

Michael Reimann

## Das Internet als Medium für Demokratisierung und Verständnisbildung – Beispiel Bosnien-Herzegowina

**Abstract:** "Politics and the Internet" is booming, both with regard to practical efforts and trials on the one hand and scientific research on the other. The article examines ways in which information and communication technologies (ICT) in general, and the "World Wide Web" in particular, can be used as a medium for peace-building, democratization and reconciliation between (formerly) hostile parties. It focuses on the case of war-torn Bosnia-Herzegovina. Several criteria, derived from peace and conflict research and from information science are developed, and ways of operationalizing them are proposed.

Those criteria describe the appropriate use of the Internet, and they allow to evaluate websites of organizations and institutions in the field of democratization and conflict resolution. The criteria are

- Universal Access: Availability, affordability, quality assurance and media skills, as well as navigation tools and information in at least one of the country's languages;
- Information: Self-portrayal of organizations (program, statute, organization chart, and other facts), office information (addresses, dates, policies, etc.), news;
- Communication: e-mail addresses, search and navigational tools, transactions;
- Participation: Threaded discussions (with the institution as a discussion partner);
- Various perspectives: Multilingual or multicultural content, presentation platform for websites, uncensored messages or hyperlinks of various (adverse) parties;
- Group interaction: Threaded discussions or chats with members of adverse parties, provision of e-mail-addresses for direct interaction among individuals and groups;
- Orientation towards conflict resolution: Acceptance of the presence of a conflict, topical training or educational programs, or orientation towards groups engaged in a conflict.

The empirical part of the paper presents data on telecommunication infrastructure and the use of the Internet in Bosnia and Herzegovina with a focus on the demand for "universal access". Following that, the developed criteria are applied to ICT projects and Internet homepages of national and international institutions and organizations engaged in democratization and reconciliation efforts. The homepage of the UN "Office of the High Representative" is mentioned as an example for "bad practice". This website is almost exclusively in English and therefore inaccessible to most Bosnian citizens. Examples for "good practice" are the websites of the Central Bank of Bosnia and Herzegovina, the Bosnian "Mine Action Centers", and the "OSCE Mission to Bosnia and Herzegovina". Finally, the "D@dalos" project meets all criteria: it is particularly oriented towards conflict resolution and can be considered a real "democratization project", fully employing the Internet's potential to foster democracy and reconciliation.

**Kurzfassung:** "Politik und Internet" ist ein weites Feld für praktische Anwendungsversuche wie für wissenschaftliche Begleitforschung geworden. Der Artikel untersucht, inwieweit Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) im allgemeinen und das "World Wide Web" im besonderen in einem vom Krieg zerrissenen Land wie Bosnien-Herzegowina im Sinne von "peacebuilding" für Demokratisierung und Verständigung zwischen den (ehemaligen) Konfliktparteien eingesetzt werden können. Aus Ansätzen der Friedens- und Konfliktforschung, sowie der Informationswissenschaft werden dazu Kriterien abgeleitet, die für einen adäquaten Einsatz des Internets erfüllt sein sollten, bzw. aus denen abgeleitet werden kann, wie Internetangebote gestaltet sein sollten, damit sie entsprechend wirken können. Diese Kriterien inklusive der jeweiligen Operationalisierungen lauten:

- Allgemeiner Zugang: Verfügbarkeit, Erschwinglichkeit, Qualitätssicherung und Medienkompetenz, sowie Navigationshinweise und Information in mindestens einer der Landessprachen;
- Information: Selbstdarstellung (Programm, Statut, Organigramm, etc.), Behördeninformation (Adressen, Termine, Entscheidungen, etc.), "News";
- Kommunikation: Kontakt-e-mail-Adressen, Such- und Navigationshilfen, Transaktionen;
- Partizipation: Diskussionsforen mit der Institution als Gesprächspartner;
- Multiperspektivität: Multilinguales und/oder multikulturelles Angebot (mindestens zwei der Landessprachen/Kulturen), Plattform für Web-Sites, unzensierte Mitteilungen oder hyperlinks verschiedener (Konflikt-)Parteien;
- Interaktivität zwischen Gruppen: Diskussionsforen und Chats mit Mitgliedern anderer Partei(en), Bereitstellung von e-mail-Adressen zur direkten Interaktion zwischen den Gruppen(mitgliedern);
- Konfliktlösungsorientierung: Thematisierung des Konflikts, thematisch einschlägige Trainings- oder Bildungsprogramme, Zielgruppenorientierung.

Im empirischen Teil wird zunächst die Problematik des „Allgemeinen Zugangs“ zum Internet in Bosnien-Herzegowina dargestellt, indem Daten zur Telekommunikationsinfrastruktur und zur Verbreitung und Nutzung des Internets gegeben und Projekte zur Verbesserung der Situation vorgestellt werden. Im weiteren werden die entwickelten Kriterien an ausgewählte IKT-Projekte und Internet-Homepages nationaler und internationaler Institutionen und Organisationen angelegt, die an Demokratisierung und Verständnisbildung beteiligt sind. Als Beispiel für „bad practice“ wird die Homepage des „Office of the High Representative“ der Vereinten Nationen dargestellt, da diese Website fast ausschliesslich in englischer Sprache gehalten und somit für bosnische Bürger nahezu unzugänglich ist. Als Beispiele für „good practice“ - zumindest in bezug auf bestimmte Kriterien - können die Homepages der bosnischen Zentralbank, der „Mine Action Centers“, sowie der OSZE Mission in Bosnien-Herzegowina gelten. Das im Bereich Bildung angesiedelte Projekt „D@dalos“ deckt so gut wie alle entwickelten Kriterien ab; es ist konfliktlösungsorientiert und kann somit als ein echtes „Demokratisierungsprojekt“ gelten, das das demokratie- und verständnisfördernde Potential des Internets konkret nutzt.

## 1. "Internet" und "Demokratisierung": Das demokratie- und verständnisbildende Potential des Internets

Auf das "Netz der Netze", das Internet, richten sich aus politikwissenschaftlicher und demokratiethoretischer Perspektive Erwartungen, Hoffnungen und Befürchtungen: Die einen sehen die - mit einem Fragezeichen versehene - Möglichkeit, daß das Modell der repräsentativen Demokratie, das in den westlichen Industrieländern unter zunehmender Politikverdrossenheit der Bürger leidet, sich "Von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie?" (Buchtitel, Leggewie et al., 1998) weiterentwickelt, daß sich direktere und häufigere Beteiligungsmöglichkeiten an politischen Entscheidungen ergeben, daß politische wie administrative Vorgänge und Entscheidungen transparenter werden, daß die Bürger insgesamt gegenüber der "politischen Elite" an Macht dazugewinnen werden. Auf der anderen Seite drohen Entwicklungen wie der zunehmende Machtverlust der Nationalstaaten gegenüber einer mit Hilfe des Internets globalisierten Ökonomie, die Gefahr der Zersplitterung des öffentlichen Raums in Teilöffentlichkeiten, und ein durch Kommerzialisierung des Internets verstärkter Bedeutungsverlust von Politik gegenüber "Show" und "Business". Ohne hier weiter auf die umfangreiche wissenschaftliche Diskussion zu "Demokratie und Internet" einzugehen (vgl. dazu die Sammelbände von Bulmahn et al., 1996, Ferdinand, 2000, Gellner et al., 1998, Leggewie et al., 1998, Rohe, 1997, Stolorz et al., 2000, sowie die Homepage von „politik digital“<sup>1</sup>), möchte ich zunächst ein paar Beobachtungen festhalten, die während der Beschäftigung mit Demokratisierung und Verständnisbildung via Internet in einem Nachkriegsland wie Bosnien-Herzegowina entstanden und von denen sich m.E. ein bestimmtes demokratie- und verständnisbildendes Potential des Internets ableiten läßt.

### 1. - Das Internet kann zerstörte Infrastrukturen ersetzen und Grenzen überbrücken

In Bosnien werden Kontakt- und Verständigungsmöglichkeiten zwischen den (ehemaligen) Konfliktparteien, und damit auch die Demokratisierung des Landes, durch eine besondere Mischung von Kriegsfolgen einerseits und politischem Unwillen andererseits behindert: Durch den Krieg wurde die Telekommunikationsinfrastruktur stark beschädigt; nach dem Krieg legten die zuständigen nationalen Politiker auf allen Seiten, ebenso wie die neu entstandenen Telekom-Gesellschaften, großen Wert auf den Wiederaufbau von Telekommunikationsverbindungen innerhalb "ihrer" Gebiete, aber wenig Wert auf Verbindungen zwischen den eroberten, bzw. besetzten Gebieten. Das Medium Internet kann hier die zerstörte Infrastruktur ersetzen, und damit die Grenzen zwischen den Konfliktparteien überbrücken helfen, wie das folgende Zitat in anekdotischer Weise belegt:

"Die große Bedeutung dieses neuen Mediums wurde mir an einem Alltagserlebnis überdeutlich, als ich im Sommer 1998 versuchte, vom serbischen Banja Luka ins kroatische West-Mostar zu telefonieren und dies schlicht nicht möglich war. In Bosnien-Herzegowina sorgen politische Entscheidungen nach wie vor dafür, dass Kontakte zwischen Menschen in den verschiedenen Entitäten manchmal unmöglich sind, oft genug aber sehr behindert werden. Das Internet ist ein wunderbares Medium, das diese Grenzbeziehungen selbstverständlich überwindet." (so Frau Halbritter, Leiterin eines Internet-Projekts auf der Projekt-Homepage<sup>2</sup>)

### 2. Unter dem Schutzmantel der Anonymität kann im Internet ein Dialog zwischen gegnerischen Parteien in Gang kommen

Über das Internet können Kontakte zwischen Menschen zustande kommen, die sich auf andere Art und Weise, persönlich, von Angesicht zu Angesicht, nicht treffen können oder wollen. Auf der (alten) Homepage der Stadt Gorazde beispielsweise gab es ein Gästebuch<sup>3</sup>, das von einigen Besuchern der Homepage in ein Diskussionsforum umfunktioniert wurde. So kamen insbesondere zwischen Serben und Moslems Diskussionen über politische Themen zustande, die, obwohl sie gelegentlich in gegenseitige Beschimpfungen ausarteten, in ihrer Offenheit im Alltag der Stadt (noch) nicht möglich zu sein schienen. Meine Vermutung geht dahin, daß das Medium Internet hier als eine Art "Testfeld" für den "realen" Dialog zwischen den Konfliktparteien genutzt wurde. Dabei spielte sicherlich auch die Möglichkeit eine Rolle, im Internet die eigene, "reale" Identität nur so weit preisgeben zu müssen, wie man das will, bzw. unter dem Deckmantel der Anonymität Dinge sagen zu können, die man ohne ihn nicht sagen könnte oder würde.

### 3. Das Internet bietet neue Identifikationsmöglichkeiten, die "quer" zu alten Feindschaften liegen können

Manche Internetangebote eröffnen über die Möglichkeit des anonymen Auftretens hinaus neue und andere Identifikationsmöglichkeiten, die in Bosnien quer zu den alten, ethnisch-religiösen Identifikationen liegen können. "Virtuelle Gemeinschaften" können entstehen, bei denen die Zugehörigkeit zur einen oder anderen Konfliktpartei keine oder zumindest eine geringere Rolle spielt. "Kidopolis" beispielsweise ist ein vom "Kinderberg e.V." in Stuttgart initiiertes

<sup>1</sup> <http://www.politik-digital.de/>

<sup>2</sup> [http://www.dadalos.org/deutsch/Sonstiges/Wir\\_ueber\\_uns/Projektidee/projekti.htm](http://www.dadalos.org/deutsch/Sonstiges/Wir_ueber_uns/Projektidee/projekti.htm)

<sup>3</sup> [http://www.gorazde.com/knjiga\\_gostiju/knjiga.htm](http://www.gorazde.com/knjiga_gostiju/knjiga.htm) (im Dezember 2000)

Internetprojekt, an dem u.a. Schüler aus Deutschland und bosniakische, kroatische und serbische Jugendliche aus Bosnien-Herzegowina teilnahmen, und das wie eine virtuelle, antike griechische Stadt aufgebaut ist:

"Kidopolis ist ein Ort, an dem sich Jugendliche aus der ganzen Welt treffen können. Polis hieß im antiken Griechenland Stadt. Die antike polis ist die Wiege der Demokratie. Du kannst Dich in der Taverna mit Freunden treffen und unterhalten, in der Agora über verschiedene Themen diskutieren, im HermesNews Neues weitergeben, im Amphitheater Informationen präsentieren und in der Stoa Kontakte knüpfen" (Selbstdarstellung des Projekts auf der Homepage<sup>4</sup>)

Die teilnehmenden Jugendlichen bekamen hier das Angebot, neue Identitäten als Bürger von "Kidopolis" anzunehmen, sich im Rahmen des Projekts nicht so sehr als "Deutsche", "Bosniaken", "Serben" oder "Kroaten" zu fühlen und zu präsentieren, sondern als Mitglieder der (virtuellen) Gemeinschaft von "Kidopolis". Dadurch können Kontakte geknüpft und Beziehungen aufgebaut werden, die in der "realen" Welt sehr viel schwieriger zu initiieren wären, und die dennoch als erster Schritt auf dem Weg zu "realen" Begegnungen genutzt werden können.

Selbstverständlich stehen solchen Vorteilen des Internet auch verschiedene Nachteile und Probleme entgegen. Neben der geringen Verbreitung des Internet in Ländern wie Bosnien-Herzegowina (s.u.) sind für den Einsatz des Internet als Medium für Demokratisierung und Verständnisbildung zwischen Konfliktparteien all die Nachteile und Probleme relevant, die im Rahmen der Forschung zu "Computervermittelter Kommunikation (CvK)" allgemein diskutiert werden. Dazu gehören u.a. die Themen "Glaubwürdigkeit" und "Vertrauen" (vgl. den Titel der 1998 an der TU Ilmenau durchgeführten Tagung "Wie vertrauenswürdig ist computervermittelte Kommunikation?"<sup>5</sup>, sowie Kuhlen, 1998), der mögliche "Verlust des spontanen, non-verbalen, emotionalen und kollektiven Charakters der Kommunikation" (Boos et al., 1999, S. 3), der im Vergleich zu "face-to-face"-Kommunikation möglicherweise verlangsamte Aufbau sozialer Beziehungen und die Verfälschung von Nachrichten durch "selektive Selbstpräsentation" (vgl. Walther, 1999) oder schlicht und einfach durch Zensur. Dennoch gibt es m.E. mittlerweile genügend empirische Beispiele, die zeigen, daß und wie das Internet eine befreiende, aufklärende, kurz: demokratisierende Funktion übernehmen kann:

- Woesler (2000) beschreibt in seinem Artikel zum Internet und den Menschenrechten in China, wie die wiederholten Versuche staatlicher chinesischer Stellen, den Zugang seiner Bürger zum Internet unter Kontrolle zu halten, bzw. das Internet zu zensieren, immer wieder unterlaufen werden konnten: "Vergleicht man einmal das Internet mit bisherigen Medien, so ist es das mächtigste Werkzeug bisher zur Umsetzung von Menschenrechten: Es ist schwer einzuschränken, schwerer als z.B. Telefon, Printmedien, Radio und Fernsehen. Der Zugang zum Internet ist leicht, die Know-how-Erfordernisse zur Benutzung des Internets schrumpfen, und es ist kostengünstiger als z.B. bisherige Verfahren wie Buchdruck (...)" (a.a.O., S. 318)
- In diesem Zusammenhang spricht er auch die Unterdrückung der tibetanischen Kultur in China an, die ebenfalls durch das das Internet unterlaufen wird: "Im tibetischen Buddhismus hat das Bild des Dalai Lama besondere Bedeutung. Während in Tibet chinesische Kontrolleure diese Bilder in den Klöstern konfiszieren, können die Mönche ihr religiöses Oberhaupt sehen, wenn sie ihren Bildschirm anschalten" (a.a.O., S. 314); auch nach außen, zur Information der internationalen Öffentlichkeit, wird das Internet von den Tibetern genutzt: "(...) the Internet provides a means whereby otherwise obscure news from the markets and bazaars of Tibet can be broadcast cheaply and efficiently across the world to everyone who wishes to listen" (Bray, 2000, S. 172);
- Ähnlich wie von den Tibetern wurde das Internet von so unterschiedlichen Gruppen wie den mexikanischen Zapatisten<sup>6</sup> (vgl. den "Zapatista Effect", Cleaver, 1998) und den deutschen Studenten<sup>7</sup> zur Information der Öffentlichkeit, zur effektiveren Kommunikation und (Selbst-)Organisation, sowie zur Vernetzung und Mobilisierung der nationalen und internationalen Unterstützung verwendet;
- Die erfolgreiche Erhebung in Indonesien gegen General Suharto wurde als "first revolution using the Internet" (W. Scott Thompson, zit. n. Hill et al., 2000, S. 119) bezeichnet. "The question (...) is not whether this new vector of communication, with anarchic freedoms built into the technology, *caused* the erosion of a structure of political control (...) We look instead at the Internet as one of the instruments used by groups opposed to Suharto's 'New Order' to communicate publicly, but beyond the state's control" (Hill et al., 2000, S. 119; Hervorhebung im Original).
- Auch aus verschiedenen afrikanischen Ländern sind Beispiele bekannt, wo staatliche Zensur und Desinformation unterlaufen werden konnten: "There have been instances of newspapers publishing on-line in defiance of a government ban (in Liberia and Zambia, for example), as well as journalists obtaining vital information from the

<sup>4</sup> <http://www.kidopolis.org/sites/index1.htm>

<sup>5</sup> s. [http://idw.tu-clausthal.de/public/pmid-7346/zeige\\_pm.html](http://idw.tu-clausthal.de/public/pmid-7346/zeige_pm.html)

<sup>6</sup> <http://www.ezln.org/>

<sup>7</sup> <http://streik.fsk.uni-heidelberg.de/>

Internet that had been concealed from the public by the national government, as in Nigeria under military rule" (Ott et al., 2000, S. 139).

Obwohl der Nachweis von direkten (kausalen) Zusammenhängen beispielsweise zwischen der zunehmenden Verbreitung oder Nutzung des Internet (wie in Indonesien) und dem Sturz von Diktatoren nicht möglich ist, so wird durch die obigen Thesen und Beispiele doch deutlich, daß das Internet das Potential hat, um als Medium für Demokratisierung und Verständnisbildung eingesetzt werden zu können. Dieses Potential soll in dieser Arbeit theoretisch begründet, mittels theoriegeleiteter Kriterien konkreter gefaßt und am Beispiel konkret vorfindbarer bosnischer und internationaler Internetprojekte und -websites empirisch überprüft werden.

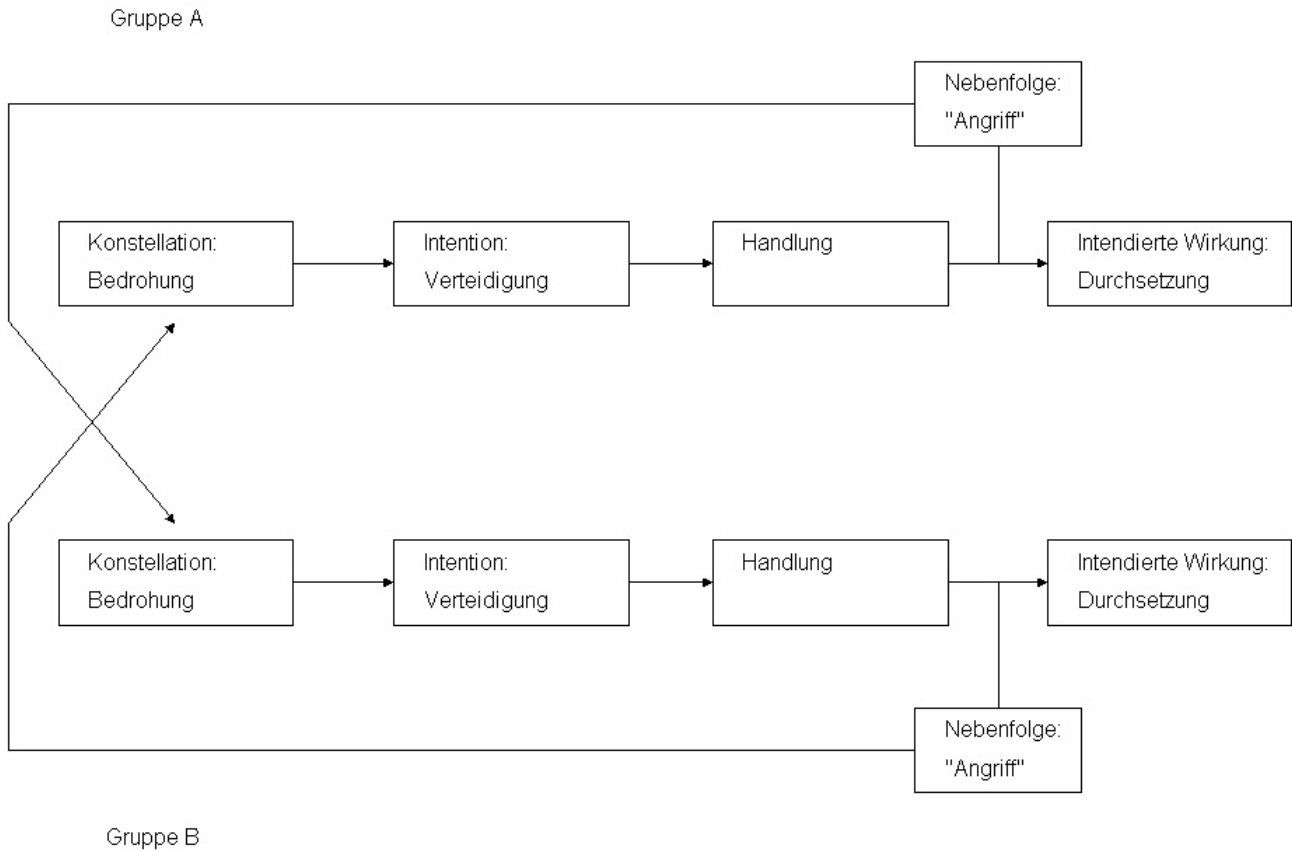
## **2. Ein Konfliktmodell, informationswissenschaftlich gedeutet**

In Bosnien sind "Demokratisierung" und "Verständigung" mit "Konflikt" und "Konfliktlösung", den zentralen Themen der Friedens- und Konfliktforschung, eng miteinander verwoben: langfristig werden Demokratisierungsversuche ohne Konfliktlösung(en) scheitern, und umgekehrt. Auch prinzipiell, von einer theoretischen Perspektive her, lassen sich "Demokratie" und "Demokratisierung" als Konfliktlösungsprozesse darstellen. Ohne hier weiter auf Querbezüge zwischen Demokratietheorie einerseits und Konfliktforschung andererseits einzugehen, werde ich im folgenden ein sozialpsychologisches Konfliktmodell verwenden, um Kriterien für den Einsatz des Internet als Medium für Demokratisierung und Verständigung entwickeln zu können.

In der Friedens- und Konfliktforschung gilt "Perspektivendivergenz" als ein zentrales Merkmal von Konflikten. Dieser Begriff bezeichnet folgendes Phänomen:

- "Während man seine eigenen Handlungen vom Innenstandpunkt des Blicks auf die damit verfolgten Intentionen wahrnimmt, werden Fremdhandlungen von einem Außenstandpunkt, d.h. von den Handlungsfolgen her erfahren.
- Gegenseitiges Verstehen der Handlungsweisen der Konfliktparteien erfordert daher einen aktiven Prozeß der Perspektivenübernahme.
- Wenn eine der Konfliktparteien jedoch in ihrer Perspektive verfangen bleibt, erscheint ihr die andere als Aggressor, welche Sichtweise sowohl die Notwendigkeit als auch die Rechtfertigung impliziert, sich gegen die Aggression zu verteidigen.
- Je mehr die Konfliktparteien in eine solche aggressive Interaktion verwickelt werden, desto mehr werden sie zugleich an ihre je eigene Perspektive gebunden, die für Empathie mit der gegnerischen Partei keinen Raum läßt, und auch keinen Raum lassen darf, da sonst die Grundlage zerstört würde, auf welcher die Konfliktparteien meinen, die Situation unter Kontrolle zu haben." (Kempf et al. 1996)

Derartige kompetitive Prozesse haben die Tendenz zur Verfestigung: Der Konflikt verselbständigt sich, er wird zum autonomen Prozess (s. Abb. 1; Abbildung ist Kempf et al., 1996, entnommen und wurde von mir überarbeitet).



**Abbildung 1:**  
 Verselbständigung von Konflikten zu autonomen Prozessen

Ein Beispiel zur Erläuterung: Zwei Staaten A und B seien die Gruppen A und B der obigen Abbildung. Beide Staaten befinden sich in einer schwierigen wirtschaftlichen Lage und wollen deshalb Bodenschätze erschließen, die sich im gemeinsamen Grenzgebiet befinden. Staat B kündigt an, im Grenzgebiet Probebohrungen durchführen zu wollen. Durch diese Ankündigung sieht Staat A seinen Anspruch auf die Bodenschätze von Staat B bedroht (in der Abbildung: "Konstellation: Bedrohung" auf Seiten der Gruppe A), und möchte sich verteidigen ("Intention: Verteidigung"). Seine Regierung ordnet deshalb die Stationierung von Truppen an der gemeinsamen Grenze an ("Handlung"). Staat A beabsichtigt damit zunächst, seinen Anspruch auf die Bodenschätze zu sichern ("intendierte Wirkung: Durchsetzung"), bewirkt damit aber auch, daß dies von Staat B als Angriff verstanden wird ("Nebenfolge: Angriff"). Staat B fühlt sich nun seinerseits bedroht ("Konstellation: Bedrohung" auf Seiten der Gruppe B) und stationiert daraufhin ebenfalls Truppen an der Grenze. Staat A fühlt sich nun seinerseits noch mehr bedroht und ordnet die allgemeine Mobilmachung an, Staat B ebenfalls, etc. etc..

Um Konflikte bearbeiten und lösen zu können, muß dieser Kreislauf "kurzgeschlossen" werden, d.h., zwischen den Gruppen (Konfliktparteien) muß das Gespräch über die hinter ihren Handlungen stehenden Intentionen, Motive, Interessen (wieder-)hergestellt werden. Ziel dieser Kommunikation über Intentionen etc. ist, die "Perspektivendivergenz" aufzuheben und zu ersetzen durch eine "Perspektivenübernahme". Diese setzt idealerweise vor (weiteren) Handlungen an, damit eine Eskalation des Konflikts durch weitere als Angriffe verstandene Handlungen vermieden wird (s. Abb. 2):

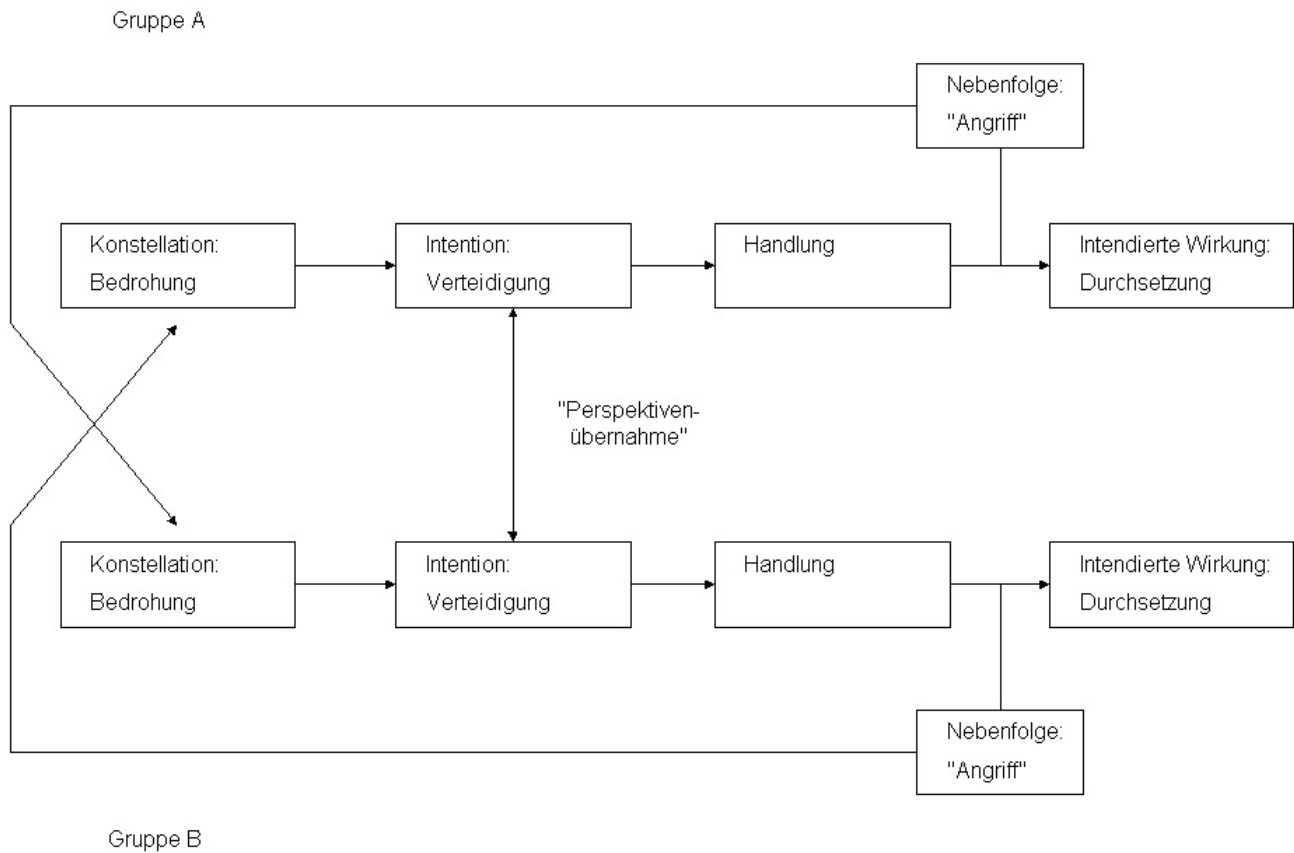


Abbildung 2:  
 Kurzschluss des autonomen Prozesses durch Perspektivenübernahme

"Perspektivenübernahme" bedeutet nicht, die Intentionen oder Interessen des jeweils anderen zu den eigenen zu machen. "Perspektivenübernahme" folgt vielmehr den Prinzipien, die Kempf (vgl. Kempf 1996a, b) für das Konzept des "Friedensjournalismus" in militärischen Konflikten entwickelt hat: "Er bedeutet eine Infragestellung des Krieges und der militärischen Logik, die Respektierung der Rechte des Gegners und eine unverzerrte Darstellung seiner Intentionen, sowie eine selbstkritische und realistische Beurteilung der eigenen Rechte, Intentionen etc. Er bedeutet die Anerkennung der Tatsache, daß sich auch der Gegner bedroht fühlt und in einer Verteidigungsposition zu befinden meint und er erfordert die kritische Beurteilung eigener Handlungen, etc., die mit gegnerischen Rechten etc. interferieren. Er bedeutet eine unvoreingenommene Beurteilung gegnerischer Handlungen etc., die mit eigenen Rechten etc. interferieren. Er bedeutet den Abbau eigener Gefühle der Bedrohung durch den Gegner und die Vermittlung von Einsicht in den Preis, der für einen militärischen Sieg, zu zahlen ist" (Kempf et al., 1996).

Im obigen Beispiel des Konflikts über Bodenschätze könnte ein aktiver Austausch über die hinter den Handlungen stehenden Intentionen (möglicherweise) zu einem Verständnis der Perspektive des jeweilig anderen Staates führen. Gemeinsame Interessen könnten dann in den Vordergrund rücken, und es könnte ein kooperativer Prozeß entstehen, bei dem beide Staaten ihre ursprünglichen Intentionen, beispielsweise die Verbesserung ihrer schlechten wirtschaftlichen Lage, gemeinsam verfolgen könnten (durch gemeinschaftliche Erschließung der Bodenschätze, wodurch die Kosten für den einzelnen Staat gesenkt werden könnten, durch verbesserte wirtschaftliche Zusammenarbeit, durch "Arbeitsteilung" etc.).

In stark eskalierten Konflikten ist eine direkte Kommunikation und damit eine Perspektivenübernahme ohne Hilfe durch eine Vermittlungsstelle jedoch meist nicht mehr möglich. In diesen Fällen kann "Mediation" ("Konfliktvermittlung") eingesetzt werden. Mediation wird mittlerweile in verschiedensten Arten von Konflikten verwendet<sup>8</sup>, beispielsweise bei Paar-, Ehe- und Familienkonflikten, im Strafrecht als "Täter-Opfer-Ausgleich", bei Konflikten zwischen Gewerkschaften und Arbeitgeberverbänden als "Schlichtung", sowie bei inner- und zwischenstaatlichen Konflikten (z.B. in Nordirland,

<sup>8</sup> vgl. den Sammelband "Mediation für die Praxis. Recht, Verfahren, Trends", Stempel (Hrsg.), 1998 .

Israel/Palästina, oder in Bosnien). Der oben beschriebene autonome Prozess wird im Falle des Einsatzes von Mediation nicht durch direkte Kommunikation "kurzgeschlossen", sondern ein oder mehrere Mediatoren fungieren als "Puffer" zwischen den Konfliktparteien und versuchen, die jeweiligen Perspektiven für die andere Partei zu "übersetzen", um so eine Perspektivenübernahme zu erreichen (s. Abb. 3).

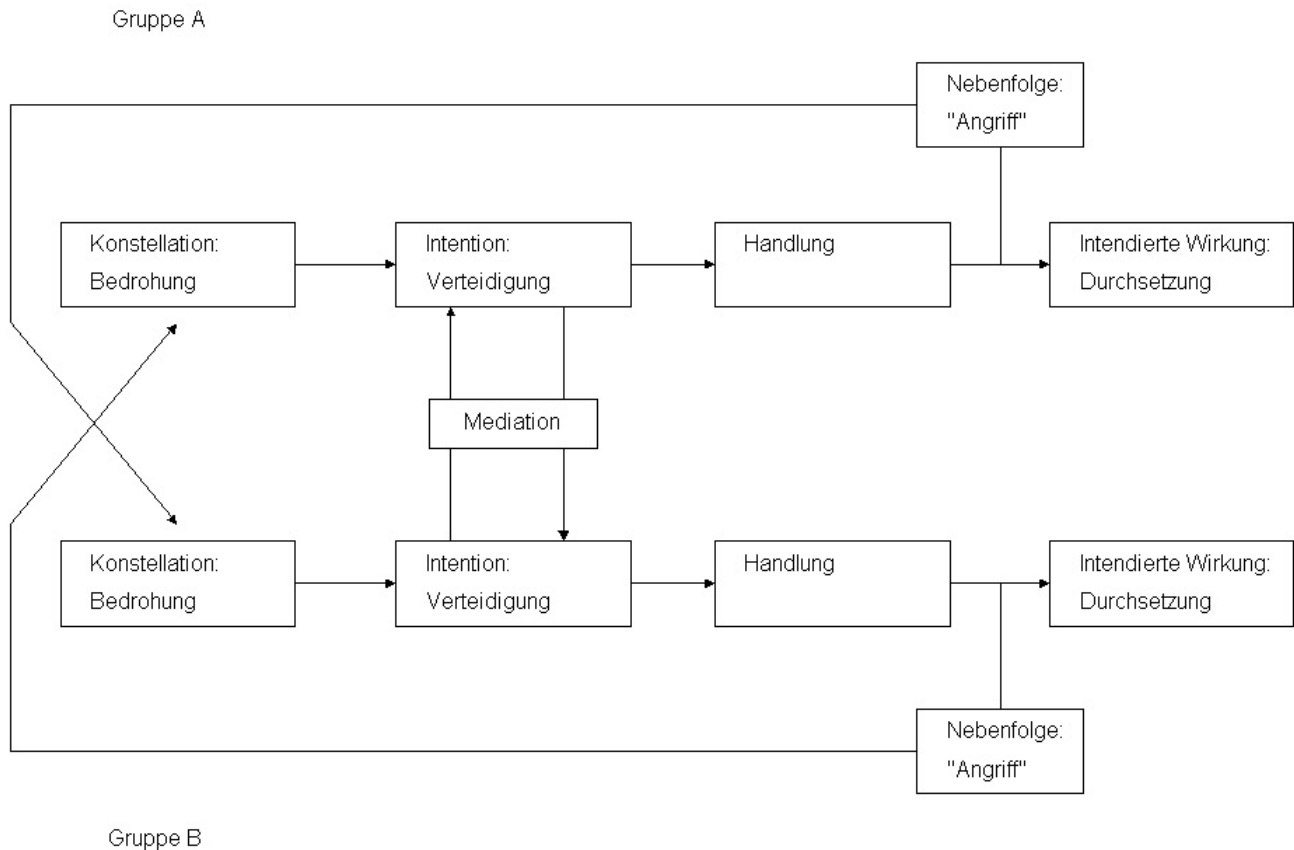


Abbildung 3:  
Kurzschluss des autonomen Prozesses durch Mediation

Dieses Modell von Konflikten als autonomen Prozessen und die Funktion von Mediation darin können nun informationswissenschaftlich interpretiert werden. Bezugspunkt soll dabei das informationswissenschaftlich-pragmatische Verständnis von "Information" sein, das in der Formel "Information ist Wissen in Aktion" (zit. n. Kuhlen, 1999, S. 139) seinen Ausdruck findet. "Wissen" als "immaterielle kognitive Struktur(en)" wird damit analytisch unterschieden von "Information" als in einem bestimmten Nutzungszusammenhang relevantes und "aktiv gewordenes Wissen" (Kuhlen 1999, S.138f). In Bezug auf das oben beschriebene Konfliktmodell heißt das:

- "Wissen" über die eigentlich verfolgten Intentionen beider Konfliktparteien ist grundsätzlich ("irgendwo auf der Welt") vorhanden, denn jede der beiden Konfliktparteien "weiß" (mehr oder weniger bewußt) um ihre eigenen Intentionen und Interessen.
- Dieses Wissen steht der jeweils anderen Konfliktpartei jedoch nicht als "Information" zur Verfügung, es kann nicht im Sinne einer Perspektivenübernahme "in Aktion" treten oder handlungsleitend zur Lösung des Konflikts eingesetzt werden.
- Wird jedoch "Mediation", bzw. "Konfliktvermittlung" zwischengeschaltet, so kann dies als (wechselseitige) "Informationsaufbereitung" und "-vermittlung" gedeutet werden: Wissen über die jeweiligen Intentionen der Konfliktparteien wird vom Mediator ermittelt, für den Zweck der Konfliktlösung aufbereitet und der jeweilig anderen Konfliktpartei vermittelt.
- Die Konfliktparteien treten damit in Interaktion, bzw. genauer: in Verhandlungen über ihre jeweiligen Intentionen und Interessen. Das zunächst jeweils einseitig vorhandene "Wissen" über diese wird zur "Information", indem es handlungsleitend im Sinne von "verhandlungsleitend" wird.

"Wissen" tritt in Konfliktlösungsprozessen demnach nicht nur "in Aktion", sondern es tritt "in Interaktion", da über es und mit ihm verhandelt wird. Ich möchte daher folgende Spezifizierung der Formel "Information ist Wissen in Aktion" versuchen: "In einer Konfliktsituation ist Information Wissen in Interaktion." Anders gesagt: Es reicht nicht, daß zunächst jeweils einseitig vorhandenes Wissen über Intentionen und Interessen der anderen Seite "nur" bekannt wird, denn beide Seiten unterliegen aufgrund der Konfliktdynamik systematischen Wahrnehmungsverzerrungen (vgl. Kempf et al., 1996). Erst wenn das Wissen über Intentionen etc. in Interaktion tritt, wenn beide Seiten aktiv - und u.U. vermittelt durch einen Mediator - über und mit dem offengelegten Wissen verhandeln, dann erst wird es zu einer für diese Situation relevanten Information.

Diese theoretischen Ausführungen möchte ich nun kurz anhand von Beispielen aus der konflikt- wie informationswissenschaftlich relevanten Praxis erörtern.

#### 1. Das Diskussionsforum "Bosnia: Uncertain Paths to Pace" der New York Times

Diskussionsforen sind mittlerweile regelmäßiger Bestandteil von Internet-Homepages. Forschungseinrichtungen, Zeitungen oder Parteien beispielsweise bieten damit dem interessierten Publikum eine Möglichkeit an, sich zu einem bestimmten Thema öffentlich zu äußern und mit anderen Teilnehmern zu diskutieren. In elektronischen Diskussionsforen - wie auch "offline" in "face-to-face"-Diskussionen - tritt Wissen in Interaktion. Die Teilnehmer an einem Diskussionsforum verfügen über jeweils unterschiedliches Wissen, das sie den anderen Teilnehmern als Information (auch als Meinung, Behauptung etc.) zur Verfügung stellen. Wirklich interessant wird ein Diskussionsforum immer dann, wenn diese Teilstücke von Wissen miteinander in Interaktion treten, indem sie sich aufeinander beziehen, wenn beispielsweise die eine Information ein völlig neues Bild auf eine andere Information wirft, wenn eine Information eine andere in Frage stellt etc., und insbesondere auch dann, wenn die Diskussionsteilnehmer aufgrund der verschiedenen zur Verfügung stehenden Informationen anfangen, Schlußfolgerungen zu ziehen, Meinungen weiter zu entwickeln etc.

1996 wurde von der New York Times ein solches Diskussionsforum zum Thema "Bosnia: Uncertain Paths to Pace" veranstaltet. Das Forum war in mehrere Subthemen unterteilt, und die Diskussionen wurden - zum Teil von bekannten Persönlichkeiten wie Madeleine Albright oder dem Fotografen Gilles Peresse - moderiert. Shurenko (1997), der den Verlauf der Diskussionen untersucht hat, bezeichnet dieses Forum als "attempt in On-line Mediation". Problematisch war bei diesem Mediationsversuch jedoch beispielsweise der Einsatz von ModeratorInnen wie Frau Albright, die nicht als unabhängig oder unparteiisch wahrgenommen wurden, so daß im Verlauf der Diskussionen die geäußerten Standpunkte teilweise extremer wurden, bis hin zu beleidigenden Äußerungen. Eine Vermittlung zwischen verschiedenen Positionen gelang daher zwar eher selten. "However, during the dispute spectators have had much greater access to the various viewpoints than they usually have in the so-called 'mainstream media', so in the sense of broadening their scope the project certainly succeeded (...)" (a.a.O.).

#### 2. "ZENO Mediation System"

"ZENO", ein elektronisches "Mediationssystem", basiert ebenfalls auf dem Prinzip der Diskussionsforen, wurde aber spezifisch auf die Anwendung in Konfliktlösungsprozessen hin konzipiert: Insbesondere können in ZENO "(...) Verfahrensregeln, zum Beispiel zur Lösung von Konflikten, festgelegt und ihre Einhaltung überprüfbar gemacht werden" (Voss, 1996, S.282). "ZENO", das auf der Basis einer Java-Applikation via Internet angewendet werden kann (vgl. Voss, 1996, sowie die Homepage von ZENO<sup>9</sup>), wurde von der Arbeitsgruppe "Autonomous intelligent Systems (AiS)" am Forschungszentrum Informationstechnik (GMD) in Bonn entwickelt und bisher in Pilotprojekten in der Stadt- und Regionalplanung (z.B. bei der Planung eines Wohn- und Technologieparks in Bonn - Sankt Augustin) und im Umweltbereich eingesetzt. Es "(...) unterstützt Planungs- und Entscheidungsprozesse, an denen zahlreiche, verteilt arbeitende Personen und Gruppen mit unterschiedlichen Interessen beteiligt sind. Ziel ist es, allen Beteiligten, inklusive menschlichen Mediatoren oder Moderatoren, in Diskussionen und Verhandlungen am virtuellen 'runden Tisch' im Internet intelligent zu assistieren" (Voss, 1996, S.279). Dort, am "virtuellen runden Tisch" tritt demnach Wissen über unterschiedliche Interessen in Interaktion; Daten, Fakten, Pläne, Meinungen etc. werden als Information(en) auf den Tisch gelegt und verhandelt.

Gemeinsam ist diesen Beispielen, daß Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) verwendet werden, um zwischen Menschen, Meinungen, Interessen etc. zu vermitteln. Sie treten der Mediation zur Seite und unterstützen sie. In das oben vorgestellte Modell können sie folgendermaßen integriert werden (s. Abb.4):

---

<sup>9</sup> <http://zeno.gmd.de/MS/index.html>



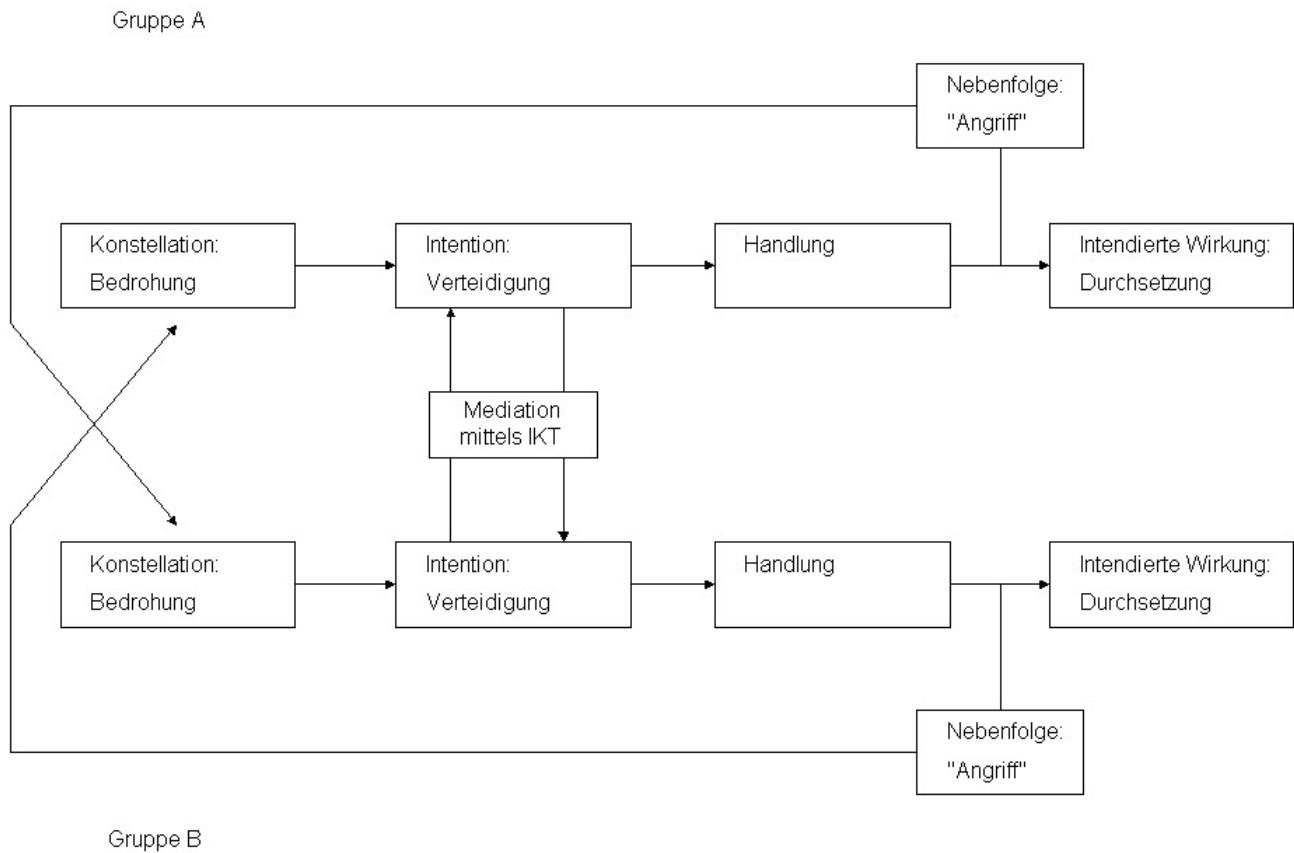


Abbildung 4:  
 Einsatz von IKT zur Konfliktlösung

### 3. Kriterien für Demokratisierung und Verständnisbildung via Internet

Aus dem obigen Konfliktmodell in Form von Abbildung 4 ergeben sich nun verschiedene Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit Informations- und Kommunikationstechnologien zum Zwecke der Mediation in Konflikten eingesetzt werden können.

#### 3.1 Kriterium "Allgemeiner Zugang"

Zunächst einmal weist das Modell darauf hin, daß beide Gruppen A und B gleichermaßen Zugang zu den verwendeten IKT - und das heißt meist: zum Internet - haben sollten. Ist dies nicht der Fall, dann besteht die Gefahr, daß eine der beiden Gruppen den Mediationsprozess dominiert und schlimmstenfalls zur Plattform einseitiger Propaganda verwendet (vgl. die Diskussion von "Mißbrauch" bei "ZENO", Voss, 1996, S.283f). Verallgemeinernd folgt daraus, daß möglichst alle beteiligten oder zu beteiligenden gesellschaftlichen Gruppen Zugang zum Konfliktlösungsprozess haben sollten, daß ein "Allgemeiner Zugang" zur Verfügung stehen sollte. Diese Forderung nach "Universal Access" ist nicht neu, sondern wird u.a. im Zusammenhang mit der Problematik der informationellen "haves and have nots", bzw. den "information poor" und "information rich" diskutiert: "Eine Demokratie ist darauf angewiesen, dass an diesem Prozess der Einführung und Nutzung der neuen Medien möglichst viele, ja alle Bürger beteiligt sind. Die Gesellschaft darf nicht dauerhaft in sogenannte 'information haves' und 'have nots' zerfallen. Dies würde die Herausbildung einer neuen Unterklasse, der Informationslosen oder -unterversorgten befördern, die weder an den Vorteilen von E-Commerce noch von E-Government partizipieren können. Eine solche Ausgrenzung und Auftrennung der Gesellschaft wäre (...) mit erheblichen Risiken für die politische Stabilität eines Landes verbunden (...)" (Holznagel et al., 2000). Weiter unten werde ich diskutieren, ob und inwieweit die Forderung nach allgemeinem Zugang zum Internet in Bosnien realistisch erscheint, und welche Projekte es dazu derzeit in Bosnien gibt.

Konkret bezogen auf Internetangebote, bzw. einzelne Webpages ergibt sich aus dem Kriterium "Allgemeiner Zugang" ein weiterer Aspekt. "Allgemeiner Zugang", d.h. ein Zugang, der nicht bestimmte gesellschaftliche Gruppen von vornherein ausschließt, heißt auch, Zugang zum Internet in der eigenen Sprache haben zu können. Wissen, das mir in einer mir unbekannt, nicht oder nur teilweise verständlichen Sprache präsentiert wird, ist für mich keine Information. Internetangebote von Institutionen und Organisationen, die im Bereich Demokratisierung und Verständnisbildung tätig sind, sollten demnach auf ihrer Homepage Navigationshinweise in mindestens einer der Landessprachen geben, oder die präsentierten Informationen selbst (Inhalte, Dokumente, etc.) in mindestens einer und möglichst in allen Landessprachen anbieten. In dieser konkreten Ausprägung ist das Kriterium "Allgemeiner Zugang" ein selbstverständlich erscheinendes und relativ leicht erfüllbares, aber, wie noch zu zeigen sein wird, nicht immer beherzigtes Kriterium.

### 3.2 Kriterium "Multiperspektivität"

Das obige Konfliktmodell zeigt weiterhin, daß zum Zwecke einer Perspektivenübernahme die Darstellung, Aufbereitung und Vermittlung der Perspektiven beider Konfliktparteien unerlässlich sind. Beide Konfliktparteien müssen die Möglichkeit haben, ihre jeweilige Perspektive angemessen in den Konfliktlösungsprozeß einbringen zu können, damit am Ende des Prozesses keine "faulen Kompromisse" gemacht werden.

Für die verwendeten IKT bedeutet das, daß sie die Perspektiven beider, bzw., im Sinne eines allgemeinen Zugangs, die Perspektiven aller (bzw. vieler) Gruppen präsentieren (können) sollten. Diskussionsforen sind dazu hervorragend geeignet. Das Kriterium der "Multiperspektivität" ist angesprochen, wenn Shnurenko (1997) in bezug auf das Diskussionsforum der New York Times zum Bosnien-Konflikt davon spricht, daß es das öffentliche Meinungsspektrum über das bei "mainstream Medien" übliche Maß hinaus erweitern konnte. Auch das auf dem Prinzip der Diskussionsforen basierende Mediationssystem "ZENO" erlaubt ausdrücklich die Beteiligung "zahlreiche(r), verteilt arbeitende(r) Personen und Gruppen mit unterschiedlichen Interessen" (s.o.).

Darüber hinaus kann das Prinzip der Multiperspektivität konkret auf verschiedene weitere Arten (und in unterschiedlichem Ausmaß) realisiert werden, beispielsweise durch

- die Bereitstellung der Möglichkeit für verschiedene Gruppen, eigene Websites zu präsentieren,
- Veröffentlichung von (unzensurierten) Mitteilungen mehrerer Parteien (z.B. Pressemitteilungen o.ä.), oder
- Hyperlinks zu den Homepages verschiedener Parteien oder Gruppen.

In Bosnien bedeutet "Multiperspektivität" oft "Multiethnizität". Diese drückt sich insbesondere sprachlich aus: Die drei ethnischen Gruppen sprechen, zumindest ihrem Selbstverständnis nach, verschiedene Sprachen. Während es vor dem Krieg auf dem Gebiet Bosnien-Herzegowinas nur eine Sprache, Serbokroatisch, mit leicht unterschiedlichen Dialekten gab (allerdings in zwei verschiedenen Schriftsystemen, Lateinisch und Kyrillisch), sprechen die Serben ihrem Selbstverständnis nach heute "Serbisch", die Kroaten sprechen "Kroatisch" und die Bosniaken "Bosnisch".

- Bietet eine Web-Site Mehrsprachigkeit an, als Möglichkeit, zwischen den drei Sprachen oder zwischen den beiden Schriftsystemen zu wählen, dann werden damit auch verschiedene Perspektiven anerkannt, bzw. keine Perspektive wird bereits durch eine bestimmte Wahl der Sprache oder der Schrift ausgeschlossen.

Ein weiterer, wichtiger Aspekt von "Multiperspektivität" ist die Bewahrung und Förderung kultureller Vielfalt. So wurden in Bosnien während des Krieges bedeutende Kulturgüter, Bibliotheken, Archive etc. zerstört.

- Web-Angebote, die die kulturelle Vielfalt Bosniens darstellen, und Projekte, die Informations- und Kommunikationstechnologien nutzen, um die kulturelle Vielfalt Bosniens zu bewahren oder wiederzubeleben, können deshalb auch unter den Aspekt "Multiperspektivität" gefasst werden.

### 3.3 Kriterium "Interaktivität zwischen Gruppen"

Wie bereits diskutiert, soll im Konfliktlösungsprozess "Wissen in Interaktion" kommen. Damit ist das Kriterium der "Interaktivität zwischen Gruppen" angesprochen: Die Konfliktparteien sollten in einen Verhandlungsprozess über ihre Intentionen, Ziele, Interessen etc. eintreten können. Dazu müssen die eingesetzten IKT die Möglichkeit der direkten oder (beispielsweise über einen Mediator/Moderator) vermittelten, indirekten Kommunikation zwischen den Konfliktparteien anbieten. Kommunikationstechnologien sind dabei heutzutage ein integraler, bzw. relativ leicht zu realisierender Bestandteil des Internets (e-mail, chats).

- Diskussionsforen sind ein gutes Beispiel für "Interaktivität zwischen Gruppen": Dadurch, daß Nachrichten im Forum hinterlegt werden können, sind sie für alle anderen Beteiligten über eine längere Zeit hinweg einsehbar und jeder Diskussionsteilnehmer kann auf einzelne Nachrichten reagieren. Durch sogenannte "threads" werden

Diskussionsstränge sichtbar und nachvollziehbar. "ZENO" bietet darüber hinaus eine weitere Möglichkeit der Darstellung von Argumentationsstrukturen: "Sie (die Diskussionsbeiträge, Anm. d. Verf.) werden von ZENO zu einem 'Bild' arrangiert, das die Beziehungen zwischen Fragestellungen, Positionen, Argumenten und Entscheidungen, usw. übersichtlich darstellt" (Voss, 1996, S. 281f).

Weitere Möglichkeiten der Realisierung von Interaktivität zwischen Gruppen sind:

- Die Bereitstellung von eigenen e-mail-Adressen, so daß jede Seite eine andere per e-mail erreichen kann,
- die Bereitstellung von "Chat-Räumen", in denen sich die Gruppen virtuell treffen und miteinander "plaudern" können.

### 3.4 Kriterium "Konfliktlösungsorientierung"

Die drei bisher diskutierten Kriterien sind noch nicht spezifisch zum Zwecke des Einsatzes von IKT zur Konfliktlösung formuliert, denn auch viele kommerzielle Anbieter bieten beispielsweise die Möglichkeit zur Erstellung eigener Homepages an, sowie eigene e-mail-Adressen, Chaträume, Mehrsprachigkeit, etc., ohne anzuerkennen, daß zwischen Nutzergruppen Konflikte bestehen (könnten). Im Konfliktmodell jedoch wird u.a. durch den Einsatz eines Mediators anerkannt, daß zwischen (mindestens) zwei Gruppen ein Konflikt besteht, und das ganze setting ist darauf ausgerichtet, eine Lösung des Konflikts zu erreichen.

Ein weiteres Kriterium für den Einsatz von IKT zum Zwecke der Konfliktlösung ist demnach die Anerkennung des Konflikts und die Orientierung auf Konfliktlösung. Dies kann konkret auf verschiedene Arten realisiert werden, insbesondere durch

- inhaltliche Thematisierung des Konflikts, von Konfliktlösungen, von Demokratie und Demokratisierung, Verständigung, Versöhnung, etc.,
- IKT-vermittelte Trainings- oder Bildungsprogramme zu Themen wie "Konflikt", "Konfliktlösung", "Demokratie", "Menschenrechte" etc., oder
- Orientierung des Angebots speziell auf Mitglieder der verschiedenen Konfliktparteien, z.B. indem in pädagogischen Projekten Schüler und Lehrer aus verschiedenen Gruppen beteiligt werden.

Internetangebote, die insbesondere das Kriterium der "Konfliktlösungsorientierung" realisieren, möchte ich "Demokratisierungsprojekte" nennen. Ein solches Projekt wird unten vorgestellt werden.

### 3.5 Kriterien "Information", "Kommunikation" und "Partizipation"

Die bisher entwickelten Kriterien sind aus der theoretischen Auseinandersetzung mit einem Modell der Friedens- und Konfliktforschung heraus entstanden und beschreiben eher ein theoretisches "Wunschprogramm" als auffindbare Realität: Bei den Internet-Recherchen für diese Arbeit habe ich nur wenige Web-Sites, IKT-Projekte o.ä. gefunden, die dieses Programm in die Realität umzusetzen versuchen. Aus diesem Grund wurden in die Untersuchung weitere Institutionen, Organisationen etc. aufgenommen, die für Demokratisierung und Verständnisbildung im Lande relevant sind, ohne dazu primär das Medium Internet zu nutzen. Damit sind staatliche und andere öffentliche Einrichtungen, die öffentliche Verwaltung, die Kommunen, die Parteien, Bildungs- und Kultureinrichtungen, die Medien, nationale und internationale NGOs, sowie die internationalen Organisationen (insbesondere OHR, OSZE und UNHCR, s.u.) gemeint. Manche dieser Institutionen, wie die OSZE, haben sogar eine eigene "Demokratisierungsabteilung", andere, wie bestimmte Parteien, gelten wiederum als nicht sehr demokratisch. Alle sind sie jedoch in irgendeiner Form an den politischen Prozessen in Bosnien und damit am "peacebuilding" im Sinne von Demokratisierung und Verständigung zwischen den (ehemaligen) Konfliktparteien beteiligt.

Obwohl die meisten dieser Institutionen nicht primär das Internet als Medium für Demokratisierung und Verständnisbildung nutzen, so sind sie doch fast alle in irgendeiner Form im Internet vertreten. Zur Darstellung und Diskussion dieser Web-Sites werden daher weitere Kriterien benötigt, die erfassen, ob das Internetangebot einer solchen Institution, beispielsweise einer Kommune oder einer Partei, den Anspruch, im Sinne von Demokratie und Verständigung am Wiederaufbau Bosniens mitzuwirken, widerspiegelt, unterstützt oder gar fördert.

Die benötigten Kriterien wurden der informationswissenschaftlichen Forschung zum Webangebot von Kommunen in Deutschland entnommen. In der Diskussion um "E-Government" wird das Internet als Chance gerade für die Kommunen gesehen, den Bürgern mehr und bessere Dienstleistungen zu bieten (z.B. durch Transaktionen über elektronische Formulare), mehr Transparenz durch bessere Informationsdienstleistungen zu schaffen, und, nicht zuletzt, die Bürger besser an Planungen und Entscheidungsfindungen zu beteiligen: "Elektronische Medien sollen zur Bereitstellung von

Informationen dienen, zur Optimierung von Geschäftsprozessen beitragen, die Interaktion zwischen Bürgern und Verwaltung verbessern, Verwaltungsabläufe und Geschäftsvorgänge transparenter machen, und die Zusammenarbeit zwischen einzelnen Behördenstellen verbessern. Bezeichnungen wie 'virtuelles Rathaus' oder 'digitales Bürgerbüro' weisen bereits damit auf das Online Angebot von Kommunen im World Wide Web hin" (so Kästner auf der Homepage von "Kommforum"<sup>10</sup>). Kurz: Das Internet soll den Kommunen in Deutschland (auch) als Medium für Demokratisierung dienen. Genau hier liegt die Parallele zur Situation der verschiedenen in Bosnien an Demokratisierung beteiligten Institutionen, so daß Kriterien zur Beschreibung von kommunalen Internetangeboten in Deutschland für die hier besprochenen bosnischen und internationalen Institutionen und Organisationen übernommen werden können. Am "Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung" der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer<sup>11</sup> beispielsweise wurden im Rahmen einer Forschungsarbeit derartige Kriterien für Web-Angebote von Kommunen entwickelt ("Kommunen im Web-Test", Masser et al., 1997); Masser et al. haben eine "Anforderungspyramide" entwickelt, die in drei "Stufen" geordnet ist:

### **Kriterium "Information"**

An der Basis der Pyramide, und damit von Masser et al. als Minimalkriterium eingestuft, steht "Information" in Form von Selbstdarstellungen der Gemeinde, Boulevard-, Wirtschafts-, Behörden- und anderen öffentlichen Informationen;

### **Kriterium "Kommunikation"**

Auf der zweiten Stufe, und damit höher bewertet, stehen Möglichkeiten zur Interaktion, bzw. zur "Kommunikation" mit der Kommune, insbesondere als Möglichkeit zur elektronischen Kommunikation via e-mail, und als Möglichkeit, "online" Transaktionen durchzuführen, Anträge auszufüllen, Gebühren zu bezahlen, etc.;

### **Kriterium "Partizipation"**

An der Spitze der "Anforderungspyramide", und damit am höchsten bewertet, steht "Partizipation", insbesondere in Form von Diskussionsforen.

Über die Hierarchisierung der Kriterien könnte man streiten, die Kriterien "Information", "Kommunikation" und "Partizipation" decken in ihrer Gesamtheit jedoch ab, was man vom Internetauftritt einer Kommune heutzutage erwarten kann, wenn sie das Potential des Internets als Medium für größere Transparenz und mehr Bürgerbeteiligung nutzen will.

Die von Masser et al. entwickelten Kriterien und deren Operationalisierungen konnten deshalb in die Untersuchung des Internetangebots bosnischer und internationaler Institutionen und Organisationen, die für "Demokratisierung" und "Verständnisbildung" im Lande relevant sind, einbezogen werden. Alle verwendeten Kriterien, sowie ihre konkreten "Erscheinungsformen" sind in Tab.1 zusammengefaßt (s.u.):

---

<sup>10</sup> s. <http://www.kommforum.de/>

<sup>11</sup> s. <http://foev.dhv-speyer.de/RUVII/> und <http://foev.dhv-speyer.de/portale/index.html>

	Kriterium	Erscheinungsform (Operationalisierung)
1.	Allgemeiner Zugang	Verfügbarkeit, Erschwinglichkeit, Qualitätssicherung und Medienkompetenz, Navigationshinweise und Information in mindestens einer der Landessprachen
2.	Information	Selbstdarstellung (Programm, Statut, Organigramm, etc.), Behördeninformation (Adressen, Termine, Entscheidungen, etc.), "News", etc.
3.	Kommunikation	Kontakt-e-mail-Adressen, Such- und Navigationshilfen, Transaktionen
4.	Partizipation	Diskussionsforen mit der Institution als Gesprächspartner
5.	Multiperspektivität	Multilinguales und/oder multikulturelles Angebot (mindestens zwei der Landessprachen/Kulturen), Plattform für Web-Sites verschiedener (Konflikt-)Parteien, unzensurierte Mitteilungen oder hyperlinks verschiedener Parteien
6.	Interaktivität zwischen Gruppen	Diskussionsforen und Chats mit Mitgliedern anderer/n Partei(en), Bereitstellung von e-mail-Adressen zur direkten Interaktion zwischen den Gruppen(mitgliedern)
7.	Konfliktlösungsorientierung	Thematisierung des Konflikts, Trainings- oder Bildungsprogramme, Zielgruppenorientierung

Tabelle 1:  
Übersicht über die verwendeten Kriterien

#### 4. Kriterium "Allgemeiner Zugang"

##### 4.1 Daten und Fakten zur Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien in Bosnien-Herzegowina

"The telecommunications and Internet situation in Bosnia-Herzegovina is dismal" (GILC-Report, 2000). Die Zahlen zu "Hosts", Internetnutzern und "Internet Service Providern (ISP)" in Bosnien schwanken zwar beträchtlich, Angaben zur Anzahl verfügbarer PCs fehlen fast gänzlich, eines jedoch ist klar: Die Zahlen sind, relativ wie absolut gesehen, sehr gering.

- **Anzahl PCs:** Die einzige Angabe, die ich zur Anzahl von Computern in Bosnien-Herzegowina finden konnte, ist aus einem Artikel von "Media News, Sarajevo" vom 15.5.2000 ("Cyber War in Bosnia-Herzegowina"<sup>12</sup>), in dem der Besitzer von "LogoSoft", einem bosnischen "Internet Service Provider", diese Zahl auf 10.000 schätzt;
- **Anzahl "Hosts":** Das "Internet Software Consortium" zählte im Juli 2000 insgesamt 722 "Hosts" innerhalb der Top-Level-Domain ".ba" (Bosnien-Herzegowina)<sup>13</sup>, "RIPE NCC" im Dezember 2001 insgesamt 3248 "Hosts"<sup>14</sup> (jeweils als Anzahl von "real hosts", bei der Duplikate eliminiert werden); das Verhältnis „People:Host“ beträgt damit für die Domain „.ba“ 1131:1 (s.o.);
- **Anzahl Internetnutzer:** Die Angaben zur Zahl der Internetnutzer schwanken zwischen 3500 (NUA, Juli 2000, "How many online?"<sup>15</sup>) und "around 25,000 Internet users" im oben erwähnten Artikel von "Media News" (15.5.2000); bei knapp 4 Mio. Einwohnern<sup>16</sup> liegt der Prozentsatz an Internetnutzern in der Bevölkerung damit sicher weit unter 1 %;
- **Anzahl Internet-Diensteanbieter:** Die Zahl der "Internet Service Provider" (ISP) und damit der Wettbewerb ist ebenfalls gering ("Media News", a.a.O.); die beiden Telekom-Gesellschaften in der Föderation treten als ISPs auf

<sup>12</sup> <http://www.xs4all.nl/~pressnow/media/bosnie/cyberwar.html>

<sup>13</sup> <http://www.isc.org/ds/WWW-200007/dist-by-num.html>

<sup>14</sup> <http://www.ripe.net/ripenc/p-services/stats/hostcount/2001/12/pen-sort.all-tld-pop.html>

<sup>15</sup> [http://www.nua.ie/surveys/how\\_many\\_online/europe.html](http://www.nua.ie/surveys/how_many_online/europe.html)

<sup>16</sup> Die Zahlen hierzu schwanken ebenfalls, aufgrund der Flüchtlingsbewegungen, bzw. weil nicht alle Einwohner registriert sind.

(PTT BiH unter dem Namen "BIHNET"<sup>17</sup> und die kroatische HPT unter dem Namen "HPT Net"<sup>18</sup>), wobei beide ihre Monopole nutzen und wenig Leistung zu hohen Preisen anbieten (vgl. "Media News", a.a.O);<sup>19</sup>

- **Nutzungskosten:** Eine einfache Beispielkalkulation zeigt, daß die Nutzungskosten nur geringfügig unter denen in Deutschland liegen<sup>20</sup>. Bei dieser Kalkulation habe ich eine Internet-Nutzung von einer Stunde pro Tag (in den Abendstunden nach 19.00 Uhr), bzw. 30 Stunden im Monat zugrunde gelegt; die Preise dafür<sup>21</sup> bewegen sich zwischen:
- 21,50 KM<sup>22</sup> bei SmartNet (Tarif "Personal"),
- 25,00 KM bei SmartNet, (Flat-Rate, die zeitlich unbegrenztes Surfen erlaubt),
- 28,78 KM bei BIHNET ("Paket Klasik"), und
- 35,00 KM bei BlicNet (gemäss Preistabelle "BLIC.dial-up cjenovnik").

Der günstigste Tarif in Deutschland für die selbe monatliche Nutzungsdauer ist der "nexgo-power"-Tarif von "Arcor" mit 17,79 EURO<sup>23</sup>, bzw. 34,79 KM. Was diese Zahlen insbesondere für die Erschwinglichkeit des Zugangs zum Internet bedeuten, werde ich im folgenden erläutern.

#### 4.2 Verfügbarkeit, Erschwinglichkeit, Qualitätssicherung und Medienkompetenz

Das Kriterium "Allgemeiner Zugang" bezieht sich nur zum Teil auf eine bestimmte Gestaltung von Internetangeboten (s.o.); "Allgemeiner Zugang" in Form eines für alle gleichermaßen verfügbaren, erschwinglichen und qualitativ hochwertigen Zugangs zum Internet ist vielmehr eine Grundvoraussetzung, auf der alle anderen Kriterien aufbauen: Ohne Zugang zum Internet keine "Information", keine "Kommunikation", keine "Partizipation", etc. Holznagel et al. nennen in ihrem auf die Situation in Deutschland bezogenen, Manifest-artigen Artikel "Removing E-Barriers. Wege in eine Informationsgesellschaft für alle" (Holznagel et al., 2000) mehrere Prinzipien für "eine Politik, die sich dem Ziel der Schaffung einer Informationsgesellschaft für alle verpflichtet fühlt". Diese lauten:

- "Verfügbarkeit", insbesondere Zugang zum Internet in allen Regionen des Landes;
- "Erschwinglichkeit", was u.U. die Notwendigkeit einschließt, "für gewisse Gruppen in der Gesellschaft (...) die Internetkosten (...) überproportional zu senken",
- "Qualitätssicherung", in Bezug auf Inhalte (Content), technische Aspekte ("Schnelligkeit und Bandbreite der Übertragungswege"), sowie Datenschutz, und
- die Schaffung, bzw. Verbesserung von "Medienkompetenz".

Als mögliche Maßnahmen zur Umsetzung dieser Prinzipien nennen Holznagel et al. die Einrichtung von "Public Access Points", gezielte Ausbildungsmaßnahmen, sowie die Senkung der Nutzungskosten. In Bosnien-Herzegowina stellt sich die Situation diesbezüglich folgendermaßen dar:

#### Verfügbarkeit und Qualitätssicherung

Ein besonderes Problem in Bosnien-Herzegowina liegt in der getrennten Entwicklung der Telekommunikationsinfrastruktur in den beiden Entitäten. Diese schafft Ungleichheiten innerhalb des Landes in Bezug auf die Verfügbarkeit eines Zugangs zum Internet, als auch in Bezug auf die technische Qualität des Zugangs. Die Umsetzung eines Gesamtkonzepts für den Wiederaufbau der Telekommunikationsinfrastruktur in ganz Bosnien-Herzegowina, wie es durch die "Europäische Bank für Wiederaufbau und Entwicklung" mit dem "Telecommunications

<sup>17</sup> <http://www.bih.net.ba/>

<sup>18</sup> <http://www.tel.net.ba/>

<sup>19</sup> Weitere ISPs sind neben UTIC, dem "Rechenzentrum" der Universität Sarajevo (<http://www.utic.net.ba/>):

SmartNet (<http://www.smartnet.ba/>)

LogoSoft Online (<http://www.lol.ba/>)

Atlantbh: (<http://www.atlantbh.com/>) und

BlicNet (Banja Luka; <http://www.blic.net/>)

<sup>20</sup> Noch im Januar 2001 lagen die günstigsten Preise um 30,00 DM, und damit ungefähr auf demselben Niveau wie in Deutschland; während in Deutschland seitdem die Preise relativ stabil blieben, sanken sie in Bosnien um ca. ein Drittel.

<sup>21</sup> Inklusive monatliche Grundgebühr, jedoch ohne Steuern und ohne Installationsgebühren; alle Preise ermittelt im Februar 2002.

<sup>22</sup> KM = Konvertibilna Marka; die bosnische Währung ist an die deutsche Mark angebunden, d.h. 1,00 KM = 1,00 DM = 0,51 EURO.

<sup>23</sup> Stand: 7.2.2002; mit "Tarifrechner" von "billiger-surfen.de" berechnet.

Emergency Reconstruction Project", sowie durch die Einrichtung der entitätenübergreifenden Regulierungsbehörde durch das OHR anvisiert wird, ist deshalb dringend notwendig. Eine weiterhin ungleiche Entwicklung in den beiden Entitäten – und dies gilt im übrigen auch für andere Bereiche wie Wirtschaft, Bildung, Medien, etc. – würde nicht nur einen allgemeinen Zugang "für alle" behindern, sondern auf längere Zeit hinaus Konfliktstoff bieten.

In Bezug auf Qualitätssicherung im Sinne von Datenschutz möchte ich den bereits erwähnten Artikel von "Media News" zitieren:

"(...) it is generally known that BIHNET is unable to guarantee the confidentiality of user passwords because other people often connect to and exploit your address, and with it also your pocket. Due to this, BIHNET warmly advises its users to change their passwords once a week, but it does not bear any responsibility for potential damage inflicted in this way" (Media News, 2000).

### **Erschwinglichkeit**

Das nach meinen Recherchen günstigste Angebot für einen Internetzugang in Bosnien-Herzegowina ist mit 21,50 KM monatlich das der Firma "SmartNet" (s.o.). Setzt man diesen Betrag, der in absoluten Zahlen ein wenig unter deutschem Niveau liegt, in Bezug zum monatlichen Durchschnittseinkommen in der Föderation von ca. 430,- KM, dann liegen die Kosten für einen Internetzugang bei ca. 5% des Einkommens. Dieser Anteil ist damit von Dezember 2000 bis Februar 2002 um 3% gesunken, aber ein Internetzugang ist für den Durchschnittsverdiener in der Föderation von Bosnien-Herzegowina immer noch kaum erschwinglich, noch viel weniger für Arbeitslose, Studenten, Rentner oder Durchschnittsverdiener in der Republika Srpska.

Sicherlich: Auch viele andere Güter sind in Bosnien sehr teuer, setzt man sie in Bezug zum monatlichen Durchschnittseinkommen. Die hohen Preise für den Internetzugang liegen aber auch in den Monopolen der drei Telekommunikationsgesellschaften begründet. Die Gebiete, die sie abdecken, überschneiden sich nicht, so daß sie nicht zueinander in Wettbewerb treten. Private "Internet Service Provider" (ISP) sind auf die Infrastruktur der PTTs angewiesen und müssen diese anmieten, um selber Dienste anbieten zu können. Die Situation scheint sich jedoch langsam zu entspannen: Immer mehr Anbieter, bzw. ISPs treten auf den Markt, und BIHNET, der bisherige Monopolist auf dem Gebiet der bosniakisch-kroatischen Föderation, war seit dem Sommer 2000 gezwungen, die monatlichen Grundgebühren von 18,- KM auf mittlerweile 5,- KM zu senken; darüber hinaus bietet BIHNET mittlerweile weitaus differenziertere Tarifmodelle an. Auch die Einführung einer "flat-rate" durch SmartNet liegt auf der Linie der von Holznagel et al. vorgeschlagenen Maßnahmen.

### **Medienkompetenz**

Im Bereich der Schaffung und Verbesserung von Medienkompetenz gibt es eine Reihe von Projekten, die sich auf die Einrichtung von "Public Access Points", bzw. von "Informationszentren" spezialisiert haben, in denen Computer und Internetanschlüsse kostengünstig genutzt und IKT-Kurse besucht werden können:

- Der "British Council" beispielsweise hat in Sarajevo ein "Library and Information Centre" eingerichtet<sup>24</sup>, wo neben einer Bibliothek verschiedene elektronische Dienste genutzt werden können, z.B. ein kostenloser Internetanschluss und Recherchemöglichkeiten in der Datenbank der "British Library".
- Der vom österreichischen Bundeskanzleramt geförderte "World University Service (WUS)"<sup>25</sup> hat in den Räumen der österreichischen Bibliothek in Sarajevo einen Computerraum für Studenten und andere Mitglieder der Universität Sarajevo eingerichtet ("WUS Interlink"). Gegen einen relativ geringen Monatsbeitrag können diese Computer, auf denen verschiedene Software installiert ist und die an das Internet angeschlossen sind, genutzt werden. Darüber hinaus finden dort verschiedene Kurse in IKT statt.
- In Mostar wurde, unterstützt vom "Open Society Fund"<sup>26</sup> und "WUS", das "Mostar Training Centre"<sup>27</sup> eingerichtet, das mit Computern, verschiedener Software (z.B. Computer Aided Design - CAD) und einem Internetanschluss ausgestattet ist, und an dem ebenfalls Kurse in "Information Technology" durchgeführt werden.

---

<sup>24</sup> <http://www.britishcouncil.org/bosniaherzegovina/infoexch/boslibin.htm>

<sup>25</sup> <http://www.wus-austria.org/>

<sup>26</sup> <http://www.soros.org.ba/>

<sup>27</sup> [http://www.cob.net.ba/index\\_eng.html](http://www.cob.net.ba/index_eng.html)

Diese unbestreitbar förderlichen Projekte konzentrieren sich jedoch auf die großen Städte; auf den ländlichen Raum spezialisierte Projekte gibt es dagegen weniger. Hier besteht also die Gefahr einer Vertiefung des Grabens zwischen Stadt und Land.

## **5. Das Internetangebot bosnischer und internationaler Institutionen und Organisationen – Bad, Good and Best practice**

Für Demokratisierung und Verständnisbildung in Bosnien relevant sind alle staatlichen und anderen öffentlichen Einrichtungen, die öffentliche Verwaltung, die Parteien, Bildungs- und Kultureinrichtungen, die Medien, nationale und internationale NGOs, sowie die internationalen Regierungsorganisationen. Ein großer Teil der Internetangebote dieser Institutionen wurde ausführlich in Reimann (2001) entlang der entwickelten Kriterien dargestellt. Hier werde ich mich auf die Darstellung ein paar weniger Beispiele besonders guter, sowie besonders schlechter Praxis beschränken.

### **5.1 "Bad practice" - Die Website des "Office of the High Representative" (OHR)**

Das Internetangebot der öffentlichen Verwaltung Bosniens, der Institutionen der Exekutive, der Legislative und der Judikative auf seiten des Gesamtstaates Bosnien-Herzegowina, sowie beider Entitäten, der Kommunen, der Parteien, der Bildungseinrichtungen als auch der bosnischen NGOs ist trotz Fortschritten und trotz Ausnahmen insgesamt als eher schmal zu bezeichnen. Manche Institutionen, wie die Regierung der "Republika Srpska", sind nach meinen Recherchen immer noch nicht im Internet vertreten oder nicht aufzufinden, andere, beispielsweise die Parteien wie die serbische SDS oder die bosniakischen Sozialdemokraten (SDP) verbarrikadieren sich hinter Passwörtern (SDS) oder melden "You don't have permission to access /on this server" (SDP). Die meisten Websites bosnischer Institutionen entsprechen (mit Ausnahmen, s.u.) auch eher selten und nur in geringem Ausmaß den entwickelten Kriterien. Andererseits ist die Vernachlässigung des Internetangebots durch bosnische Institutionen teilweise nachvollziehbar, und verschiedene Erklärungen kommen dafür in Frage, wie fehlende finanzielle oder technische Mittel, oder eine weiterhin vorherrschende Orientierung auf traditionelle Medien und Distributionswege.

Nicht nachvollziehbar ist dagegen, warum der Internetauftritt der wichtigsten und mächtigsten Internationalen Organisation in Bosnien-Herzegowina, der des "Office of the High Representative" (OHR), so gut wie keinem der entwickelten Kriterien entspricht<sup>28</sup>. Die Website des OHR bietet zwar umfangreiche und sehr aktuelle Information - die Organisation mit allen ihren Abteilungen und Arbeitsbereichen wird ausführlich vorgestellt, alle Entscheidungen und Reden des "High Representative" werden zugänglich gemacht, etc. -, diese Information wird aber fast ausschließlich in englischer Sprache präsentiert. Vermehrt werden Dokumente auch in Bosnisch, Kroatisch oder Serbisch veröffentlicht, gelegentlich auch in allen drei im Lande gesprochenen Sprachen; aber da die gesamte Homepage samt Navigation in englischer Sprache gehalten ist, ist mir schleierhaft, wie ein Bosniake, ein Kroat oder ein Serbe, der sich über das "OHR" informieren will, dies ohne englische Sprachkenntnisse tun können soll, wie er beispielsweise eine bestimmte Entscheidung des "High Rep." ohne englische Sprachkenntnisse finden können soll. "With communication technologies playing increasingly vital roles in economic development, education, health care and government, the exclusion of those who are poor, illiterate, rural or non-English speaking has broad ramifications" (GILC Report, 2000, S.4; Hervorhebung M.R.).

Darüber hinaus ist auf der gesamten Homepage keine einzige Möglichkeit zur Kommunikation mit dem OHR zu finden, nicht einmal die sonst überall übliche Kontakt-e-mail-Adresse, allein ein einziges Formular wird angeboten, über das man den "Newsletter" des OHR bestellen und abbestellen kann. Wie fast schon zu erwarten, ist auch Partizipation in Form von Diskussionsforen o.ä. in keinster Weise möglich.

Das "OHR" ist diejenige Organisation in Bosnien-Herzegowina, die im Auftrag der "Internationalen Gemeinschaft" Frieden und Demokratie im Land fördern soll, und sie ist dazu mit einer derartigen Machtfülle ausgestattet, daß man von einer "Überregierung" des Landes sprechen kann. Ich will und kann mir hier kein Urteil über die Politik des OHR erlauben, sehr wohl aber kann anhand der entwickelten Kriterien beurteilt werden, inwiefern die Homepage des OHR die Absicht, Demokratie und Verständigung zwischen den Konfliktparteien in Bosnien zu fördern widerspiegelt: Die Homepage des OHR ist dazu absolut ungeeignet. Sie befriedigt zwar die Informationsbedürfnisse eines großen, des Englischen mächtigen Teils des internationalen Publikums, bzw. der an Politik interessierten Elite der westlichen Länder; dies grenzt jedoch an Selbstbefriedigung, denn für das bosnische Publikum, das ja von der Politik des OHR alleine und unmittelbar betroffen ist, gibt sie sich jedoch hermetisch und abgeschottet. Hier wird nicht die Verständigung in Bosnien gefördert, sondern nur die Verständigung über Bosnien.

---

<sup>28</sup> s. <http://www.ohr.int>



## 5.2 "Good practice" - Die Homepages der bosnischen Zentralbank, der bosnischen "Mine Action Center", sowie der "OSCE Mission to Bosnia and Herzegovina"

Als ein Beispiel für "Good Practice" in Bezug auf die Kriterien "Information" und "Multiperspektivität" kann die Homepage der Zentralbank von Bosnien-Herzegowina gelten<sup>29</sup> (andere Aspekte wie "Kommunikation" oder "Partizipation" sind dort nicht stark ausgeprägt): Die angebotenen Informationen zu monetären Fragestellungen und zur wirtschaftlichen Lage des Landes sind sehr umfangreich und sehr aktuell. So werden beispielsweise die Wechselkurse der "Konvertibilnaja Maraka", der Währung Bosnien-Herzegowinas, täglich aktualisiert, es gibt die Zentralbank betreffende Gesetzestexte und Bestimmungen aus dem Dayton-Vertrag, Informationen über die Struktur der Bank und über die Mitarbeiter, Abbildungen der Banknoten, Pressemitteilungen, eine Liste aller in Bosnien tätigen Banken, etc., ein sehr umfangreiches, drei bis vier Mal im Jahr erscheinendes "Bulletin", sowie die Jahresberichte der Bank zum Herunterladen in "pdf"-Format. Insbesondere das "Bulletin" ist eine reiche und aktuelle Quelle an Informationen zu monetären und wirtschaftlichen Fragen.

Die gesamte Homepage inklusive der herunterladbaren Dokumente ist konsequent viersprachig gehalten (Bosnisch, Kroatisch, Serbisch und Englisch), womit sie die angebotenen Informationen potentiell allen Bürgern Bosnien-Herzegowinas zugänglich macht und das Kriterium der "Multiperspektivität" im Sinne von "multilingual" erfüllt.

Ein weiteres Beispiel für "Good Practice" im Sinne von "Multiperspektivität" ist die "Official Web Site for the Bosnia and Herzegovina Demining Activities"<sup>30</sup>:

In Bosnien-Herzegowina sind drei staatliche "Mine Action Center (MAC)" für Organisation und Durchführung der Minenräumung zuständig, sie informieren die Öffentlichkeit über die Minengefahr und machen Aufklärungsarbeit ("Mine Awareness") in Schulen oder für Mitarbeiter der internationalen Organisationen. Es gibt ein "MAC" für den Gesamtstaat Bosnien-Herzegowina<sup>31</sup>, eines in der Föderation Bosnien-Herzegowina<sup>32</sup> und eines in der "Republika Srpska"<sup>33</sup>. Die Web-Sites aller drei Organisationen sind unter dem Dach einer einzigen Homepage miteinander vereint, der "Official Web Site for the Bosnia and Herzegovina Demining Activities"<sup>34</sup> und die, weil das alles ja zunächst einmal relativ kompliziert ist, nach der Einstiegsseite ein Organigramm anbietet, das die Struktur der Organisation(en) verdeutlicht, und über das die Homepages aller drei einzelnen "MAC"s erreichbar sind. Durch diese Struktur der "Official Web Site for the Bosnia and Herzegovina Demining Activities" wird das Kriterium der "Multiperspektivität" erfüllt. Daß dies gerade beim Minenproblem der Fall ist, ist dabei m.E. kein Zufall: Beide Seiten, die bosnisch-kroatische Föderation wie die "Republika Srpska", haben ein Interesse daran, daß auf ihrem Gebiet niemand durch Minen zu Schaden kommt. Dazu sind sie jedoch auf die "Perspektive", auf Informationen der jeweils "anderen Seite" in besonderer Weise angewiesen, denn: es waren die Soldaten der anderen Seite, die die Minen gelegt haben und die, zumindest zum Teil, Auskunft darüber geben können, wo wieviele Minen liegen.

Ein Beispiel für „good practice“ einer in Bosnien-Herzegowina tätigen Internationalen Organisation ist die Homepage der "OSCE Mission to Bosnia and Herzegovina": Noch bevor man die eigentliche "Home"-Page der OSZE erreicht<sup>35</sup>, wird man auf einer vorgeschalteten Seite aufgefordert, eine der vier angebotenen Sprachen, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch und Englisch, auszuwählen<sup>36</sup>, womit das Kriterium "Multiperspektivität" im Sinne von Mehrsprachigkeit und das Kriterium "Allgemeiner Zugang" für alle Bürger Bosnien-Herzegowinas abgedeckt wird. Alle nachfolgenden Seiten sind dann komplett in der jeweils gewählten Sprache gehalten. Die serbische Version der Homepage wird darüber hinaus sogar zum größten Teil in kyrillischen Schriftzeichen abgebildet, und es kann eine Option gewählt werden, durch die sich der Browser die gewählte Sprache "merkt". Die Homepage selbst bietet umfassende und aktuelle Informationen: Die "Mission" und ihre Tätigkeit in Bosnien-Herzegowina, alle ihre Abteilungen und "Regional Center" (Banja Luka, Mostar, Sarajevo und Tuzla) werden vorgestellt, es gibt aktuelle Pressemitteilungen, Wahlergebnisse, "Fact Sheets", etc., wobei die Navigation durch eine "Site-Map" und eine Suchfunktion unterstützt wird.

Die OSZE-Mission in Bosnien-Herzegowina ist insbesondere für Organisation und Überwachung der Wahlen zuständig. In diesem Zusammenhang bot die Homepage im Vorfeld der Wahlen 2000 zwei Datenbanken an, die für die Wähler und Wählerinnen, und damit für einen korrekten, demokratischen Ablauf der Wahlen, potentiell von großem Wert sein konnten:

---

<sup>29</sup> <http://www.cbbh.gov.ba/>

<sup>30</sup> <http://www.bhmac.org/>

<sup>31</sup> <http://www.bhmac.org/bhmac/>

<sup>32</sup> <http://www.bhmac.org/fed/>

<sup>33</sup> <http://www.bhmac.org/rsmac/>

<sup>34</sup> <http://www.bhmac.org>

<sup>35</sup> <http://www.oscebih.org>

<sup>36</sup> <http://www.oscebih.org/languages.asp>

### 1. Das zentrale Wählerregister

Vor und nach den Novemberwahlen 2000 konnte über Internet eine Datenbankabfrage im zentralen Wählerregister gemacht werden: Über ein Eingabeformular konnte dort gesucht werden, ob und wo jemand registriert ist; diese Information war sehr wichtig, da fehlende Informationen über die Registrierung der Bürger bei den Wahlen davor zu erheblichen Problemen geführt hatten;

### 2. "Financial Disclosure Forms Database"

Jeder Kandidat für ein öffentliches Amt vom Gemeinderatsmitglied "aufwärts" (bzw. bei Wahlen zu den Kantonsparlamenten jeder gewählte Kandidat), muß seine finanziellen Verhältnisse, bzw. seine Einkunftsquellen, auf einem bestimmten Formular, der "Financial Disclosure Form", offenlegen. Diese Auskünfte wurden veröffentlicht und damit transparent und überprüfbar gemacht. In der "Financial Disclosure Forms Database" konnte vor und nach den Wahlen im November 2000 nach den finanziellen Auskünften eines jeden Kandidaten bei jeder Wahl seit den allgemeinen Wahlen 1998 gesucht werden.

Vor den Novemberwahlen 2000 wurde von der OSZE insgesamt viel Wert darauf gelegt, die Wähler über alle Aspekte der Wahl umfassend zu informieren; zu diesem Zweck wurde auch das Internet genutzt. Auf der Homepage stand dazu Informationsmaterial in allen Landessprachen zur Verfügung, beispielsweise mehrere "Election Fact Sheets", die "Rules and Regulations" für die Wahlen, mehrere "How to ..." - Broschüren und verschiedene Radio- und Video-Spots.

Der Informationsaspekt ist damit umfassend und im Sinne der "Multiperspektivität" abgedeckt. Der Kommunikationsaspekt ist weniger umfassend abgedeckt, es stehen jedoch allgemeine Kontakt-e-mail-Adressen, sowie die Suchfunktion zur Verfügung, und fast alle Abteilungen, sowie alle "Regional Centers" können direkt per e-mail erreicht werden. Eine weitere Möglichkeit der Kontaktaufnahme speziell für Journalisten ist die "Free Media Helpline"<sup>37</sup>.

Das Kriterium "Partizipation" ist gut erfüllt: Die OSZE-Homepage bietet ein gut organisiertes "Discussion Board" mit mehreren Diskussionsforen u.a. zu den Themen "Wahlen", "Menschenrechte", "politisch-ökonomische Situation Bosniens" und "Demokratisierung", sowie einen "Youth Corner" an<sup>38</sup>. Insbesondere das Forum zu den Wahlen wurde vor und nach den Wahlen im November 2000 mit insgesamt rund 300 Diskussionsbeiträgen innerhalb von hundert Tagen<sup>39</sup> gut angenommen.

Mit der gesamten inhaltlichen Ausrichtung, auch mit den Themen der Diskussionsforen, deckt die Homepage der OSZE nicht zuletzt das Kriterium "Konfliktlösungsorientierung" ab, und erfüllt damit fast alle verwendeten Kriterien; das Kriterium der "Interaktivität zwischen Gruppen" könnte sich aus den Diskussionsforen mit der OSZE entwickeln, wenn daraus Diskussionen zwischen (ethnischen) Gruppen entstünden. Die Homepage der OSZE kann damit, und insbesondere im Vergleich mit der Homepage des OHR, als Beispiel für "good practice" der Nutzung des Internet als Medium für Demokratisierung in Bosnien-Herzegowina gelten.

## 5.3 Ein Demokratisierungsprojekt - D@dalos

Zuletzt soll ein Projekt vorgestellt werden, bei dem die Nutzung des Internets zu Zwecken der Demokratisierung und Verständnisbildung Programm ist, das Projekt "D@dalos"<sup>40</sup>. "D@dalos" ist ein vom Auswärtigen Amt, der Deutschen UNESCO-Kommission, Kinderberg e.V., der Soros-Stiftung, sowie verschiedener Parteienstiftungen gefördertes Projekt, das drei grundlegende Ziele verfolgt. D@dalos

- „ ... stellt Informations- und Unterrichtsmaterialien zu verschiedenen Themen der politischen Bildung im Internet und auf CD-ROM zur Verfügung. Sie gliedern sich in 4 große Themenkomplexe: Demokratie und Parteien, Menschenrechte und Vorbilder.
- ... etabliert in Südosteuropa ein Forum für alle, die im Bildungsbereich tätig sind. Neue Kooperationen entstehen mit Hilfe neuer Medien.
- ... stößt nicht nur Kontakte innerhalb der Zielregion an, sondern auch zwischen der Zielregion und Deutschland sowie der EU" (s. Homepage<sup>41</sup>, Hervorhebungen im Original).

Das Projekt richtet sich vorwiegend an "LehrerInnen und Multiplikatoren in den Nachfolgestaaten Jugoslawiens", und ist als pädagogisches Projekt auf einem Gebiet tätig, auf dem es bereits eine Reihe weiterer von Initiativen gibt. "Das

<sup>37</sup> <http://www.oscebih.org/mediaaffairs/eng/media-affairs-helpline.htm>

<sup>38</sup> englische Version: <http://www.oscebih.org/discussion/default.asp>

<sup>39</sup> 21.9. bis 29.12.2000

<sup>40</sup> <http://www.dadalos.org>

<sup>41</sup> <http://www.dadalos.org/>

Internet wird allerdings für diesen Bereich noch nicht genutzt. Wir sind jedoch der Ansicht, dass dieses Medium durch seine allgemeine Zugänglichkeit, die sehr kostengünstige Verbreitung von Material, die mühelose Aktualisierung der Inhalte und seinen interaktiven Charakter eine sehr sinnvolle Ergänzung dieser Programme darstellt" (s. Homepage, "Projektidee"<sup>42</sup>).

Die Homepage des Projekts, der "Bildungsserver D@dalos", ist in eine breit angelegte Strategie eingebettet. Weitere Bestandteile neben der Homepage sind:

- Ausarbeitung der Unterrichtsmaterialien in Zusammenarbeit mit Lehrern und Lehrerinnen aus allen Teilen Bosnien-Herzegowinas, wozu das Projekt zu gemeinsamen Arbeitstreffen einlädt;
- Verteilen der Unterrichtsmaterialien auch auf CD-ROM, damit auch Schulen die Materialien nutzen können, die keinen Internetzugang haben;
- Vermittlung von Hardware Spenden an Schulen;
- Schaffung von schulinternen "Public Access Points"<sup>43</sup>;
- IKT- und Internet-Trainings für Lehrer und Lehrerinnen;
- Evaluierung des Projekts mittels Fragebogen und durch Rückmeldungen von Lehrern und Lehrerinnen der "Pilotschulen";
- sowie die räumliche Ausdehnung des Projekts auf Kroatien, den Kosovo und Albanien.

"D@dalos" legt darüber hinaus besonderen Wert auf Zielgruppenorientierung. Darunter versteht die Initiatoren neben den oben genannten Strategien die Übersetzung der Unterrichtsunterlagen in die Landessprache(n). Die Sprachproblematik wird dabei folgendermaßen angegangen:

" (...) obwohl sich in Bosnien-Herzegowina alle Bewohner mühelos verstehen, hat der Zerfall des ehemaligen Jugoslawien und die derzeit dominierende politische Orientierung - ethnozentristisch bzw. nationalistisch - zu einer zunehmenden Aufspaltung des Serbokroatischen in drei Sprachvarianten geführt: Bosnisch, Serbisch und Kroatisch. Nicht zuletzt wegen der behördlichen Genehmigungen müssen wir diesen Sachverhalt respektieren und stellen deshalb eine sogenannte "Föderationsversion" (bosnisch-kroatische Schrägstrich-Variante) und eine bosnisch-serbische Version auf die Internetseite." (s. Homepage, "Projektidee", a.a.O.)

Das Projekt stellt außerdem allen beteiligten Lehrern und Lehrerinnen eine persönliche e-mail-Adresse unter dem Motto "inter-act!" zur Verfügung, sowie ein Diskussionsforum, ein interaktives Formular für Fragen, Bitten, Probleme, eine Suchfunktion, sowie weitere Funktionen.

Das gesamte Projekt, also der "Bildungsserver" in Verbindung mit den anderen Aktivitäten, entspricht damit allen anzulegenden Kriterien:

- Der "Allgemeine Zugang" wird durch ein Informationsangebot in den Landessprachen gewährleistet, zusätzlich werden Verfügbarkeit (Hardware Spenden) und Medienkompetenz (IKT-Kurse) verbessert;
- "Information" ist das Kernelement: Der "Bildungsserver D@dalos" stellt Materialien zur politischen Bildung in den Landessprachen zur Verfügung;
- "Kommunikation" mit den Teams in Sarajevo, Stuttgart, Zagreb und Prishtina ist direkt über persönliche e-mail-Adressen möglich, sowie über das interaktive Formular;
- "Partizipation" ist weniger "online" als vielmehr "offline" integraler Bestandteil des Projekts: die Unterrichtsmaterialien werden gemeinsam mit den Adressaten konzipiert und weiterentwickelt;
- "Multiperspektivität" ist durch das mehrsprachige Informationsangebot, durch das Diskussionsforum, sowie "offline" durch Arbeitstreffen von Lehrern und Lehrerinnen aller drei ethnischen Gruppen gewährleistet;
- "Interaktivität zwischen Gruppen" ist sowohl "virtuell" (Diskussionsforum, Bereitstellung eigener e-mail-Adressen) wie "real" vorgesehen (s. Arbeitstreffen);
- und "konfliktlösungsorientiert" ist das Projekt durch die inhaltliche Ausrichtung auf politische Themen wie "Demokratie" und "Menschenrechte", sowie durch die umfassende Zielgruppenorientierung.

---

<sup>42</sup> Zitat war im Januar 2001 auf der Homepage zu finden, wurde jedoch von dort mittlerweile entfernt.

<sup>43</sup> Eine Bedingung für die Teilnahme einer Schule am Projekt ist, daß ein gespendeter Rechner im Lehrerzimmer aufgestellt werden muß, so daß alle Lehrer Zugriff haben.

Sehr überzeugend ist m.E. bei D@dalos die Verbindung zwischen "realer" und "virtueller" Welt, die Bewegungen "online to offline" und "offline to online". Ingrid Halbritter, Projektmitarbeiterin in Sarajevo, begründet dies im Gespräch mehrfach: Internetzugänge sind in manchen Schulen nicht vorhanden, so daß das "offline"-Medium CD-ROM Abhilfe schaffen kann; Schuldirektoren sind oft skeptisch und müssen (oder wollen) persönlich kontaktiert werden; oft überzeugt erst eine persönliche Vorführung der Möglichkeiten der Neuen Medien; und persönliche Bekanntschaften zwischen Lehrern schaffen Motivation, mit den anderen weiterhin per e-mail zu kommunizieren.

An "D@dalos" nehmen mittlerweile über 120 Schulen in allen Teilen Bosnien-Herzegowinas teil, inhaltliche wie regionale Erweiterungen sind geplant, und die weitere finanzielle Unterstützung durch die UNESCO ist auf absehbare Zeit gesichert.

## 6. Zusammenfassung, Diskussion, Ausblick

Zusammenfassend können folgende Ergebnisse festgehalten werden:

1. Die verwendeten Kriterien, insbesondere auch die aus Friedens- und Konfliktforschungsansätzen heraus entwickelten, haben sich als adäquate Maßstäbe erwiesen: Es gibt eine ganze Reihe von Institutionen, Organisationen, Projekten und Initiativen, die - mit unterschiedlichen Herangehensweisen und in unterschiedlichen Bereichen - versuchen, IKT und Internet als Medien für Demokratisierung und Verständnisbildung in Bosnien-Herzegowina zu nutzen, und deren Projekte mit Hilfe der verwendeten Kriterien beschrieben und beurteilt werden können; daneben gibt es Institutionen und Organisationen, deren Internetangebot anhand der Kriterien nur mit "mangelhaft" oder "ungenügend" beurteilt werden kann; anders gesagt: die Kriterien sind dazu in der Lage, die Spreu vom Weizen zu trennen;
2. Gerade die mächtigsten Institutionen und Organisationen im Lande bemühen sich am wenigsten um einen demokratiefördernden Einsatz des Internets: Von den nationalen Regierungen, von den meisten Parteien, als auch von den einflußreichen internationalen Organisationen wird das Internet (mit Ausnahmen wie der Regierung der Föderation von Bosnien-Herzegowina oder der OSZE) stark vernachlässigt; ihre Internetauftritte beschränken sich entweder auf bloße Aushängeschilder oder sind für Bosnier gar nicht zugänglich, da in einer fremden Sprache gehalten. Geradezu skandalös ist m.E. in diesem Zusammenhang die Homepage des OHR, der mächtigsten internationalen Organisation in Bosnien: man stelle sich bloß vor, das Bundeskanzleramt würde seine Homepage ausschließlich in einer englischsprachigen Version ins Netz stellen, und es gäbe nicht einmal eine e-mail-Adresse, über die man sich beschweren kann!;
3. Es gibt ein paar wenige Beispiele, wo versucht wird, die technischen Möglichkeiten des Internets auszuloten: Insbesondere die Homepage der OSZE ist hier zu erwähnen, die multimediales Material, Datenbankanbindungen, Diskussionsforen, interaktive Formulare, etc., und damit für die Bürger Bosnien-Herzegowinas einen demokratie-relevanten Mehrwert anbietet;
4. Das von mir als "Demokratisierungsprojekt" bezeichnete Projekt D@dalos, welches alle angelegte Kriterien erfüllt, zeichnet sich darüber hinaus durch ein Gesamtkonzept aus, das Maßnahmen in der "virtuellen Welt" mit Unterstützung und Anbahnung von inter-ethnischen, persönlichen Kontakten in der "realen Welt" verbindet.

Gerade dieser letzte Aspekt scheint mir der Wichtigste zu sein: Welche konkreten Auswirkungen auf das Leben der Menschen, auf ihre Möglichkeiten zur Partizipation an politischen Entscheidungen und auf die Verständigung und Versöhnung zwischen den Bevölkerungsgruppen haben IKT- und Internetprojekte "wirklich"?

Frau Halbritter, Mitarbeiterin von D@dalos, meint dazu, daß der ans Internet angeschlossene Computer im Lehrerzimmer einer bosnischen Schule eine "Tür zur Welt" ist. Das durch diese Tür erreichbar gewordene Wissen über die Welt kann als Information im Alltagsleben, als Informationsgrundlage für politische Aktivitäten und zum besseren Verständnis des ehemaligen Gegners in Aktion treten. Information ist Wissen in Aktion und Wissen ist Macht.

### Literatur

- Boos, Margarete; Jonas, Kai J.; Sassenberg, Kai (Hrsg.), 1999a. Computervermittelte Kommunikation in Organisationen. Göttingen
- Boos, Margarete; Jonas, Kai J.; Sassenberg, Kai, 1999b. Sozial- und organisationspsychologische Aspekte computervermittelter Kommunikation. In: Boos et al., 1999a. Online: <http://www.psych.uni-goettingen.de/abt/6/Einleitung.pdf>
- Bray, John, 2000. Tibet, Democracy and the Internet Bazaar. In: Ferdinand, 2000, S. 157- 173
- Brunkhorst, Hauke; Kettner, Matthias (Hrsg.), 2000. Globalisierung und Demokratie. Wirtschaft, Recht, Medien. Frankfurt am Main.

- Bulmahn, Edelgard; van Haaren, Kurt; Henmsche, Detlef; Kiper, Manuel; Kubucek, Herbert; Rilling, Rainer; Schmiede, Rudi (Hrsg.), 1996. Informationsgesellschaft - Medien - Demokratie. Kritik – Positionen – Visionen. Marburg.
- Cleaver, Harry, 1998. The Zapatista Effect: The Internet and the Rise of an Alternative Political Fabric. Online: [http://www.geocities.com/the\\_third\\_eye\\_website/Theory/zapatista\\_effect.htm](http://www.geocities.com/the_third_eye_website/Theory/zapatista_effect.htm)
- Ferdinand, Peter, 2000. The Internet, Democracy and Democratization. London
- Gellner, Winand; von Korff, Fritz (Hrsg.), 1998. Demokratie und Internet. Baden-Baden.
- GILC-Report, 2000. Global Internet Liberty Campaign: Bridging the Digital Divide: Internet Access in Central & Eastern Europe. Online: <http://www.cdt.org/international/ceeaccess/>
- Hill, David. T.; Sen, Krishna, 2000. The Internet in Indonesia's New Democracy. In: Ferdinand, 2000, S. 119-136
- Holznagel, Bernd; Verhulst, Stefaan; Grünwald, Andreas; Hahne, Kathrin, 2000. Removing E-Barriers: Wege in eine Informationsgesellschaft für alle. Online: <http://www.beck.de/MMR/Materialien/barriers.htm>
- Kempf, Wilhelm, 1996a. Kriegspropaganda versus Friedens-Journalismus. In: Calließ, J. (Hrsg.), Das erste Opfer des Krieges ist die Wahrheit. Die Medien zwischen Kriegsberichterstattung und Friedensberichterstattung. Loccumer Protokolle.
- Kempf, Wilhelm, 1996b. Konfliktberichterstattung zwischen Eskalation und Deeskalation. Wissenschaft und Frieden 2/96.
- Kempf, Wilhelm; Reimann, Michael; Luostarinen, Heikki, 1996. Qualitative Inhaltsanalyse von Kriegspropaganda und Kritischem Friedensjournalismus. Diskussionsbeiträge der Projektgruppe Friedensforschung, Projekt 13/85, Universität Konstanz Nr. 32/1996. Online: <http://www.ub.uni-konstanz.de/kops/volltexte/1999/258/html/Phys32.html>
- Kuhlen, Rainer, 1998. Trust – Vertrauen. Informationsethische Basis elektronischen Marktgeschehens. Bericht 86-98. September 1998, Universität Konstanz: Informationswissenschaft.
- Kuhlen, Rainer, 1999. Die Konsequenzen von Informationsassistenten : Was bedeutet informationelle Autonomie oder wie kann Vertrauen in elektronische Dienste in offenen Informationsmärkten gesichert werden. Frankfurt am Main.
- Leggewie, Claus; Maar, Christa (Hrsg.), 1998. Internet & Politik : von der Zuschauer- zur Beteiligungsdemokratie? Köln.
- Masser, Kai; Gerhards, Ralf, 1997. Kommunen im Web-Test. In: Die innovative Verwaltung 3/97. Online: <http://www.hfv-speyer.de/klages/WEBTEST/WEBTES.HTM>
- Media News, 2000. Cyber War in Bosnia-Herzegovina. Online: <http://www.xs4all.nl/~pressnow/media/bosnie/cyberwar.html>
- Ott, Dana; Rosser, Melissa, 2000. The Electronic Republic? The Role of the Internet in Promoting Democracy in Africa. In: Ferdinand, 2000; S. 137-156.
- Reimann, Michael, 2001. "Surfing for a peaceful future" – Das Internet als Medium für Demokratisierung und Verständigung zwischen den (ehemaligen) Konfliktparteien in Bosnien-Herzegowina. Diplomarbeit, Universität Konstanz.
- Rohe, Karl (Hrsg.), 1997. Politik und Demokratie in der Informationsgesellschaft. Baden-Baden.
- Shnurenko, Igor, 1997. The New York Times Forum on Bosnia: An Attempt in On-line Mediation. Online: <http://www.usip.org/oc/vd/confpapers/nytshnur.html>
- Stolorz, Christian; Göhner, Reinhard (Hrsg.), 2000. Globalisierung und Informationsgesellschaft. Herausforderungen unserer Zeit. Münster.
- Stempel, Dieter (Hrsg.), 1998. Mediation für die Praxis. Recht, Verfahren, Trends. Berlin.
- Voss, Hans, 1996. Mehr Transparenz und Demokratie in Planungs- und Mediationsverfahren mit ZENO. In: Bulmahn et al (Hrsg.), 1996. S. 279- 285.
- Walther, J.B., 1999. Die Beziehungsdynamik in virtuellen Teams. In: Boos et al., 1999a. Online: <http://www.psych.uni-goettingen.de/abt/6/Walther.pdf>
- Woesler, Martin, 2000. Das Internet und die Menschenrechte in China. In: Brunkhorst et al. (Hrsg.), 2000. S. 310-329

*Zum Autor:* Michael Reimann, geb. 1966. Diplom in Psychologie (Universität Oldenburg, Deutschland, 1995); Diplom in Informationswissenschaften (Universität Konstanz, Deutschland, 2001). 1995-1997 Wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Projektgruppe Friedensforschung an der Universität Konstanz; seit 2001 Learning Software Designer beim International Relations and Security Network an der ETH Zürich (Schweiz); Autor verschiedener Artikel zur Medienberichterstattung über den Golfkrieg und den Bosnien-Konflikt.

*Adresse:* eMail: [reimann@sipo.gess.ethz.ch](mailto:reimann@sipo.gess.ethz.ch)