierende Fragen mit entsprechenden Mehrfachantworten zuweisen. Die Häufigkeit und Intensität ihres jeweiligen Einsatzes hängt selbstverständlich von dem Kontext ab, indem der DEMOS-Prozess initiiert wird. Die konkrete Anwendung sollte von den Vermittlern also immer erst nach eingehender Abwägung der zugrundeliegenden Situation vorgenommen werden, um eine Überfrachtung des Prozesses mit langwierigen Abstimmungsvorgängen zu vermeiden. Insbesondere die verbindlichen Schlussabstimmungen in jeder Phase als auch die Phasenwechsel an sich müssen rechtzeitig, d.h. zumindest einige Tage vorher bekannt gegeben werden, um die Dringlichkeit zu unterstreichen und möglichst viele Teilnehmer zu aktivieren<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> Zur Veranschaulichung: In dem Hamburger Testlauf wurden allein in den 14 Tagen der 1. Phase 16 Zusammenfassungen erstellt, um die 734 auf über 50 thematisch unterschiedlichen "Threads" verteilten Beiträge von 160 registrierten Usern in eine überschaubare, strukturierte Form zu bringen.

<sup>29</sup> Bei einer reinen Internetdiskussion wie im Falle des Hamburger Prototypen ist nicht zu erwarten, dass die Teilnehmer sich täglich auf die Plattform begeben und somit jeden kurzfristigen Termin beachten.

Mit Blick auf den Phasenwechsel und die anschließende Eröffnung begrenzter Unterforen analysieren und kategorisieren die Vermittler die eingehenden Beiträge, um diejenigen Fragestellungen herauszufiltern, die den Großteil der Teilnehmer am stärksten zu interessieren scheinen. Dem Größenverhältnis entsprechend erfordert die Ausführung sowohl methodische als auch technische Unterstützung<sup>30</sup>.

Methodisch ist die Kategorisierung an Verfahren der qualitativen Inhaltsanalyse orientiert, wie sie beispielsweise von Phillip Mayring entwickelt worden ist. Insbesondere die inhaltsanalytischen Schritte der Zusammenfassung und Strukturierung sind hier instruktiv<sup>31</sup>. Im Kern geht es darum, die sachlich relevanten Anteile der einzelnen Beiträge zu identifizieren und thematisch ähnliche Beiträge unter entsprechenden Kategorien zusammenzufassen. Die Kategorisierung des Ausgangstextes erfolgt hier als sukzessive Verdichtung einzelner Sinnsequenzen über die Paraphrasierung aller relevanter Textpassagen und deren anschließender Generalisierung. Die Reduktion des Materials erfolgt dann in zwei Schritten. In einem ersten Reduktionsschritt werden bedeutungsgleiche Paraphrasen gestrichen, in einem zweiten thematisch verwandte Paraphrasen gebündelt. Dieses um wissenschaftliche Systematizität und Ergebnisvalidität bemühte Verfahren muss im DEMOS Kontext allerdings als Methode zur Reduktion diskursiver Komplexität pragmatisch gewendet werden. Schließlich ist hier der Zeitfaktor von überragender Bedeutung – die Analyse des Diskurses soll gewissermaßen "just-in-time" erfolgen, was ihrer Sorgfalt und Tiefe zwangsläufig Grenzen setzt. Entsprechend kann es hier nicht darum gehen, Aussagen mit sozialwissenschaftlichem Geltungsanspruch zu formulieren. Während eine inhaltsanalytische Auswertung qualitativer Interviews oder anderer Texte die Validität oder zumindest die intersubjektive Nachvollziehbarkeit ihrer Ergebnisse durch ein methodisch korrektes Vorgehen zu gewährleisten versucht, bietet sich für DEMOS ein anderes Kontrollinstrument an. Die Auswertungsergebnisse werden hier in den Foren wieder zur Diskussion gestellt und, wenn nötig, korrigiert. Die Kategorisierung der Beiträge dient, wie gesagt, der Identifizierung derjenigen Aspekte des diskutierten Themas, für die eine Einrichtung eigener Foren lohnend erscheint. Die Ergebnisse der Kategorisierung sind insofern als Vorschläge aufzufassen, die von der Community aufgegriffen, abgelehnt oder modifiziert werden können.

Technisch wird dieser Vorgang durch einen sogenannten 'Categorizer' unterstützt. Dieses Softwaretool soll Texte nach statistischen Kriterien auf Muster hin absuchen, klassifizieren und vergleichen. Im ersten Prototyp wurde dazu eine auf dem Machine-Learning-Algorithmus 'Naive Bayes' basierende Java-Applikation

---

<sup>30</sup> Verdeutlicht wird die Notwendigkeit angesichts des Testlaufs, bei dem sich einerseits in den ersten 2 Wochen 87 verschiedene "Threads" mit je 1-38 Antworten entwickelten, die sich thematisch teilweise überschneiden, andererseits durch die Anzahl von ca. 100-170 Beiträgen an Spitzentagen.

<sup>31</sup> Vgl. Mayring 1983: 53ff.

implementiert<sup>32</sup>. Diese erlaubt es auf der Basis manuell definierter Kategorien, die mit entsprechenden Ausgangsbeispielen belegt werden, automatisch unbekannte Texte zuzuordnen. Die Klassifizierungsergebnisse können durch 'Training' verbessert werden, indem sie einer wiederholten Bewertung durch die Benutzer unterzogen werden.

Die Ergebnisse dieser Kategorisierung werden den Teilnehmern gegen Ende der ersten Phase als Vorschlag für die einzurichtenden Subforen der zweiten Phase unterbreitet (Schlussabstimmung). Dabei wird auch nach alternativen Themenvorschlägen gefragt, so dass mögliche Fehlinterpretationen korrigiert werden können.

In der **zweiten Phase** werden nun Unterforen zu den thematischen Aspekten eröffnet, die in der Schlussabstimmung die meisten Fürsprecher gewonnen haben. Daneben steht weiterhin das Hauptforum zu Verfügung, um später dazugekommenen Teilnehmern eine Orientierung zu bieten und diejenigen aufzufangen, die auf einer allgemeineren Ebene debattieren wollen. Innerhalb der themenzentrierten Subforen bietet sich jetzt die Möglichkeit, Probleme in kleineren Gruppen intensiver zu diskutieren und gemeinsam nach realisierbaren Lösungsstrategien zu suchen<sup>33</sup>. Dies führt in eine grundlegend andere Situation als die der vorangegangenen Phase. Ging es dort noch um die Relevanz eines bestimmten thematischen Schwerpunkts, für das sich Teilnehmer gemeinsam engagieren konnten, selbst wenn sie in der Sache ganz gegensätzliche Standpunkte vertreten, dürfte nun die Klärung konkreter Sachfragen andere Verbindungen entstehen lassen. Dies unterstreicht die Notwendigkeit, zwischen den konträren Meinungen zu vermitteln, um gemeinsam produktive Lösungsvorschläge zu entwickeln<sup>34</sup>. Diesbezüglich hat die vorangegangene Phase allerdings bereits hilfreiche Vorarbeiten geleistet und erste Positionsbestimmungen der Beteiligten ermöglicht, so dass die notwendigen Rahmenbedingungen für eine Mediation wie die Bindungen der Konfliktparteien an das System erheblich besser ausgeprägt sein sollten.

Es gilt nun, die Stärken computervermittelter Kommunikation gezielt auszunutzen. So steht bei Online-Diskussionen generell mehr Zeit zur Verfügung, als dies in Interaktionen unter Anwesenden der Fall ist, die entsprechend zur

---

<sup>32</sup> Für eine ausführliche Darstellung vgl. Schwalbe 2001.

<sup>33</sup> Im Testlauf hießen die gewählten thematischen Unterforen: „Verbesserung konkreter Veranstaltungen + Lehrmaterial“, „Neue Evaluationskonzepte“ und „Event Channel“.

<sup>34</sup> Denkbar ist indes auch eine grundsätzliche Einigkeit der Beteiligten bezüglich der zu entwickelnden Strategien. Dieser eher unwahrscheinliche Fall verspricht zwar ein Höchstmaß an kooperativer Zusammenarbeit und den Wegfall jeglicher Vermittlungsnotwendigkeiten, da gar kein Konflikt vorhanden zu sein scheint. Andererseits legt er aber auch die Vermutung nahe, dass in dem Kreis bestimmte zuständige Parteien fehlen, an denen eine reale Durchsetzung der Strategien letztlich scheitern könnte.



Abwägung und Reflexion eigener und fremder Argumente genutzt werden kann. Darin ist insbesondere bei schwerwiegenden Konflikten eine wichtige Ressource zu sehen<sup>35</sup>. Damit verbunden ergeben sich höhere Erwartungen an Sachlichkeit und Verbindlichkeit der Beiträge. Zumindest potenziell erhöht sich damit auch die Qualität der Konfliktlösungsstrategien, weil die einzelnen Teilnehmer ungestört ohne den Druck der physischen Präsenz ihrer Kontrahenten eigene Ideen entfalten können<sup>36</sup>.

Die Vermittler müssen wie zuvor die fortlaufende Diskussion regelmäßig zusammenzufassen, zugleich aber auch versteckte oder offen ausgetragene Konflikte zwischen den Kontrahenten ermitteln und ihre Ausprägung im Detail profilieren. Ziel ist es, die Konflikte soweit wie möglich aufzulösen oder zumindest die Anteile herauszufiltern, die eine für alle beteiligten Parteien akzeptable Lösung zulassen. In dem Zusammenhang tragen die Vermittler die Verantwortung dafür, durch sensible Intervention ein Abspringen und Fortbleiben wichtiger Teilnehmer zu verhindern, da dies die Entwicklung des Diskurses und das Auffinden konsensfähiger Lösungen immer latent gefährdet.

Um das Ausmaß herrschender Einigkeit bzw. Uneinigkeit hinsichtlich konkreter Lösungsvorschläge aufzuklären, kann die gesamte Bandbreite vorhandener Umfragetechniken eingesetzt werden. Entsprechend der Phasenintention bietet sich der Einsatz von skalierten Fragen an, um sich ein differenziertes Bild von der allgemeinen Einstellung zu einem bestimmten Thema zu machen und die Homogenität bzw. Kongruenz der Meinungen zu bestimmen.

Zur Unterstützung des informativen und inhaltlichen Diskussionsniveaus bietet DEMOS in dieser Phase zwei Instrumente an: Zum einen steht ein Hypertextarchiv mit den erforderlichen Suchfunktionen zur Verfügung, das – redaktionell entsprechend aufbereitet – alle notwendigen Hintergrundinformationen enthält und auffindbar macht. In diesem Archiv befinden sich außerdem alle im Laufe des Prozesses generierten Informationen wie Statistiken, Zusammenfassungen, Umfrageergebnisse etc.

Zum zweiten bietet sich hier die Gelegenheit, sachlich offenen oder strittigen Punkten durch Delphi-Expertenbefragungen die Anschlussfähigkeit zu erhalten. Gerade in diesem Zusammenhang zeigt sich die Spezifität internetvermittelter Kommunikation und das diesbezügliche Potenzial der Delphi-Methode: Experten können räumlich verteilt und asynchron auf Fragen antworten und umgekehrt über

---

<sup>35</sup> Dort sollten Überlegung / Reflexion im höheren Maße vorausgesetzt und beleidigende oder bedrohende Affektäußerungen vermieden werden. Allerdings zeigen bekannte Phänomene wie das „Flaming“, dass die oben genannten Bedingungen nicht zwingend in einen gepflegteren, verständigungsorientierten Kommunikationsstil münden, sondern vielmehr einer regulierenden Instanz bedürfen, die sich ihrerseits stets im Spannungsfeld von zu starker und zu schwacher Intervention mit ihren jeweiligen Konsequenzen bewegt (vgl. Dutton 1996).

<sup>36</sup> Vgl. Granat 1996, Melamed 2000, Schmidt 2001

die Einschätzung der 'Experten-Community' in Kenntnis gesetzt werden. Durch die delphitypischen Rückkopplungsschleifen kann in kurzer Zeit eine aggregierte Experteneinschätzung gewonnen und in den Diskurs eingespeist werden. Vor allem das enorme Tempo einer solchen Informationsgenerierung wäre ohne Internet nicht denkbar. Solange die Zahl der involvierten Experten nicht zu groß ist, lässt sich das klassische Delphi durch offene, qualitativ auszuwertende Fragen ergänzen. Damit kann eine Präzisierung und Kontextualisierung der statistischen Ergebnisse erreicht werden<sup>37</sup>.

Gegen Ende der Phase fasst der zuständige Vermittler die Zusammenfassung der vorangegangenen Diskussion und ihrer Resultate, deren Richtigkeit mit einer standardisierten Abfrage überprüft wird. Im Idealfall enden die jeweiligen Subforen dieser Phase mit der Ausformulierung eines konsensfähigen Lösungsvorschlages.

In der **dritten Phase** werden die Unterforen einschließlich ihrer Endzusammenfassung und Umfrageergebnisse in das noch immer existente Hauptforum integriert. Hier müssen sich die einzelnen Ergebnisse auf dem kritischen Prüfstand der großen Runde behaupten<sup>38</sup>. Diese virtuelle Zusammenkunft eröffnet die Möglichkeit, das Hauptthema sowie die gebündelten Ergebnisse aus den Subforen zu kommentieren und gemeinsam zu erörtern. Sie bietet allen Teilnehmern zugleich die Gelegenheit, die Einzelergebnisse der Unterforen im Licht des zugrundeliegenden Oberthemas in ihrer Gesamtheit zu begutachten und die Resultate in Anbetracht der übrigen Konfliktaspekte auf ihre Tragfähigkeit hin zu überprüfen. Für die Teilnehmer gilt es ein letztes Mal, ihr Thema stark zu machen und gegebenenfalls gegen die Einwände der Kontrahenten aus anderen thematischen Gruppen zu verteidigen. Gegen Phasenende werden die Beteiligten gebeten, alle Subthemen und zugehörigen Lösungsstrategien in Bezug auf ihre Bedeutung für das ursprüngliche Oberthema zu bewerten. Das Ziel besteht darin, die unterschiedlichen thematischen Aspekte und die entsprechenden Lösungsvorschläge in eine Rangfolge zu bringen, und so ihrer Bedeutung entsprechend zu gewichten<sup>39</sup>. Die Schlussabstimmung bestimmt die endgültige Platzierung der verschiedenen thematischen Aspekte, die gemeinsam mit den entwickelten Lösungsstrategien im Enddokument dargestellt werden.

Der so erzeugte Konkurrenzdruck erfordert eine besonders sensible Handhabung seitens der Vermittler, zumal ungelöste Konflikte innerhalb einzelner Gruppen jederzeit ausbrechen können. Grundsätzlich bestehen daher die gleichen

---

<sup>37</sup> Vgl. Florian et al. 1999

<sup>38</sup> Im Fallbeispiel waren das zum Beispiel in Forum 1 Änderungsvorschläge für die existierende Online-Evaluation sowie ein ganz neues Evaluationskonzept und in Forum 2 konkrete Kritikpunkte und Verbesserungsmöglichkeiten für mehrere Vorlesungen bzw. Übungen, aber auch allgemeine didaktische Ratschläge.

<sup>39</sup> In Bezug auf die Evaluation der Lehre könnte die Frage lauten: Fragen optimieren, Zeitpunkt ändern oder Konsequenzen ausbauen?

Anforderungen wie in den vorangegangenen Phasen. Es bedarf allerdings einer erhöhten Aufmerksamkeit hinsichtlich der Einhaltung der Verhaltensregeln und der Wahrung einer gewissen Diskursqualität, die eine grundsätzliche Offenheit gegenüber der Argumentation der konkurrierenden Gruppen voraussetzt.

In Bezug auf die anzuwendenden Fragetechniken gilt es in dieser Phase vorrangig, die allgemeine Zustimmung/ Ablehnung hinsichtlich der einzelnen Subforen-Ergebnisse zu eruieren. Dies erfolgt am besten mit Hilfe geschlossener Fragen samt skalierten Antworten, die sich direkt aus den in den Foren erarbeiteten Inhalten ableiten. Zusätzliche offene Fragen eröffnen die Möglichkeit eventuelle Fehlinterpretationen zu korrigieren oder Ergebnisse zu vervollständigen. Nachbefragungen zu einzelnen Punkten oder Teilen des Enddokuments sind mit einfachen ja/nein-Fragen aber auch mit anderen Fragetypen möglich. Sollte die Schlussbefragung zum Enddokument keine allgemeine Zustimmung finden, initiiert der Vermittler solange weitere Klärungsversuche zu ungelösten Fragen, wie es der festgesetzte Zeitrahmen zulässt. Ist der Schlusstermin aber erreicht, so findet zumindest dieser Prozess ein Ende, und die Diskussion muss, wenn gewünscht, erneut initiiert oder an anderer Stelle fortgeführt werden. Erzielt die letzte Abstimmung hingegen eine umfassende oder zumindest den Großteil der Unterpunkte betreffende Zustimmung, so hat der DEMOS-Prozess ein erfolgreiches und anschlussfähiges Endresultat hervorgebracht.

#### **4. Ausblick**

Gegenwärtig wird an der Erprobung und Weiterentwicklung des DEMOS-Konzeptes und seiner visuellen und softwaretechnischen Umsetzung gearbeitet. Der bisher dargestellte Entwicklungsstand ist als Zwischenergebnis eines laufende Forschungs- und Entwicklungsprojektes zu sehen. Erste Simulationen eines DEMOS-Prozesses erfolgten bereits im Mai 2001 im Rahmen eines techniksoziologischen Seminars an der Technischen Universität Hamburg-Harburg (TUHH). Zusammen mit der frühzeitigen 'usability validation' konnte so während der Entwicklungsphase die Nähe zu prototypischen Nutzern gesichert und deren Anregungen und Kritik miteinbezogen werden.<sup>40</sup> Der erste Prototyp wurde wie bereits erwähnt von November bis Mitte Dezember 2001 an der TUHH erprobt; ein weiterer Test wird vom 10. Januar 2002 an im Bürgernetz der norditalienischen Stadt Bologna durchgeführt. Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses für diese Publikation lagen die endgültigen Evaluationsergebnisse noch nicht vor und so konnte bisher nur cursorisch über erste Erfahrungen in Hamburg berichtet werden. Erwähnenswert ist, dass sich bei dem Hamburger Testlauf mit 227 Nutzern ca. zehn Prozent der angesprochenen Personen aktiv beteiligt haben, die im Laufe der Diskussion über

---

<sup>40</sup> Vgl. auch Beitrag von Schmidt-Belz in diesem Band.

1200 einzelne Beiträge verfassten. Das besondere Umfeld einer technischen Universität erwies sich dabei gleichzeitig als vorteilhaft und schwierig. Vorteilhaft im Hinblick auf die Internetaffinität der Teilnehmer, die private und universitäre Ausstattung mit geeigneten Rechner und die (werbliche) Erreichbarkeit der Zielgruppe.

Eher erschwerend wirkte dagegen die technisch ausgerichtete Organisations- und Lehrkultur, innerhalb derer Diskussionen keine besondere Bedeutung zugemessen wird<sup>41</sup>. Auch die Bereitschaft, in der universitätsinternen Öffentlichkeit Kritik an Dozenten und Lehrveranstaltungen zu artikulieren, dürfte hier deutlich geringer ausgebildet sein als bei Studierenden an allgemeinen Hochschulen. So wurde der DEMOS-Prozess zum Thema Evaluation der Lehre weitestgehend inszeniert, d.h. es herrschte vorher kaum wahrnehmbarer Diskussionsbedarf<sup>42</sup>. Dies schlug sich dann in der Diskussion darin nieder, dass Kritik an der Qualität der Lehre nur moderat artikuliert wurde. Um so überraschender erscheint die dennoch hohe Zahl der eingegangenen Beiträge. Um der Auswertung des Testlaufs nicht zu weit vorzugreifen, sollen hier nur noch zwei bemerkenswerte Erfahrungen erwähnt werden. So hat sich gezeigt, dass die Frage des realweltlichen Veränderungspotenzials der Online-Diskussion erhebliche Bedeutung zugemessen wurde. Von vielen Teilnehmern wurden bezweifelt, dass eine solche Diskussion überhaupt zur Verbesserung der Lehre beitragen könne. Eigenes Engagement der Studierenden wurde häufig von der aktiven Beteiligung der Dozenten abhängig gemacht und diese als Beleg für deren Veränderungswillen eingefordert. Einige der besonders aktiven Nutzer beendeten ihre Teilnahme demonstrativ, nachdem sich ihre diesbezüglichen Erwartungen nicht erfüllt hatten. Außerdem wurde deutlich, dass die zeitliche Befristung der einzelnen Phasen nicht vorher verbindlich festgelegt, sondern flexibel gehandhabt werden sollte. So mussten wir feststellen, dass die Laufzeit von zwei Wochen für jede der drei Phasen in einem Fall dazu führte, dass in Phase I ein Thema als besonders relevant identifiziert wurde, bei der Eröffnung eines eigenen Forums in Phase II jedoch schon weitestgehend ausdiskutiert war.

Nach der systematischen Auswertung der beiden Testläufe in Hamburg und Bologna wird im Laufe des Jahres 2002 der zweite Prototyp entwickelt und implementiert werden. Für den Herbst dieses Jahres sind dann erneute Erprobungen geplant. Erst dann wird sich erweisen, ob der vom DEMOS Projekt beschrittene Weg tatsächlich zu einer Steigerung der Legitimation und Akzeptanz kollektiver Entscheidungen führt und die internetspezifischen Kommunikationspotenziale für neuartige Aushandlungsverfahren genutzt werden können.

---

<sup>41</sup> So wird der Lehrstoff vorwiegend in Vorlesungen vermittelt, eher diskursorientierte Seminare sind die Ausnahme.

<sup>42</sup> In einer während des Testlaufs gemachten Umfrage befanden über 80% der Teilnehmer die Lehre an der TU Hamburg-Harburg für gut bzw. sehr gut.

## Literatur

- Beckmann, J./Keck, G.(1999): Beteiligungsverfahren in Theorie und Anwendung. Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg. Stuttgart
- Besemer, Christoph (1993): Mediation. Vermittlung in Konflikten. Stiftung Gewaltfreies Leben, Werkstatt für Gewaltfreie Aktion. Baden
- Dutton, William H.(1996): Network Rules of Order: Regulating Speech in Public Electronic Fora; in: Media, Culture & Society. Vol. 18, S. 269-290
- Florian, M./ Lührs, R./ Lehmann-Jessen, M. (1999): The Future of Security and Risks in Telecommunication – Expectations of Experts (TeleDelphi). In: Müller, G./Rannenber, K. (eds.): Multilateral Security in Communications. Vol.3. München/Reading/Massachusetts: Addison-Wesley-Longman
- Fülgraff, G. (1995): Konflikte regeln versus Konsens suchen (Einführung), in: Arbeitsgemeinschaft für Umweltfragen (Hrsg.): Umweltmediation in Deutschland. Innovative Formen bei Regelungen von Umweltkonflikten – Umweltkongress Düsseldorf 1995
- Glasl, Friedrich (1994): Konfliktmanagement: ein Handbuch zur Diagnose und Behandlung von Konflikten für Organisationen und ihre Berater. Bern: Paul Haupt
- Goltzsch, Patrick (2000): come.to/discuss? Über das Scheitern von inszenierten politischen Diskussionen im Internet.  
<http://www.heise.de/tp/deutsch/inhalt/on/8194/1.html>, letzter Zugriff: 24.1.02
- Gordon, T.F./ Voss, A./ Richter, G./ Märker, O. (2001): Zeno: Groupware for Discourses on the Internet. Künstliche Intelligenz, No. 2, S. 43-45
- Granat, R. S. (1996): Creating An Environment for Mediating Disputes On The Internet, A Working Paper for the NCAIR Conference on On-line Dispute Resolution. Washington DC, May 22, 1996;  
<http://www.mediate-net.org/reseachpaper.htm>, letzter Zugriff: 24.1.02
- Katsh, E./Rifkin, J./ Gaitenby, A. (2000): E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the shadow of “eBay Law”  
<http://www.disputes.net/cyberweek2000/ohiostate/katsh.htm>, letzter Zugriff: 24.1.02
- Luhmann, Niklas (1994): Soziale Systeme: Grundriss einer allgemeinen Theorie. Frankfurt a. Main: Suhrkamp
- Luehrs, R./ Malsch, T./ Voss, K. (2001): Internet, Discourses and Democracy. In: Terano, T. et al. (eds.): New Frontiers in Artificial Intelligence. Joint JSAI 2001 Workshop Post-Proceedings. Heidelberg: Springer-Verlag. S.67-74
- Märker, O./Schmidt-Belz, B.(2000): Online Mediation for Urban and Regional Planing. In: Cremers, Armin B. & Klaus Greve (Hrsg.): Umweltinformatik ' 00 / Computer Science for Environmental Protection ' 00. Umweltinformation für Planung, Politik und Öffentlichkeit / Environmental

- Information for Planning, Politics and the Public, Bd. 1, S. 158-172.  
Marburg: Metropolis-Verlag.
- Mayring, Philipp (1983): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken.  
Weinheim und Basel: Beltz Verlag
- Melamed, J.C. (2000): Mediation on the Internet: Today and Tomorrow  
<http://mediate.com/articles/melamed5.cfm>, letzter Zugriff: 24.1.02
- Redlich, A. (1997): Konfliktmoderation: Handlungsstrategien für alle, die mit  
Gruppen arbeiten. Hamburg: Windmühle
- Schmidt, Gerd (2001): Mediation via Internet. In: WZB-Mitteilungen 92, S. 21-23
- Schwalbe, Nathanael (2001): Entwicklung eines Text-Kategorisierungs-Tools auf  
Basis eines Maschine-Learning-Verfahren. Unveröffentlichte Diplomarbeit  
im Studiengang Angewandte Informatik, Fachhochschule für Technik und  
Wirtschaft Berlin
- Zilleßen, Horst (1998): Mediation – Kooperatives Konfliktmanagement in der  
Umweltpolitik. Opladen: Westdt. Verlag