

Gestaltung und Unterstützung von Online Diskursen

Eine wichtige Zielsetzung bei der Gestaltung und Unterstützung von online Diskursen ist die Motivation der Teilnehmenden zur aktiven Partizipation. Aspekte wie die technische Umsetzung, Zugangsregulierungen, Dauer und Art des Diskurses usw. zielen darauf ab, Teilnehmenden eine möglichst leicht handhabbare und aktive Beteiligung zu ermöglichen. Neben Fragen der technischen Umsetzung sind auch Gestaltungsaspekte wie Dauer und Phasen des Diskurses, sogenannte „Diskursdramaturgie“, Beteiligungsformen und –formate, Zugangsrechte, Moderationsmethoden, Formen der Ergebnissicherung und Dokumentation zu planen.

A. Gestaltungs- und Motivationsaspekte in online Diskursen

Im Kontext der Planung und Gestaltung eines online Diskurses sollte ein wesentliches Augenmerk auf die motivationale Lage der Teilnehmenden geworfen werden. Anders als durch die physische Präsenz in face-to-face Diskursen können sich Teilnehmende in online Diskursen meist nur durch aktives Handeln z.B. in Form von Forenbeiträgen Präsenz verschaffen. Das bedeutet auch, dass nur aufgrund ausreichender Partizipation der Teilnehmenden ein online Diskurs überhaupt erst stattfindet. Generiert die physische Anwesenheit der Teilnehmenden in Präsenzsitzung häufig schon ausreichend Kommunikationsanlässe, so ist es oftmals weitaus schwieriger in online Diskursen, Partizipation zu erzeugen. Teilnehmenden müssen ausreichend motiviert werden, um sich aktiv einzubringen und Beiträge zu verfassen oder an Abstimmungen teilzunehmen. Während auf Präsenzsitzungen das frühzeitige Verlassen des realen Raumes aktives Handeln und das Überwinden sozialer Normen erfordert, so ist es gerade die Partizipation im virtuellen Raum, die eine hohe Aktivität seitens der Teilnehmenden erfordert. Der virtuelle Raum muss aktiv aufgesucht und durch Partizipation gestaltet werden. Motivation zur Partizipation muss seitens der Teilnehmenden im Vorfeld wie auch während des online Diskurses aufgebracht werden. Betrachten wir daher vorerst die Frage:

Wie lassen sich potentielle Teilnehmende zur aktiven Partizipation motivieren?

Teilnehmende können motiviert sein, an online Diskursen teilzunehmen, wenn sie einen klaren Nutzen aus ihrer Teilnahme ableiten können. Solch ein Nutzen kann darin liegen, dass die Teilnehmenden feststellen, ihre **Partizipation Wirkung erzeugt**. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn die Ergebnisse des Diskursprozesses medienwirksam verwendet werden, wenn sie zeitnah zum Diskursgeschehen wichtigen (politischen) Entscheidungsträgern gegenüber bekannt gemacht oder als Publikation veröffentlicht werden. Gleichzeitig kann diese öffentliche Verwendung interner Diskursinhalte jedoch auch zu einer Hemmschwelle führen, wenn Teilnehmende die eigene Meinung, die sie im Laufe des Diskurses eingebracht haben, nicht in der Öffentlichkeit verbreiten wollen. Daher sollte schon zu Beginn der Veranstaltung, d.h. schon in der Werbephase, die weitere Verwendung der Diskursinhalte und auch des Diskursergebnisses transparent gemacht werden. Eine entsprechende Möglichkeit ist, ein Ergebnis in Form eines Manifest oder einer Erklärung zu erstellen, das von den Teilnehmenden am Ende des Diskurses nochmals unterzeichnet werden kann und das dann erst öffentlichkeitswirksam verwendet wird oder direkt in politisches Handeln mündet. Das Interesse der beteiligten Gruppen und Personen liegt dann vor allem darin, ihre Positionen möglichst stark in das verabschiedete Ergebnis einzubringen und damit politische Wirkung zu erzielen.

Ein weiterer Motivationsaspekt kann auch das **Interesse an der eigenen Meinungsbildung** sein. Auf dieses Interesse zielen die virtuellen Konferenzen ab, die unter edupolis¹ durchgeführt werden, da hier – anders als z.B. in netzbasierten Mediationsverfahren² – keine Wirkung nach „außen“, über das Diskursverfahren hinaus intendiert wird. Gleichzeitig kann solch eine Zielsetzung auch zur passiven Teilnahme, d.h. zum *Lurken* führen. Daher stellt sich gerade hier in besonderem Maße die Frage, wie der netzbasierte Diskurs gestaltet werden kann, um Teilnehmende zur

¹ Virtuelle Konferenzen von edupolis: www.edupolis.de/konferenz2000, www.edupolis.de/konferenz2001, www.edupolis.de/konferenz2002

² Vgl. die Internetgestützte Bürgerbeteiligung in Esslingen. Beschrieben bspw. in O. Märker and M. Trénel (Hrsg.) Online-Mediation. Computer-unterstützte Konfliktmittlung für die digitale Ökonomie und Verwaltung, Berlin.

aktiven Partizipation zu motivieren. Eine Möglichkeit ist z.B., Teilnehmenden mit einer größeren Partizipationsrate eine größere Gewichtung ihrer Stimme in einigen Abstimmungsprozessen zu gewährleisten. Beispiel einer solchen Anwendung wäre eine Weiterentwicklung des eManifestes³, wenn in Abstimmungsprozessen nur den Teilnehmenden Stimmrecht gegeben wird, die mit mindestens einem Beitrag aktiv wurden. Auch einige netzbasierte Communities differenzieren Nutzungsrechte je nach Beteiligungsrate der Teilnehmenden und definieren beispielsweise „Premiumbereiche“ für besonders aktive Nutzer, in denen interessante Artikel und andere Dokumente verfügbar sind. Auch Rating-Verfahren, die auf Forenbeiträge angewandt werden und anhand deren Teilnehmende ihre Beiträge untereinander hinsichtlich des Informationsgehaltes bewerten, motivieren und belohnen eine qualitativ hochwertige Beteiligung. Eher passive Teilnehmende können durch einfache Bewertungsinstrumente und Optionen für Zustimmung/Ablehnung zu Beiträgen Möglichkeiten geboten werden, auch ohne eigene schriftliche Beiträge zu partizipieren.

Teilnehmenden können auch dadurch zur Teilnahme an einem online Diskurs motiviert werden, wenn sie dort Gelegenheit haben, sich **mit Experten, Politikern und führenden Vertretern sogenannter stake holder Gruppierungen** auszutauschen. Hier liegt der Anreiz zur Teilnahme in der Chance, mit diesen Personengruppen in einen direkten - wenn auch netzbasierten - Kontakt zu treten. Allerdings zeigen einige empirische Studien, dass sich die Partizipation von Experten auch nachteilig auf die Aktivität der Teilnehmenden auswirken kann [Bremer 2002; Friedrich et al 1999]. Dies ist dann der Fall, wenn sich die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden auf die Expertenbeiträge fokussiert und die Kommunikationsbeziehungen zwischen den Teilnehmenden darunter leiden. Auch kann es geschehen, dass sich einige Teilnehmenden durch sprachliche Formulierungen und das fachliche Niveau der Expertenbeiträge zu gehemmt oder eingeschüchtert fühlen, eigene Beiträge zu verfassen, so dass es zu einer niedrigeren Beteiligung von sogenannten Laien kommt. Für die Veranstalter von online Diskursen bedeutet dies, dass bei der Gestaltung des Diskurssettings die Einbeziehung von Experten genau geplant und in ihrer Wirkung berücksichtigt werden muss.

Falls jedoch die Teilnehmenden ihre Motivation vorrangig aus der Gelegenheit, mit Experten zu diskutieren, ableiten, dann muss sichergestellt werden, dass sich die Fachleute auch in dem zugesagten Umfang einbringen. Beispiele für solche Angebote, in denen die Möglichkeit, mit Experten zu diskutieren, primärer motivationaler Faktor für die Teilnehmenden ist, sind Expertenbefragungen und – interviews oder sogenannte Expertenchats wie z.B. von politik-digital.de⁴ angeboten werden. In solchen Settings liegt eine wichtige Aufgabe der Moderation darin, sicherzustellen, dass die Experten sich tatsächlich an dem Diskurs beteiligen. Dazu kann die Moderation die Experten regelmäßig zu Statements auffordern und ihnen wichtige Fragen oder den aktuelle Diskussionsstand in regelmäßigen Abständen zuschicken. In den meisten Fällen ist nicht davon auszugehen, dass die Experten das Diskursgeschehen in asynchronen Foren täglich verfolgen, daher wird der Kontakt per Email oder über ein anderes Push-Medium notwendig sein. (Vgl. die Ausführungen zum Medieneinsatz und Push-Pull-Medienkombinationen). Experten können auch durch ein Honorar für ihre aktive Beteiligung honoriert werden: In der edupolis-Konferenz 2002¹ erhielten die Experten 40% ihres Honorars für einen Textbeitrag, der als Inputstatement in die Konferenz einging, und die restlichen 60% für ihre aktive Partizipation in den Foren.

Die Elemente, die eingesetzt werden, um das Interesse und die Motivation der Teilnehmenden zu steigern, müssen schon in der Vorphase des Diskurses transparent gemacht und durch ausreichende Maßnahmen entlang der Werbephase unterstützt werden. Trotz aller Anreize ist es meist unabdingbar, Personen und Gruppierungen direkt, durch den persönlichen Kontakt und Ansprache zur Teilnahme zu gewinnen – meist wird dadurch eine höhere Verbindlichkeit für deren tatsächliche Beteiligung während der späteren online Diskursphase erzeugt.

³ Das eManifest, ein Projekt der Heinrich Böll Stiftung, wurde vom 2. bis 30. April 2001 zur netzbasierten Entwicklung eines Manifestes zum Thema Bildungspolitik eingesetzt. Online unter: www.bildung2010.de/emanifest

⁴ Unter www.politik-digital.de finden regelmäßige Expertenchats statt, in denen Politiker befragt werden können.

Wie wird die Motivation der Teilnehmenden während des Diskurses aufrecht erhalten?

Während in der Vorphase Interessierte für das Diskursverfahren zu gewinnen sind, so gilt es während des Diskurses die Motivation der Teilnehmenden aufrecht zu erhalten. Die besondere Herausforderung liegt dabei darin, Teilnehmende zu motivieren, im Rahmen ihrer alltäglichen Pflichten regelmäßig Zeit und Aufmerksamkeit für den Diskurs bereitzustellen. Dazu bieten sich verschiedene Gestaltungsaspekte an, die einen Diskursprozess in seinem Verlauf spannend gestalten und durch verschiedene – auch „dramaturgisch“ eingesetzte - Elemente anreichern, so dass bei den Teilnehmenden ein gewisses Aufmerksamkeitsniveau aufrecht erhalten bleibt. Die vier wesentlichen Gestaltungselemente von online Diskursen sind:

- Dauer
- Beteiligungsformen
- Phasen des Diskurses
- Gestaltung von „Events“ und deren zeitliche Platzierung entlang des Verlaufs

Daneben spielen die inhaltliche Schwerpunktsetzung, der tatsächliche Verlauf, die Zusammensetzung der Teilnehmenden und die Moderation natürlich auch eine wichtige Rolle.

Dauer des Diskurses

Die Dauer des Diskurses ist ein Gestaltungselement, das gleichermaßen Chancen und Risiken in sich birgt und über das Veranstalter schon frühzeitig – meist vor der Werbephase – entschieden haben müssen. Durch die zeitliche Begrenztheit des Diskurses lässt sich einerseits ein Beteiligungsdruck erzeugen, der Teilnehmende zur Partizipation motiviert. Die Aussicht, dass Foren geschlossen werden, bewegt Teilnehmende sich mit dem Diskurs innerhalb der gegebenen Zeitspanne auseinanderzusetzen und sich rechtzeitig einzubringen. Vor allem die zeitliche Terminierung von Abstimmungen und Abgabetermine für Vorschläge setzt Beteiligte einem zeitlichen Druck aus. Auf Seiten des Veranstalters spricht für die zeitliche Begrenzung zudem auch die begrenzte Finanzierbarkeit von Moderation und der Beteiligung von Experten. Nachteilig kann eine zu kurze Zeitspanne sein, wenn sich Teilnehmende erst mit der Technik anfreunden müssen oder innerhalb der Diskursdauer nur begrenzt Zeit finden, sich aktiv einzubringen. Während Diskurse in asynchronen Foren den Vorteil mit sich bringen, dass Teilnehmende lesen und schreiben können, wann immer es ihnen zeitlich passt, so verführt die Verfügbarkeit der Beiträge zu einer Aufschiebung der eigenen Beteiligung. Am Ende bleibt meist wenig Zeit bleibt, alle Beiträge zu lesen und noch rechtzeitig zu reagieren. Daher sollte auf das zeitliche Ende wiederholt im Verlauf des Diskurses hingewiesen und Abgabetermine per Mail und auf Webseiten angekündigt werden.

Als ideale Dauer eines asynchronen online Diskurses sollten nach Ansicht der Autorin mindestens zwei bis drei Wochen eingeplant werden, so dass Interessierte ausreichend Zeit finden, sich auf das Geschehen einzustellen und neben der inhaltlichen auch die technische Form der Beteiligung kennen zu lernen. Vor allem wenn viele Teilnehmende erste Erfahrungen mit dem – für sie noch unbekannte – netzbasierte Diskursverfahren sammeln. Müssen, bietet sich eine längere Diskursdauer an. Eine Konferenzdauer über ein bis zwei Monate hinaus kann dagegen zu einer ‚Verwässerung‘ des Geschehens führen, da es meist nicht gelingt, die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden über einen so langen Zeitraum aufrecht zu erhalten. Gerade in einem solchen Fall muss eine geeignete „Diskursdramaturgie“ dafür sorgen, dass immer wieder neue Anknüpfungs- und Aufmerksamkeitsanlässe geschaffen werden. Komplexe Meinungsbildungs- und Abstimmungsprozesse jedoch können durchaus auch eine längere Dauer rechtfertigen - dies gilt besonders dann, wenn die Motivation zur Partizipation nicht in der eigenen Meinungsbildung sondern durch die Teilnahme an komplexen Entscheidungsprozessen begründet ist, wie dies z.B. bei Mediationsverfahren⁵ der Fall ist. Hier können Diskursprozesse durchaus sogar mehrere Monate in Anspruch nehmen.

Synchrone Diskursverfahren haben meist eine Dauer von mehreren Stunden – auch über mehrere verschiedene Sitzungen hinweg – und sind mit asynchronen Formen kombinierbar.

⁵ Vgl. Artikel von M. Trénel, O. Märker und H. Hagedorn unter den weiterführenden Literaturhinweisen

Beteiligungsformen

Neben der Dauer des Diskurses ist auch die Form der Beteiligung von Bedeutung für die Motivation der Teilnehmenden. Darunter werden Aspekte wie Beteiligungsformate (Schrift, Ton, Bild, Video usw.) und der eingesetzten Kommunikationsmedien (Email, Chat, usw.) verstanden, wie auch der Verlauf des online Diskurses selbst in einer Kombination aus diskursiven Phasen neben Abstimmungen, Inputphasen, Interviews, Expertenbeiträgen, Befragungen, Umfragen usw.. Dabei können den Teilnehmenden unterschiedliche Beteiligungsoptionen, die verschiedene Aktivitätsgrade beinhalten, angeboten werden (z.B. (Gast - Lesemodus, Teilnehmer – abstimmungsberechtigt). Die Beteiligung und damit auch die Aufmerksamkeit für den Diskurs kann über den gesamten Veranstaltungszeitraum aufrecht erhalten werden, wenn punktuell verschiedene Elemente zum Einsatz kommen, die den Verlauf anreichern, zuspitzen, auflockern und damit interessant gestalten sowie am Ende zusammenfassen oder auf ein gemeinsames Ergebnis hin steuern. Werden in der Vorphase der Konferenz z.B. Zusagen gemacht, dass Experten befragt werden können und wird damit das Interesse potentieller Teilnehmender geweckt, so kommen diese letztendlich erst im Verlauf des Diskurses zu einer tatsächlichen Bewertung ihrer Beteiligung. D.h. die vorher gemachten Versprechen müssen jetzt eingehalten werden, was bedeutet, dass Experten auch tatsächlich reagieren und Frage und Antwort stehen, dass Abstimmungen durchgeführt und Diskurse dauerhaft interessant gehalten werden. Da die netzbasierte Beteiligung in Diskursen jederzeit abbrechbar ist, müssen – anders als in Szenarien physischer Präsenz, wo Teilnehmende z.B. aufgrund ihrer Anreise und sozialer Normen auch dann im Raum verbleiben, wenn sie das Geschehen nicht mehr interessiert – permanent Beteiligungsanreize geschaffen und Frustrationsquellen vermieden werden. Teilnehmende, die z.B. aus Verärgerung über technische Probleme einmal aus dem Diskurs aussteigen, sind nur schwer zu motivieren, sich wieder zu beteiligen, es sei denn, andere Motivationsquellen wie z.B. die Möglichkeit, Einfluss auf ein noch zu erarbeitendes Endergebnis oder auf späteres politisches Handeln zu haben, bieten ihnen einen ausreichenden alternativen Anreiz. Technische Funktionen müssen einwandfrei funktionieren, sonst kommt es schnell zum Absprung von Teilnehmenden, die den virtuellen Raum der online Debatte entnervt verlassen. Das bedeutet auch, dass die Beteiligung auf keinen Fall durch zusätzliche technische Hürden erschwert oder gar unmöglich gemacht werden darf (z.B. durch die Verwendung von Cookies und JavaScripts, die in einigen Organisationen nicht zugelassen sind. Hier muss ausreichende technische Hilfe und ein Ansprechpartner für technische Fragen bereitgestellt werden).

Wenn Teilnehmende an einem Diskurs teilnehmen, weil sie Einfluss auf den Diskursverlauf und damit auf ein Endergebnis oder spätere politische Handlungsempfehlungen haben wollen, dann es wichtig, sie nicht dadurch zu demotivieren, dass sie während des Diskurses ihre Einflussnahme als zu gering einschätzen. Einerseits liegt ein Vorteil eines asynchronen online Diskurses darin, dass die Anzahl der Beiträge nicht aufgrund zeitlicher und räumlicher Restriktionen reduzieren zu müssen. In parallelen netzbasierten Diskussionssträngen können weitaus mehr Kommunikationsbeiträge eingehen als im Verlaufe von Präsenzsitzungen [Hesse/Giovis 1997]. So können gerade im Kontext von Abstimmungs- und Mediationsprozessen weitaus mehr Meinungen eingebracht und begründet werden, als dies in Präsenzsitzungen zeitlich möglich ist. Gleichzeitig liegt doch eine Begrenzung in der möglichen Parallelität der Diskussionsstränge, die in einem solchen Prozess noch sinnvoll sind. Nach Ansicht der Autorin existiert zudem eine Begrenzung in der Aufnahmefähigkeit der einzelnen Teilnehmenden, die häufig nicht mehr alle in verschiedenen Foren und Strängen eingebrachten Beiträge lesen werden. Sind viele parallele Diskussionsstränge vorhanden, so fokussiert sich die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden letztendlich auf bestimmte Teile des gesamten Diskurses, wodurch entweder eine höhere Divergenz des online Prozesses als in der physischen Präsenz entsteht oder die Gruppe als Gesamtheit nimmt ganze Teile des Diskurses nicht wahr und blendet ihn so aus, dass letztendlich wieder eine Reduktion der Parallelität entsteht. Wenn die Anzahl der parallelen Stränge steigt und sich die Diskussion in viele verschiedene Schwerpunkte zergliedert, kann eine hohe Anzahl ungelesener Beiträge sich als Hemmschwelle für einzelne Teilnehmende auswirken. Sie trauen sich oft nicht mehr, einen eigenen Beitrag zu einzubringen, da sie die Sorge haben, in den ungelesenen Beiträgen würden für sie relevante Informationen verbergen. Sie befürchten, mit einem eigenen Beitrag offen zu legen, dass sie das Diskursgeschehen nicht mehr verfolgt haben. Das bedeutet paradoxerweise,

dass ein sehr dynamischer Diskursprozess mit einer hohen Anzahl an Beiträgen sich hemmend auf die Teilnehmerpartizipation auswirken kann, da nur noch sehr aktive Teilnehmenden daran teilnehmen und mehr und mehr andere Teilnehmer ausscheiden. Dieses Phänomen kann durch regelmäßige Zwischenzusammenfassungen, die Einleitung neuer Diskursphasen und –themen und eine aktive online Moderation abgefangen werden.

Phasen des Diskurses

Um den online Diskurs interessant und das Aktivitäts- und Aufmerksamkeitsniveau hoch zu halten, lassen sich verschiedene Phasen des Diskursverlaufes bestimmen. Vor allem dienen die Diskursphasen der Strukturierung des Prozesses und hängen von dessen Zielsetzung ab.

Mögliche Diskursphasen sind:

- Vorbereitung und Werbephase: Bekanntmachung, Anmeldung, usw.
- Kennenlern- und Einleitungsphase: Vorstellungsrunden, Profile editieren,
- Wissensvermittlungsphase: Lesen und Input von Expertentexten zur Schaffung einer gemeinsamen Wissensbasis, ggf. im Vorfeld ein Expertendialog zur Werbephase
- Diskursphasen:
 - Eröffnungsphase: Verfassen von Eingangsstatements, erste Diskussionsprozesse
 - Zwischenzusammenfassung (auch entlang des ganzen Diskursprozesses möglich)
 - Zweite Diskussionsphase bis hin zur Abschlussdebatte, ggf. mit Abstimmungen u.a.
 - Abschlussphase: Abschlussstatements, Abstimmungen usw.
- Nachbereitung: Dokumentation, Ergebnisverwertung, Archivierung

In Diskurses mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten in verschiedenen, parallelen Foren kann die Einleitung dieser Phasen für alle Foren gleichzeitig erfolgen. Die einzelnen Foren können jedoch auch ihre eigene Dynamik entwickeln und unterschiedliche Phasen haben. Die Hauptphasen können dann für alle Foren parallel gelten, während innerhalb der Diskursphasen die Foren unterschiedliche zeitliche Terminierung der Phasen erfolgt. Auch im Vorfeld ist zu klären, ob der zeitliche Ablauf vorher genau determiniert und bekannt gegeben oder im Hinblick auf den Verlauf des Diskurses flexibel gehandhabt wird. In den edupolis Konferenzen obliegt es den ModeratorInnen der einzelnen Foren, aufgrund des jeweiligen Diskursverlaufes Zwischenzusammenfassungen zu erstellen, Umfragen durchzuführen usw., so dass die Foren meist einen sehr unterschiedlichen Verlauf haben. Gleichzeitig werden jedoch Eröffnungs- und Abschlussphase (Öffnen und Schließen der Foren) für alle Foren parallel durchgeführt, so dass nur innerhalb der Diskursphase für jedes Forum Freiheitsgrade bestehen. Es ist dabei zentrale Aufgabe der Moderation, diese Phasen einzuleiten und diesbzgl. Transparenz herzustellen sowie auf die Einhaltung der Phasen zu achten. D.h. z. B. es ist in der Endphase darauf zu achten, dass keine neuen inhaltlichen Kontroversen eröffnet werden, sondern die Teilnehmenden eher auf ein gemeinsames Ergebnis hinarbeiten und das Ende der Debatte eingeleitet wird und Abschlussstatement eingebracht werden.

„Diskursdramaturgie“ und anreichernde Elemente für den online Diskurs

Anders als Präsenzsitzungen müssen – vor allem asynchrone - online Diskurse die Teilnehmenden immer wieder zur aktiven Partizipation motivieren. Daher bietet es sich an, neben den Phasen des Diskurses auch eine sogenannte „Diskursdramaturgie“ anzulegen, die den Verlauf abwechslungsreicher gestaltet und immer wieder neue Anker für die Aufmerksamkeit bietet. Neben Events wie Abstimmungen und Expertenchats können noch weitere Elemente zur Anreicherung des Diskursverlaufes einsetzen. Dazu gehören Experteninterviews, Meinungsbretter (Blitzlichter), usw.. Zudem kann aus dem Diskursverlauf selbst heraus auch die Notwendigkeit entstehen, durch Abstimmungen und Meinungsumfragen das weitere Vorgehen zu bestimmen und Transparenz zu verschaffen. Im folgenden werden einige Elemente vorgestellt und ihre Einsatzmöglichkeiten verdeutlicht.

Inputtexte und Expertentexte können einerseits genutzt werden, um zu Beginn oder im Verlauf des Diskurses ansatzweise eine gemeinsame Wissensbasis herzustellen. Durch die Bereitstellung von Literatur und Links kann zumindest transparent gemacht werden, auf welchen gemeinsamen

Wissensfundus man zurückgreifen möchte und welche Informationen und welcher Wissensstand die gewünschte Ausgangsbasis darstellen, auf die alle Teilnehmenden dann auch direkt online zugreifen können. Auch kann ein Glossar, die Definition von Fachbegriffen umfasst, angeboten oder sogar kooperativ von den Teilnehmenden entwickelt werden, um so eine gemeinsame Wissensbasis zu erschaffen. Inputtexte und Expertentexte können genutzt werden, um die Debatten zu eröffnen und durch provokante Fragestellungen und kontroverse Thesen Meinungsäußerungen und Diskussionen erzeugen.

Für die Teilnehmenden ist es oft nicht möglich, alle Beiträge eines Forums zu lesen oder gar die Debatte in anderen Foren zu verfolgen – gleichzeitig nehmen sie jedoch an, sie müssten genau dies leisten, bevor sie eigene Beiträge einbringen können. Um dieser Problematik zu begegnen, können regelmäßig **Zusammenfassungen** veröffentlicht werden, die einen Überblick über den Stand der Diskussion geben. Diese können zudem genutzt werden können, um neue Diskursphasen einzuleiten und ältere Stränge abschließen. Dadurch kann ein gemeinsamer inhaltlicher Fokus geschaffen werden. Zusammenfassungen, die den Diskurs permanent begleiten, bieten Neueinsteigern einen Überblick und ermöglichen Teilnehmenden, die einige Tage „Lesepause“ eingelegt haben, einen leichten Wiedereinstieg

Durch die **Einführung verschiedener Elemente** kann – wie oben erwähnt - der Diskursverlauf angereichert und abwechslungsreicher gestaltet werden. Dazu zählen Abstimmungen, Meinungsbretter, Bewertungen von Beiträgen, der Einsatz spezieller Tools für Brainstorming und Mindmapping sowie Chats, Videokonferenzen und die Anreicherung durch Medien wie Videos, Soundsequenzen, Radiointerviews, usw.. Abstimmungen dienen der Schaffung von Transparenz hinsichtlich der Meinungsvielfalt wie auch der Hinarbeitung auf ein gemeinsames Ergebnis. Meinungsbretter können als „Blitzlichter“ eingesetzt werden, die ausformulierte Meinungen zu bestimmten Fragestellungen abfragen, gleichzeitig aber keine direkte Reaktion auf die Äußerungen zulassen. Solche Umfragen können parallel zur Diskussion in den Foren durchgeführt werden und sollten optisch getrennt, aber leicht zugreifbar dargestellt werden. Brainstorming kann durch entsprechende technische Unterstützung am Anfang der Debatte oder zur Einleitung verschiedener Phasen eingesetzt werden, während Mindmaps auch der Darstellung der Ideenvielfalt und eines Ergebnisses in all seinen Ausprägungen dienen können. Videokonferenzen und Chats dienen als Highlight für Expertenbefragungen, können jedoch genauso für in der internen Abstimmung und Koordination kleinerer Arbeitsgruppen genutzt werden. Zu beachten ist hierbei die Synchronizität des Mediums, das den gleichzeitigen Zugriff notwendig macht und nicht mit allen Zielgruppen durchführbar ist. Die Bewertung von Beiträgen wird oft im *Community Building* eingesetzt und dient der Aktivierung der Teilnehmenden, die sich nicht motivieren lassen, längere Textbeiträge zu verfassen. Ähnlich wie bei Abstimmungen ist hier eine niedrigschwellige Beteiligung möglich. Wichtig ist bei diesen Elementen ist, dass sie zeitlich sinnvoll und in Abstimmung auf die spezielle Zielgruppe eingesetzt werden, um eine positive Wirkung auf den Diskursverlauf zu entfalten.

Motivation oder: die Beurteilung der Partizipation durch die Teilnehmenden selbst

Haben wir bisher Motivation durch die Gestaltung des online Diskurs herstellen wollen, so ist es auch möglich, den Teilnehmenden einen wesentlichen Einfluss auf das Diskursgeschehen zu ermöglichen und dadurch Motivation zu erzeugen. Zudem ist die Wirkung der eigenen Partizipation über das Diskursgeschehen hinaus ein weiterer Aspekt, der bei der Beurteilung der Wirkung der eigenen Teilnahme und damit der Motivation sich zu beteiligen eine Rolle spielt.

Vorerst sei ein Blick auf die **Beurteilung der Wirkung der eigenen Partizipation auf den Diskursverlauf selbst** geworfen: Die Wirkung auf das Konferenz- oder Diskursgeschehen selbst kann auch als ‚Agenda Setting‘ verstanden werden: Inwiefern haben Teilnehmende Einfluss auf die Einladung und Beteiligung von Experten, auf das Setzen thematischer Schwerpunkte, auf das Durchsetzen eigener Interessen im Rahmen des Diskursverlaufes? Wie weit können sie ihre eigene Themensetzung nach vorne bringen und gehen andere Teilnehmende darauf ein? Erhalten die Verfasser von Beiträgen eine Reaktion von den anderen Teilnehmenden und reagieren Experten auf die von ihnen eingebrachten Fragen und Anregungen? Eine Teilnahme, die in keinerlei Reaktionen von anderen Beteiligten erzeugt, wird von der entsprechenden Person

sicherlich als weniger motivierend wahrgenommen, als Beiträge, die andere zu Reaktionen, Fragen und Diskussionsprozessen anregen. Je nach Gestaltung des Diskurses durch den Veranstalter und Verständnis der Moderationsrolle (Intensität des Eingriffes in den Diskursverlauf) kann es zur Aufgabe der Moderation gehören, auf Teilnehmerbeiträge zu reagieren, die von anderen Beteiligten nicht aufgegriffen werden. Dann ist es eine wesentliche Aufgabe der Moderation, ‚Belohnungen‘ für die aktive Teilnahme sicherzustellen. Die Moderation kann dazu Experten aktiv einbinden und sie zu Reaktionen auf einzelne Beiträge auffordern. Um andere Teilnehmende zu Reaktionen zu motivieren, können interessante oder provokante Fragen oder Thesen aus einem Teilnehmerbeitrag durch die Moderation generiert und zur Diskussion gestellt werden.

Auch die **Wirkung der eigenen Teilnahme über den Diskursverlauf hinaus** ist ein wichtiger motivationaler Aspekt und wurde schon bei den einführenden Fragen zur Motivation behandelt. Im Laufe und in der Nachbereitung des Diskurses gilt es, die in der Werbephase gemachten Zusagen umzusetzen, d.h. z.B. durch den Veranstalter Pressearbeit zu leisten, Ergebnisse an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten usw.. Für selbstorganisierte Gruppen, für welche die Veranstalter nur den virtuellen Raum für den Diskurs anbieten, obliegt die Initiierung weiterer Maßnahmen und die Kommunikation der Ergebnisse den Beteiligten selbst. Zur Unterstützung kann die veranstaltende Organisation die Ergebnisse des Diskurses in entsprechenden Medienformaten und Aufbereitungsformen zur Verfügung stellen und so deren weitere Verwendung vereinfachen. In jedem Fall muss die Ergebnisverwertung für die Teilnehmenden transparent sein. Daher sollten keine Zitate aus dem Diskurs heraus ohne Rückfrage bei dem Verfasser veröffentlicht werden. Zudem muss jederzeit Transparenz hergestellt werden, wer Zugriff auf das verfügbare Material und vor allem die Teilnehmerbeiträge hat. Daher sollten z.B. auch keine Gastzugänge vergeben werden, die für die Beteiligten nicht ersichtlich sind. Von Vorteil sind hier Teilnehmerlisten je Forum, die sichtbar machen, wer Zugriff auf den online Diskurs teilt. Nur eine solche Zusicherung über die weiteren Verlauf der Datenverwendung kann langfristig Vertrauen herstellen und damit eine positive Wahrnehmung solcher online Diskurse sichern. Dabei sollten mögliche Verwendungskontexte und –formen schon zu Beginn des Diskurses transparent gemacht werden, so dass sich die Teilnehmende schon im Vorfeld darauf einstellen und ihre Beteiligung entsprechend gestalten können.

B. Zugangsregulierung und: Anonyme versus identifizierbare Teilnahme?

Im Kontext der netzbasierten Kommunikation stellt sich immer wieder die Frage, ob eine anonyme Teilnahme ermöglicht werden soll oder nur identifizierbare Beteiligung gestattet wird. Für beide Optionen sprechen Vor- und Nachteile, so dass es letztendlich den Veranstalter netzbasierter Diskurse obliegt, die für das jeweilige Setting geeignete Beteiligungsform auszuwählen. Für die Identifikation der Teilnehmenden spricht die höhere Informiertheit übereinander und damit die Erhöhung von Anschlussmöglichkeiten. Die textbasierte online Kommunikation leidet unter dem Verlust körpersprachlicher Signale und hält damit weniger Anschlussmöglichkeiten für die Beteiligten bereit. Diese lassen sich trotz der fehlenden Gesten und Signale zumindest zu einem gewissen Grade erhöhen, wenn mehr Hintergrundinformationen über die beteiligten Personen bereitgestellt wird. An die Stelle der körperlichen Präsenz, die z.B. über Alter, Geschlecht, Kleidung usw. schon Mitteilungen erzeugt, müssen andere Informationen treten, was durch Teilnehmerprofile, Vorstellungsrunden versucht wird, zumindest zu ersetzen. In länger andauernden online Diskursen, die der netzbasierten Kooperation dienen, sollte daher ausreichend Zeit für Kennenlernphasen eingeplant werden. Zeitlich kürzere Diskurse bieten meist keinen Raum für ausführliche Aktivitäten zum Kennenlernen der Teilnehmenden – hier können jedoch editierbare Teilnehmerprofile usw. Hintergrundinformationen bieten. Editierbare Profile haben den Vorteil, dass Teilnehmende sie im Verlauf der Diskussion verändern und mit zusätzlichen Informationen anreichern können. Wenn Teilnehmende es als diskussionsfördernd erleben, wenn sie wissen, mit wem sie sich austauschen, da ihre Diskussionspartner viele Informationen bereitstellen, so sind sie oft selbst bereit, mehr über sich bekannt zu geben. Z.B. spielt die fachliche Herkunft und der institutionale Rahmen oft eine wichtige Rolle in fachlichen online Diskursen. Auch die Geschlossenheit des virtuellen Raums, die sich damit erzeugen lässt (jeder weiß, wer noch mitliest) spricht für solche eine Teilnahme. Begleitend zu jedem Forum oder für den Gesamtdiskurs

können zudem Teilnehmerlisten veröffentlicht werden, so dass alle wissen, mit wem sie sich in dem geschlossenen Raum bewegen, wie viele Teilnehmende sich noch angemeldet haben und aus wem sie die Gesamtgruppe zusammensetzt.⁶

Gleichzeitig bietet jedoch gerade die anonyme Teilnahme Chancen, die nicht unterschätzt werden sollten. Für eine anonyme Teilnahme sprechen motivierende Effekte wie sie z.B. in Rollenspielen in Chats zum Tragen kommen, wo die Anonymität genutzt werden kann, um einen spontanen, spielerischen und dynamischen Austausch zu erzeugen. Anonymität kann auch solche Teilnehmende aktivieren, die eine persönliche Identifikation ihrer Beiträge scheuen. Daher können punktuelle anonymisierte Umfragen und Abstimmungen eingesetzt werden. Die Option der anonymen Teilnahme sollte gegenüber der Erhöhung der Transparenz und damit der Anschlussmöglichkeiten im netzbasierten Diskurs abgewogen werden, so dass in vielen Fällen eine Mischform aus beiden Beteiligungsformen entsteht: z.B. anonyme Abstimmungen und Teilnahme in Rollenspielen bei gleichzeitig personalisiertem Verfassen von Beiträgen in Foren. Auch die erwähnten Meinungsbretter lassen sich anonymisiert einsetzen, da hier eine direkte Anschlussmöglichkeit weder vorgesehen noch erwünscht ist.

Für die Einführung unterschiedlicher Beteiligungsoptionen spricht die Durchführung von Abstimmungen: Es könnte vereinbart werden, dass nur diejenigen Teilnehmer abstimmen dürfen, die sich auch aktiv an der Diskussion und Entwicklung der Abstimmungsvorschläge beteiligt haben. Alle anderen Teilnehmenden könnten von der Abstimmung ausgeschlossen, aber zum Lesen der Diskussionsbeiträge und des Abstimmungsergebnisses berechtigt sein. Technisch ist dies leicht realisierbar, indem Teilnehmende erst durch einen aktiven Beitrag in der Diskussion zur Abstimmung berechtigt werden, wobei sie entweder automatisch vom System oder durch Freischalten durch den Veranstalter zugelassen werden. Die Gesamtzahl der Abstimmungsberechtigten setzt sich dann aus der Anzahl der aktiv Beteiligten zusammen.

Welche Teilnehmenden Lese- und Schreibrechte zu welchen Foren haben, ergibt sich aus der Zielsetzung der einzelnen Foren. In den edupolis Konferenzen hat sich gezeigt, dass sich viele Teilnehmer zwar anfangs für alle Foren anmelden, sich letztendlich in der Teilnahme jedoch auf ein bis zwei Foren konzentrieren. Die restlichen Foren verfolgen sie zwar teilweise lesend – dies jedoch häufig erst nach Abschluss der Konferenz. Generell bleibt die Teilnahme meist auf wenige Foren begrenzt, da das Zeitbudget der Teilnehmenden keine höhere Beteiligung erlaubt. Gleichzeitig bedingt dies bei Abstimmungen eine Regelung wie sie schon im letzten Abschnitt beschrieben wurde: nur diejenigen Teilnehmenden können an der Abstimmung teilnehmen, die sich aktiv einbrachten, andere können die Beiträge und Ergebnisse nur lesen.

Ein weiterer Aspekt der Zugangsregulierung betrifft die Frage, bis wann Teilnehmende in die Diskussion nachträglich einsteigen können. Dies ist letztendlich von der Aktivität in den Foren, dem Verlauf der Debatte und der zeitlichen Gestaltung der Diskussion abhängig. Während Zwischenzusammenfassungen bei einem Neu- und Wiedereinstieg helfen, sind Vorstellungsrunden jedoch nicht wiederholbar und Abstimmungen nur zeitlich begrenzt offen. Wichtig ist jedoch, dass Interessierten transparent gemacht wird, bis wann sie noch in den Diskurs einsteigen können, um z.B. an Abstimmungen teilzunehmen.⁷ Für Teilnehmende, die sich von Beginn des Diskurses an eingebracht haben, ist es unter Umständen ärgerlich, wenn andere zu einem späteren Zeitpunkt einsteigen und beispielsweise sich nur an den Abstimmungen beteiligen, ohne den Diskursverlauf verfolgt zu haben. Dies kann zu Störungen in dem geschlossenen Raum der virtuellen Gruppe führen und sollte bei solchen Regelungen vorher bedacht werden.

⁶ In den virtuellen edupolis Konferenzen wurde für jedes Forum eine einzelne Teilnehmerliste veröffentlicht, damit man einschätzen konnte, wie viele Personen sich zu diesem Thema angemeldet hatten, wie viele davon aktiv sind, wer zu bestimmten Fragestellungen angesprochen werden kann usw..

⁷ In den 2 – 3 Wochen lang andauernden virtuellen edupolis Konferenzen war ein Einstieg bis zu 4 Tagen nach Konferenzbeginn möglich. Danach wurden nur noch Gastzugänge ohne Schreibrecht gewährt. Das weitaus offenere eManifest erlaubte bis zum Ende noch die Teilnahme an den Foren und den Abstimmungsprozessen.

C. Medien

An dieser Stelle sei auf die Potentiale, die sich durch die Nutzung verschiedener Medien ergeben, eingegangen. Medien eignen sich aufgrund ihrer Eigenschaften für unterschiedliche Zwecke. Neben Push- und Pull-Medien werden Medien nach ihrem Synchronizitätsgrad und ihrer Parallelität unterschieden [s. ausführliche Darstellung in Bremer 2002 sowie in Filk 2001].

Synchronizitäts- und Parallelitätsgrade

Dennis und Valacich unterscheiden Synchronizitäts- und Parallelitätsgrade, um Medien-eigenschaften zu beschreiben [Dennis/Valacich 1999]. Nach ihrer Ansicht lassen sich bestimmte Medien aufgrund ihrer Eigenschaften eher für divergente oder eher für konvergente Prozesse einsetzen. Divergenz unterstützt z.B. ein Brainstorming, eine online Debatte, die viele Stränge zulässt und für die sich eher ein online Forum eignet (viele parallele Stränge, wenig Synchronizität, was hier als Geschwindigkeit der Rückkopplung oder des Feedbacks durch andere Teilnehmende verstanden wird). Je niedriger der Parallelitätsgrad (wenig parallele Stränge) und je höher der Synchronizitätsgrad (hohe Synchronizität hat z.B. der Chat), so eher eignen sich Medien laut Dennis und Valacich für konvergente Prozesse, die z.B. auf die Erarbeitung eines gemeinsamen Ergebnisses abzielen.

Während die Autorin diese Einschätzung größtenteils teilt, so schätzt sie den Chat durchaus auch als wertvolles Instrument für ein Brainstorming, was vorrangig divergenter Natur ist. Ein Chat lässt sich gut für die Ideengenerierung und –sammlung einsetzen. Daneben eignen sich asynchrone Tools wie Gästebücher als „Meinungsbrett“ zur Sammlung von Ideen, die vorerst unkommentiert nebeneinander stehen sollen. Inzwischen wurden eine Reihe von Tools entwickelt, die Ideenfindungsprozessen eine optische Unterstützung bieten (s. bspw. Funktionen in dem Projekt ModerationVR). Nach Erfahrung der Autorin eignet sich der synchrone und damit „flüchtige“ Medien wie der Chat vor allem auch für informelle Kommunikationsprozesse, die gerade für Gruppenbildungsprozesse wichtig werden können.

Push- und Pull-Medien

Eine weitere Differenzierung unterscheidet Push- und Pull-Medien. Push-Medien sprechen den Teilnehmenden direkter an, erwecken dessen Aufmerksamkeit, indem sie ihn in seinem Arbeitsalltag in einem von ihm genutzten Medium erreichen. Dazu zählen neben dem Telefon auch Email und SMS. Pull-Medien müssen dagegen vom Teilnehmenden aktiv aufgerufen werden. Dies sind z.B. Webseiten und Foren. Inzwischen wird in netzbasierten Kommunikationsprozessen zunehmend eine Push-Pull-Medienkombination genutzt, um die Aufmerksamkeit der Nutzer auf ein bestimmtes Angebot zu lenken. Bspw. erfolgen aus Foren automatisch Emailbenachrichtigungen an den Verfasser eines Beitrags, wenn jemand eine Reaktion darauf geschrieben hat. Veranstalter informieren regelmäßig per Email über den neusten Stand und Moderatoren verschicken Zusammenfassung per Email. In Rahmen eines online Diskurses sollten automatische Benachrichtigungen aus Foren, Hinweise auf neu in das Informationsangebot eingestellte Texte und Zusammenfassungen usw. via Email an die Teilnehmenden erfolgen, wie auch die ganze Werbephase auf online Medien aufbauen kann.

D. Informationsvermittlung als Auftakt oder diskursbegleitend?

Wie kann sichergestellt werden, dass alle Teilnehmende eine gemeinsame Ausgangsbasis, d.h. einen Pool an Informationen, den Abgleich über Definitionen und die Verwendung von Fachbegriffen usw. haben und ist dies überhaupt notwendig? Förderlich für den Diskurs ist, wenn die Teilnehmenden auf ein gemeinsam online verfügbares Informationsangebot zurückgreifen können. Auf dieses Angebot sollte man aus dem Diskurs heraus leicht zugreifen können und es sollte übersichtlich gestaltet sein. Solch ein Angebot könnte sogar im Verlauf des Diskurses durch die Teilnehmer selbst erweitert werden, indem Teilnehmende Dokumente, Links und Literaturhinweise in einem speziell dafür eingerichteten Bereich ablegen und ggf. sogar verschlagworten können, so dass das Wiederauffinden und Suchen vereinfacht wird. Wichtig ist, verfügbare Dokumente in gut lesbarer und ausdrückbarer Form (z.B. als PDF) und ggf. in

mehreren Formaten (z.B. HTML und PDF) bereitzustellen. Vorab könnte auch ein offline lesbarer Reader als Printversion postalisch verschickt werden, um die Aufmerksamkeit potentieller Teilnehmer zu gewinnen. Solch eine gedruckte Version könnte alle wichtigen Texte bereitstellen, um den Teilnehmenden Zugriffszeiten und Druckkosten zu ersparen. Zudem könnte der Reader optisch so gestaltet sein, dass er damit den Status einer Publikation erhält und damit als öffentlichkeitswirksames Werbeinstrument nutzbar ist.

Die Frage ist, ob eine Informationsvermittlung und die Schaffung einer gemeinsamen Wissensbasis am Anfang der Debatte stehen sollte. Nach Ansicht der Autorin genügt es, Texte allgemein verfügbar zu machen, es ist jedoch davon abzuraten, eine umfangreiche Lektüre an den Beginn der Diskussion zu stellen. In einer 1998 durchgeführten virtuellen Konferenz⁸ wurden am Anfang längere Texte zur Vorbereitung der Diskussion ins Netz gestellt. Obwohl viele Teilnehmenden die Texte zwar runtergeladen hatten, haben nur wenige die zum Teil sehr langen Ausführungen vor Beginn der virtuellen Konferenz gelesen, sei denn im Verlauf der Diskussion darauf bezug genommen. Es erwies sich als weitaus vorteilhafter, im Verlauf der Debatte kurze Texte einzustreuen und die Konferenz mit kurzen, prägnanten Expertenstatement zu eröffnen, über die kontrovers diskutiert und die anregend für die Diskussion waren. Zudem erwiesen sich im Rahmen der späteren edupolis Konferenzen⁹ kurze thesenhafte Eröffnungsstatements als geeignet, da sie im Rahmen des Diskurses leicht aufgreifbar waren. Gleichzeitig können in einer Art Bibliothek längere Texte und Dokumente wie Filme, Applets, Tabellen und Videos oder Audio-dateien mit Interviews hinterlegt werden, auf die sich Teilnehmenden im Verlauf des Diskurses gegenseitig hinweisen oder die von der Moderation inhaltlich eingebunden werden. In einigen Diskursen ist es hilfreich, wenn Teilnehmende selbst Dokumente einstellen können. Dies ist eine durchaus sinnvolle Option in Prozessen, in denen Dokumente gemeinsam erarbeitet oder im Verlauf des Diskurses begleitend erstellt werden. Hierzu sind entsprechende technische Hilfsmittel wie Versionskontrolle und die Vergabe von Schreib- und Leserechten notwendig. Auch die Einrichtung von Gruppenräumen für das gemeinsame Arbeiten an Dokumenten kann wichtig sein, wie auch die Option, parallel synchron an Dateien zu arbeiten oder Dokumente nach Rubriken sortiert in sogenannten „Themenräumen“ ablegen zu können – auch foren- und themenübergreifend, so dass Themen- und Arbeitsgruppen voneinander profitieren können.

Ein **Expertenchat** lässt sich im Vorfeld des Diskurses als Werbemaßnahme, während des Diskurses zur Auflockerung der medialen und kommunikativen Gestaltung und nach der Debatte als Abschluss oder Höhepunkt durchführen. Gleichzeitig ist zu beachten, dass nur ein Teil der Teilnehmenden aufgrund von Arbeitszeiten und Terminen Zugriff auf den Chat haben wird. Alternativ bietet sich ein forenbasierter Expertendialog an, der aber auch auf Webseiten präsentiert werden kann (vgl. die edupolis Konferenzen 2001 und 2002⁹). Optional könnten die Teilnehmenden auch selbst Fragen an die Experten entwickeln und damit den Expertenchat oder – dialog steuern und ihn als Interview durchführen. Das Angebot, Experten in den Diskurs einzubeziehen, könnte den Gruppen in den Foren überlassen werden, die entsprechend dem Verlauf ihres Diskurses einen Experten hinzuziehen oder Leitfragen an einen solchen entwickeln könnten, die auch als Email beantwortet werden können. Die Rolle des Veranstalters ist dann, Budget und Technik für eine solche Expertenbefragung zur Verfügung zu stellen. Ggf. sollte zusätzlich eine qualifizierte online Moderation dabei eingesetzt werden.

All diese technischen Anforderungen sind vorab zu erheben und zu analysieren und entsprechend ihren jeweiligen Bedingungen einzurichten. Dabei ist es wichtig, die Anforderungen an den Bedürfnissen und Vorkenntnissen der Teilnehmenden auszurichten. Im Laufe des Diskurses müssen diese Optionen den Teilnehmenden zudem vermittelt werden.

E. Unterstützung des Kommunikationsprozesses: Dokumentation, Regeln, Moderation

Während Texte und Dokumentationen wie oben erwähnt im Laufe des Diskurses entstehen können und zudem der Verlauf der Debatte aufgrund seiner netzbasierten Umsetzung in jedem

⁸ Vgl. die Virtuelle Konferenz „Lernen und Bildung in der Wissensgesellschaft „ unter www.bildung2001.de

⁹ Virtuelle Konferenzen von edupolis: www.edupolis.de/konferenz2000, www.edupolis.de/konferenz2001, www.edupolis.de/konferenz2002

Fall dokumentiert bleibt, stellt sich die Frage nach der expliziten Erarbeitung von Ergebnissen und der Gestaltung des Diskursprozesses durch eine begleitende Moderation.

Werfen wir zunächst einen Blick auf die Transparenz des Diskursgeschehens zwischen möglicherweise parallelen Foren, wie sie ja durchaus häufig in netzbasierten Diskussionsangeboten vorkommen, da die Parallelität der Kommunikation gerade ein wesentlicher Vorteil des Netzes ist (so sind parallel verschiedene Diskussionsräume möglich).

Berichte aus den Foren

Als forenübergreifender Abgleich von Ergebnissen sind Zwischenberichte in einem speziell dafür ausgewiesenen Bereich möglich. Hier ist die Frage, ob für jedes Forum ein eigener Berichtsbereich eingerichtet wird, in dem auch Spät- und Wiedereinsteiger eines Forums Zwischenstände abrufen können (wie oben beschrieben) oder ob ein allgemeiner Bereich für Berichte aus allen Foren angelegt wird. In beiden Fällen sollte eine Push-Pull-Medienkombination eingesetzt werden, um auf neue Informationsangebote aufmerksam zu machen. Im Hinblick auf die zeitliche Organisation des Berichtswesens sollte beachtet werden, dass ein asynchroner online Diskurs eine andere zeitliche Strukturierung erfährt als eine face-to-face Debatte: Ergebnisse entstehen über einen viel längeren Zeitraum, Abstimmungen können Tage oder Wochen hinweg offen sein, Beiträge werden von den Teilnehmenden zeitlich versetzt wahrgenommen usw.. Daher ist von Tageszusammenfassungen abzusehen und es sind eher Wochenberichte oder flexible Berichte je nach Stand des aktuellen Diskussionsverlaufes einzusetzen. Auch können die verschiedenen Foren zeitlich unterschiedliche Verläufe haben, so dass eine einheitliche Taktung des Berichtswesens unter Umständen gar nicht möglich ist, sondern zu unterschiedlichen Zeiten aus den Foren berichtet wird (Faktoren für den Verlauf der Debatte sind neben inhaltlichen Aspekten die Zielgruppe, der Ort des Zugriffs auf den online Diskurs z.B. Arbeitsplatz oder Wohnung, die zeitlichen Präferenzen, d.h. Zugriff in abends oder tagsüber, an Wochentagen oder am Wochenende). Ergebnisse über den Diskurs hinaus sollten in verschiedenen Medienformaten und -formen bereitgestellt werden, z.B. als Presseerklärung, Gesamtdokumentation usw.. (Anmerkungen zur Verwendung der Dokumentation des Diskursgeschehens wurden oben schon gemacht.)

Moderation

Ein wesentliches Gestaltungselement netzbasierter Diskurse ist Methode und Art der Moderation, d.h. welche Techniken eingesetzt werden, um die Moderationstätigkeit zu unterstützen, in welchem Stil moderiert wird und welche Aufgaben die Moderation umfassen. Neben Initiierung, Aufrechterhaltung und Unterstützung der Diskussion können dazu das Einhalten und die Wahrung von Kommunikationsregeln gehören, die forenübergreifende Vernetzung von Ergebnissen und Beiträgen (z.B. wenn ein Teilnehmer einen Beitrag in ein Forum stellt, der auch in einem anderen Forum thematisch wertvoll oder dort sogar besser einzuordnen wäre). Aufgabe der Moderation ist auch, verschiedene Phasen des Diskurses einzuleiten, Stränge zu schließen, Zusammenfassungen zu erstellen, Experten einzubinden (z.B. durch Aufruf per Email auf Teilnehmerstatements und -fragen zu reagieren), Beiträge von Teilnehmenden miteinander zu verknüpfen, neue Stränge zu initiieren usw.. Der oder die ModeratorIn sollte fachlich qualifiziert sein, jedoch vor allem Kompetenzen im Bereich der online Moderation nachweisen können. An dieser Stelle ist es sinnvoll auf den Einsatz von Kommunikationsregeln einzugehen, die eine Unterstützung der Moderationstätigkeit bieten:

Kommunikationsregeln

Das Verhalten der Teilnehmenden im Rahmen netzbasierter Diskurs kann durch sogenannte Kommunikationsregeln unterstützt und beschrieben werden. Diese Regeln legen fest, welche Verhaltensweisen innerhalb des Diskurses erlaubt und verboten sind. Bspw. kann darin vorgegeben werden, dass das persönliche Kritisieren von Teilnehmenden, das inhaltlich falsche Plazieren von Beiträgen in einem Forum, das Veröffentlichende zu langer Texte und der Missbrauch der Foren für Werbezwecke von den ModeratorInnen verhindert werden wird. Zudem ist es sogar möglich, die Beiträge von Teilnehmenden erst nach Freigabe durch die Moderation in einem

Forum zu veröffentlichen, was jedoch einer teilnehmerzentrierten, vorrangig zwischen den Beteiligten stattfindenden Kommunikation nicht förderlich wäre. In den edupolis Konferenzen wurden Teilnehmende nach Einstellen eines zu langen oder fachlich falsch platzierten Beitrags durch die Moderation aufgefordert, selbst Korrekturen vorzunehmen, bevor die Moderation aktiv eingreift (was jedoch nie notwendig wurde). Die Kommunikationsregeln dienen den Teilnehmenden auch als Orientierung und werden von der Moderation u.U. als Begründung für ihr Eingreifen herangezogen. Wichtig ist, dass diese Regeln von Beginn der Veranstaltung an transparent gemacht und nicht willkürlich geändert werden. Unter gruppenspezifischen Aspekten wäre es im Verlauf der Gruppenbildung sogar vorteilhaft, die Regeln von den Teilnehmenden selbst entwickeln zu lassen, was jedoch im Rahmen eines netzbasierten Diskurses oft als zeitlich zu aufwendig betrachtet wird. In kleineren Arbeitsgruppen, die projektorientiert im Internet kooperieren, ist dies jedoch ein wichtiger Schritt im Hinblick auf die Gruppenbildung. In beiden Fällen (Vorgabe durch Veranstalter oder Entwicklung der Regeln durch die Gruppe) ist hilfreich, sich an vorhandene Regeln im Netz, wie sie z.B. im Usenet verwendet werden, anzulehnen und auf diese hinzuweisen.

Ausgewogenheit

Wie kann sichergestellt werden, dass nicht einzelne Gruppierungen, Interessengruppen das Diskursgeschehen dominieren und für ihre eigenen Interessen nutzen. Ausgewogenheit lässt sich nach Ansicht der Autorin nur durch die Gewinnung ausreichend vieler verschiedener Zielgruppen und eine gute Moderation herstellen. Dabei gilt es, die Teilnahme bestimmter Gruppen aktiv einzufordern, auf inhaltliche Reaktionsmöglichkeiten hinzuweisen, Kontroversen entsprechend anzulegen usw.. Zur Unterstützung des Diskurses können auch Kommunikationsregeln angewandt werden, welche die Teilnahme betreffen. Inhaltliche Fokussierungen lassen sich jedoch nur durch eine gute Moderation aufheben, die es schafft, verschiedene Teilnehmergruppen aktiv durch Aufrufe immer wieder einzubinden (s. auch Push/Pull-Medien).

F. Literatur und Links

Literatur

Bremer, Claudia (2002): Virtuelle Konferenzen. In: Martin Engelin, Jens Homann (Hrsg.): Virtuelle Organisation und Neue Medien 2002. Workshop GeNeMe2002. Lohmar/Köln.

Dennis, A. R. / Valacich, J. S. (1999): Rethinking Media Richness. In: R. H. Sprague Jr. (Hrsg.): Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference of System Science. Los Alamitos, California, IEEE Computer Society.

Filk, Christian (2001): Synchronizitätsgrade beim kollaborativen e-Learning : einige Hypothesen und Perspektiven. In: Wagner, Erwin / Kindt, Michael (Hrsg.): Virtueller Campus, Szenarien – Strategien – Studium. Münster.

Friedrich, Helmut / Hesse, Friedrich W. / Ferber, Sabine / Heins, Jochen (1999): Partizipation im virtuellen Seminar in Abhängigkeit von der Moderationsmethode - eine empirische Untersuchung. In: Claudia Bremer, Mathias Fechter (Hrsg.): Die Virtuelle Konferenz - Neue Möglichkeiten für die politische Kommunikation, Essen.

Hesse, Friedrich / Giovis, Christos (1997): Struktur und Verlauf aktiver und passiver Partizipation beim netzbasierten Lernen in virtuellen Seminaren. In: Unterrichtswissenschaft 3/1997, S. 34 – 54.

Weiterführende Literaturhinweise

Berge, Zane L. (1995): Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field. Educational Technology. 35 (1) S. 22 – 30.

Berge, Z.L. / Collins, M.P. (2000): Perceptions of e-moderators about their roles and functions in moderating electronic mailing lists. Distance Education: An International Journal, 21 (1), S. 81 - 100.

Brill, Andreas / de Vries, Michael (1998): "Die Wüste lebt!" Theorie und Praxis virtueller

- Konferenzen. In: Brill, Andreas / de Vries, Michael (Hrsg.): Virtuelle Wirtschaft, Opladen.
- Bremer, Claudia (1999):* Virtuelle Konferenzen. In: C. Bremer / M. Fechter (Hrsg.): Die Virtuelle Konferenz. Neue Möglichkeiten der politischen Kommunikation, Essen.
- Bremer, Claudia (2002):* Zwischen Diskussion und Kooperation: Erfahrungen mit virtuellen Konferenzen. In: Eugen Baacke, Siegfried Frech, Gisela Ruprecht (Hrsg.): Virtuelle (Lern)Welten. Herausforderungen für die politische Bildung. Landeszentrale Politische Bildung Baden Württemberg, Bad Schwalbach.
- Bremer, Claudia/Schumacher, Eva (2002):* eModeration. Schulungsunterlage für den edmedia Online-Studiengang. (In Druck)
- Döring, Nicola (1997):* Besonderheiten der Kommunikation im Internet. In: Batinic, B. (Hrsg.): Internet für Psychologen, Göttingen.
- Fietkau, H.-J., Renz, A., Trénel, M. (2001):* Online-Mediation in öffentlichen Konfliktlagen. Zeitschrift für Konfliktmanagement 3, S.132-135.
- Fietkau, H.-J. (2001):* Internetgestütztes Konfliktmanagement in politischen Problemlagen. Report Psychologie Heft 11/12, 26. Jahrg. S. 670-674.
- Märker, O., Hagedorn, H. & Trénel, M. (2001).* Internet-basierte Bürgerbeteiligung in Esslingen. Relevanz – Moderation – Software. In Deutsches Institut für Stadtplanung (Hrsg.), Bericht des Media@Komm-Kongresses „Bürgerkommune im Netz“, 12.-13. Juni 2001 in Esslingen. Berlin: Deutsches Institut für Urbanistik.
- Rogg, A. & Trénel, M. (2001) :* Der virtuelle Parteitag als Partizipationschance – Kriterien für die basisdemokratische Gestaltung virtueller Parteitage. In Heinrich-Böll-Stiftung (Hrsg.), WWW.VIRTUELLER-PARTEITAG.DE. Untersuchungen zum 1. virtuellen Parteitag von Bündnis 90/Die Grünen Baden-Württemberg am 24.11.-3.12.2000 (S. 57-68). Studien und Berichte der Heinrich-Böll-Stiftung, Nr. 6.
- Salmon, Gilly (2000):* E-Moderating. The Key to Teaching and Learning Online. London.
- Trénel, M., Märker, O. & Hagedorn, H. (2001):* Bürgerbeteiligung im Internet. Das Esslinger Fallbeispiel. In Institut für Städtebau Berlin der Deutschen Akademie für Städtebau und Landesplanung (Hrsg.), Kooperative Planung und Mediation im Konfliktfall, Vol. 83. Berlin: Institut für Städtebau der Deutschen Akademie für Städtebau und Landesplanung, Berlin.
- Trénel, M., Märker, O. & Hagedorn, H. (2001):* Bürgerbeteiligung im Internet. Das Esslinger Fallbeispiel. WZB Discussion Papers.
- Trénel, M. (2001):* Online-Mediation: Nutzen, Software und Strategien. Wirtschaftspsychologie (2).

Links zu den im Text besprochenen virtuellen Konferenzen

eManifest

www.bildung2010.de/emanifest

Virtuelle Konferenzen unter www.edupolis .de

www.edupolis.de/konferenz2000

www.edupolis.de/konferenz2001

www.edupolis.de/konferenz2002

Virtuelle Konferenz „Lernen und Wissen in der Informationsgesellschaft“, 1998

www.bildung2001.de