

Zeitschrift: Medienwissenschaft Schweiz = Science des mass média Suisse
Herausgeber: Schweizerische Gesellschaft für Kommunikations- und Medienwissenschaft
Band: - (2002)
Heft: 2

Artikel: Netzkommunikation im öffentlichen Sektor
Autor: Yammine, Anne
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-790701>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 29.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Netzkommunikation im öffentlichen Sektor

Analyse der Medienberichterstattung zum Phänomen eGovernment in der Schweiz

Der Zusammenbruch des Internet-Hypes zerschlug die euphorische Grundstimmung um das Internet und führte zu einer neuen Betrachtungsweise seiner gesellschaftlichen Implikationen. Heute werden Anforderungen und Erwartungen an das Internet vorsichtiger und pragmatischer formuliert. Dadurch geprägt wird auch die Frage nach den Implikationen für die Bevölkerung, die auch im Behördenverkehr die Möglichkeit erhält, das Internet zu nutzen. Vor dem Hintergrund der öffentlichen Thematisierung von eGovernment werden wir die in der Schweizer Medienöffentlichkeit diskutierten Erwartungshaltungen bezüglich des Einsatzes von Netzkommunikation im öffentlichen Sektor evaluieren und diskutieren.

Im vorliegenden Beitrag wird Netzkommunikation im öffentlichen Sektor nicht primär erschlossen, sondern anhand einer auf der Metaebene angesiedelten Untersuchung betrachtet, welche die öffentliche Thematisierung von Netzkommunikation innerhalb der Schweizer Medienarena analysiert.¹ Hierbei interessiert uns, mit Hinblick auf die Aufmerksamkeitsstrukturen des Mediensystems, unter welchen Umständen, in welcher Form und mit welchen Inhalten eGovernment in der Schweizer Medienarena Aufmerksamkeit generiert.

Die Untersuchung geht von folgenden zwei Annahmen aus:

- 1) Die erfolgreiche Implementierung einer Technologie setzt einen grundlegenden gesellschaftlichen Reflektions- und Kommunikationsprozess voraus, in dessen Verlauf sich die Vorzüge der in Frage kommenden Technologie klar herauskristallisieren und deutlich über eventuelle Nachteile hinwegsetzen.
- 2) Der Stil der öffentlichen eGovernment-Diskussion ist pragmatischer, technik-fokussierter und deutlich vorsichtiger und nüchterner als der Internet-Diskurs.

Durch die Verbindung dieser zwei Annahmen lässt sich eine Basishypothese formulieren, welche postuliert, dass eGovernment, im Vergleich zum Internet, weder einen anfänglichen Hype noch Euphorie auslöst und es bis heute noch nicht geschafft hat, eine grundlegende positive Reflexion in denjenigen Gesellschaften auszulösen, die es betrifft.²

Technologische Innovationen und ihre Implementierung

Den IKT und insbesondere dem Internet wird seit ihrer Einführung ein wesentlicher Einfluss auf die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und auf die meisten Lebensbereiche der einzelnen Nutzer und der Gesellschaft als Ganzes zugesprochen.³

Diese euphorische Grundeinstellung führte dazu, dass im privaten Sektor die Anwendung der IKT relativ rasch integriert wurde, wohingegen der öffentliche Sektor bedeu-

tend langsamer reagiert hat.⁴ Im Rahmen der Einführung des New Public Management (NPM)⁵ wurde in den letzten Jahren ein umfassender Reorganisationsprozess ausgelöst, im Zuge dessen die Anwendung von IKT in der Verwaltung zu einem wesentlichen Bestandteil geworden ist.

Für die erfolgreiche Implementierung einer neuen Technologie⁶ müssen verschiedene Bedingungen erfüllt sein: die neue Technologie darf beispielsweise nicht ausschliesslich als technische Neuerung auftreten, sondern es ist wichtig, dass ihr Einfluss auf das Umfeld, in dem sie entwickelt wird und Anwendung findet, ersichtlich wird, sowie der Einfluss, den das Umfeld umgekehrt auf die Technologie ausübt.⁷ Derartige Innovationsprozesse sind ohne öffentliche Akzeptanz nicht möglich.⁸

Das Mediensystem wird als einer der Faktoren bezeichnet, die einen Einfluss auf die Haltungen und Erwartungen der Bevölkerung bezüglich technischer Innovationen und deren sozialen Folgen haben können⁹: «[...] a heightened awareness of developments in science and technology is reflected clearly enough in the media.»¹⁰

Die Bedeutung des Medienfaktors wurde jedoch bisher in Untersuchungen von technischem und sozialem Wandel meist unterschätzt.¹¹ Hierbei muss bedacht werden, dass Technik allein keinen Wandel auslösen kann, da sie immer «gesellschaftlich oder wirtschaftlich gemittelt»¹² wirkt. Hierbei wird der gesellschaftlichen Reflexion oft wenig Raum gegeben, da pragmatische Implementierungsschritte im Vordergrund stehen.¹³

Forschungsfeld

Definitionen von eGovernment

eGovernment ist ein vielschichtiges Phänomen, das je nach Kontext eine andere Bedeutung erhält; dementsprechend gibt es auch zahlreiche Definitionen von eGovernment.¹⁴

Der Bund definiert in seiner eGovernment-Strategie eGovernment pragmatisch als die «Unterstützung der Bezie-

hungen, Prozesse und der politischen Partizipation innerhalb der staatlichen Stellen aller Ebenen (Bund, Kantone, Gemeinden) sowie zwischen den staatlichen Stellen (Bund, Kantone, Gemeinden) und deren Anspruchsgruppen (Einwohnerinnen und Einwohner, Unternehmen, Institutionen) durch die Bereitstellung entsprechender Interaktionsmöglichkeiten mittels elektronischer Medien»¹⁵.

Allgemein formuliert kann eGovernment als die Integration der IKT in das administrative und politische System verstanden werden. Oftmals wird hier noch die Hoffnung angeführt, dass eGovernment zu einem grundlegenden Wandel der Verwaltung führen werde. In dieser Perspektive bedeutet eGovernment «the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way».¹⁶

Untersuchungsgebiet

Die Mehrheit der bestehenden Studien zu eGovernment basieren auf Definitionen, die einzelne Anwendungsbereiche und -prozesse verbinden. eGovernment aber ist «wesentlich mehr als ein kommunikationsfähiger Server mit ausgeklügelter Software. Electronic Government ist ein gesamtheitliches Konzept, vielleicht sogar eine Philosophie. [...] Electronic Government ist vielleicht zuletzt ein technisches Problem»¹⁷. Ohne einen derart ganzheitlichen Ansatz zu verfolgen, werden wir eine neue Perspektive einnehmen, die sich von den üblichen technikfokussierten Studien abhebt, indem sie eGovernment in seiner kommunizierten Form, d.h. als Kommunikationsphänomen versteht.

Unser Ansatz rekurriert auf ein Konzept, das sowohl kommunikative als auch organisatorische Aspekte von eGovernment beinhaltet: «Electronic Government ist eine Organisationsform des Staates, welche die Interaktionen und Wechselbeziehungen zwischen dem Staat und den Bürgern, privaten Unternehmungen, Kunden und öffentlichen Institutionen durch den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) integriert.»¹⁸

Technologische Themen in der Medienöffentlichkeit

Für die erfolgreiche und nachhaltige Einführung einer Technologie in einer Gesellschaft muss diese einen Kommunikationsprozess durchlaufen, der ihre Vorzüge über ihre Nachteile überwiegen lässt.¹⁹ Die Durchsetzung von politischen Entscheiden setzt öffentliche Meinungsbildung und infolgedessen Akzeptanz voraus, zur Schaffung welcher die Medienarena wesentlich beiträgt.

Definitionen von Diskurs²⁰

Aus kommunikationstheoretischer Sicht wird Diskurs im Sinne des Bargaining-Verfahrens als «eine reflektierende und thematisch ausgerichtete Auseinandersetzung»²¹ bezeichnet.

Im Rekurs auf das idealtypische habermassche Diskursverständnis, das durch den «zwanglosen Zwang des besseren Arguments»²² bestimmt wird, herrschen Diskurse nicht, sondern erzeugen «eine kommunikative Macht, welche die administrative nicht ersetzen, sondern nur beeinflussen kann. Dieser Einfluss beschränkt sich auf die Beschaffung und den Entzug von Legitimation.»²³

Die öffentliche Thematisierung von kontroversen gesellschaftspolitisch relevanten Themen in den Medien dient der Entscheidungsfindung von politisch tragbaren Entscheiden;²⁴ der Diskurs wirkt folgerichtig politisch legitimierend. Zugleich regt der Mediendiskurs die gesellschaftliche Reflexion an, und gewinnt durch die Institutionalisierung des Mediensystems und seiner Etablierung auch im politischen System an Kraft und Relevanz.²⁵

Die Medienöffentlichkeit gibt den BürgerInnen Raum, sich über «Angelegenheiten des gemeinsamen Wesens» zu verständigen.²⁶ Diskurs kann in diesem Zusammenhang als «eine länger dauernde, nicht thematisch, sondern pragmatisch geprägte Auseinandersetzung um grundlegende Fragestellungen»²⁷ bezeichnet werden.

In unserer Untersuchung erweist sich jedoch der thematisch geprägte Diskursbegriff als adäquater, da er erlaubt, in der Gesamtheit aller Mediendiskurse einen Korpus mit Texten zu denselben Fragestellungen, d.h. ein Issue²⁸ zu bestimmen.

Zum jetzigen Zeitpunkt erlaubt es unsere Analyse noch nicht, die Medienberichterstattung zum Issue eGovernment als eigenständigen Diskurs zu bezeichnen, da wir die dafür notwendigen Indikatoren wie wechselseitige Bezugnahmen auf Positionen anderer Akteure und Medien, im Sinne von Anschlusskommunikation²⁹, noch nicht systematisch untersucht haben. Folgerichtig sprechen wir von einer Thematisierung von eGovernment, respektive von einer eGovernment-Diskussion.³⁰

Technologiediskurs

Technologien wurden bis in die neunziger Jahre selten öffentlich debattiert, sondern unter der Prämisse des «Know-How»-Schutzes bloss im Geheimen besprochen. Diese Beschränkung der Technologie-Diskussion auf Expertenkreise bedeutete folgerichtig, dass die breite Bevölkerung nur über geringe Technik-Kenntnisse verfügte. Mit dem zunehmenden Einfluss der elektronischen Medien und nicht zuletzt auch des Internets steigt jedoch der technische Sachverstand der allgemeinen Öffentlichkeit und entsprechendes Wissen fließt in die öffentliche Kommunikation mit ein. Ausserdem wird Technik zunehmend in Werbung und auch in der allgemeinen Berichterstattung thematisiert.³¹

Der Technologiediskurs bleibt jedoch im Wesentlichen auf einige wenige definierte Foren beschränkt, und oftmals errei-

chen gewisse Diskussionen «niemals die Ebene eines umfassenden öffentlichen Diskurses»³², woraus geschlossen werden kann, dass es bis in den 90er Jahren «keine kontinuierliche und breite Öffentlichkeit für die Darstellung und Diskussion von Technik-Themen gibt»³³. Heute haben die meisten Medien Rubriken und Beilagen, innerhalb welcher regelmässig Forschungs- und Technikthemen diskutiert werden.

Internet-Diskussion: Euphorie und Desillusion

Die Einführung des Internets hat in den Anfängen zu einer euphorischen öffentlichen Diskussion geführt. Bei dem dadurch ausgelösten Cyberhype³⁴ wurde das Internet als Determinante eines tiefgreifenden gesellschaftlichen Wandels gewertet, welcher die Industriegesellschaft ins Zeitalter der sogenannten Informationsgesellschaft³⁵ führen würde.³⁶

Diese grossartigen Erwartungen wurden vor allem auf den privaten Sektor der sogenannten «dot-com economy» angewendet, die im Internet-Hype aufblühte. In Phasen derartiger Hypes sind durch Krisen³⁷ herbeigeführte Desillusionsprozesse quasi vorprogrammiert: der Cyberhype brach im Herbst 2000 zusammen, als der NASDAQ nachgab und der ganze dot-com Sektor von der Euphorie in die Verzweiflung schlitterte.³⁸

Krisen, wie die durch den NASDAQ-Crash ausgelöste Erschütterung des dot-com Sektors, treten vor allem dann ein, «wenn sich Gegenwarten, Gemeinschaften oder Körper widerständiger erweisen als Zukunftserwartungen, Erregungsintensitäten oder Heilsversprechen, die es bisweilen ausmalt.»³⁹ Im Rahmen dieses Ernüchterungsprozesses veränderte sich auch die öffentliche Thematisierung des Internets: sie wurde technikfokussierter und pragmatischer, allgemeine euphorische Erwartungen wurden zunehmend selten.

eGovernment-Thematisierung:

Technikfokussierung und Ernüchterung

Wir betrachten die öffentliche Thematisierung zum eGovernment als einen Teil der Internet-Diskussion, analysieren ersteren aber losgelöst von der Internet-Thematisierung. Der Vergleich zwischen beiden Medienberichterstattungen würde sich aus verschiedenen Gründen anbieten⁴⁰: «Gemessen an der Vielzahl von Presseberichten und wissenschaftlichen Publikationen, von Konferenzen und politischen Initiativen auf nationaler und internationaler Ebene zum Thema E-Government scheinen mit der Einführung digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung Erwartungen verbunden zu sein, die ohne weiteres mit den Prognosen über die Auswirkungen von E-Commerce für die wirtschaftliche Austauschbezeichnung vergleichbar sind»⁴¹.

Erst zu Beginn des Jahres 2000 wird das Internet in der Berichterstattung überhaupt auf die Verwaltung angewen-

det und als eGovernment angesprochen. Die Entwicklung der eGovernment-Thematisierung wird aufgrund ihrer zeitlichen Positionierung stark vom Ernüchterungsprozess geprägt, den die Privatwirtschaft in Bezug auf das Internet durchmacht. Aus diesem Grund postulieren wir, dass der Stil der öffentlichen eGovernment-Diskussion im Allgemeinen pragmatischer, technik-fokussierter und in seinen Erwartungen und Urteilen bezüglich der Auswirkungen von eGovernment vorsichtiger und nüchterner ist als die Internet-Diskussion.

Methode

Issue-Monitoring

Unsere Analyse der Medienberichterstattung zu eGovernment nimmt die Methodologie des sogenannten Issue-Monitoring⁴² als Grundlage, welche es erlaubt, Thematisierungen systematisch in einer definierten Arena zu erfassen, entsprechende Issues⁴³ zu generieren und diese hinsichtlich ihrer Bedeutung und ihrer Dynamik zu analysieren. Dieser Ansatz ermöglicht auch Aussagen über die «Regularitäten medialer Kommunikation in Form von Kommunikationsverdichtungen, Themenkarrieren und -diffusionen sowie die Untersuchung der Interdependenzdynamiken von politischem System, Mediensystem und ökonomischem System»⁴⁴.

Samplebestimmung zum Issue eGovernment

Das Issue eGovernment stellt einen Teilbereich der Internet-Thematisierung dar, in welcher sich verschiedene thematische Aufmerksamkeitsbezüge⁴⁵ herauskristallisieren. Das Issue eGovernment stellt hierbei den Aufmerksamkeitsbezug dar, der das Internet in seiner Anwendung auf die Verwaltung fokussiert. Innerhalb des induktiven Issue-Monitoring⁴⁶ wird eGovernment als ein Issue identifiziert, welches ausschliesslich Medienbeiträge zu den Projekten «guichet virtuel» und eVoting sowie zur Einführung von eGovernment generell umfasst. Unserer Ansicht nach erschien es angebracht, dieses eGovernment-Issue entlang von unterschiedlichen Aufmerksamkeitsbezügen in feinere Issues zu segmentieren. Aus diesem Grund haben wir das induktiv bestimmte Sample um ein deduktives Sampling ergänzt.⁴⁷

Inhaltliche Vertiefungsanalyse

Nach der Definition des Untersuchungssamples werden die selektierten Medienbeiträge einer Vertiefungsanalyse unterzogen, um die Perspektive und Bewertung der einzelnen Aufmerksamkeitsbezüge im Detail zu analysieren.⁴⁸ Diese Analyse erlaubt es, einerseits Aussagen über die Relevanz- und Aufmerksamkeitsstrukturen des Mediensystems zu machen. Andererseits können, anhand der Analyse der einzelnen Artikelbeiträge, Schlüsse in Bezug auf die im eGovernment-Issue enthaltenen Aufmerksamkeitsbezüge, wie beispielsweise soziale, technische oder juristische Fragen, und die jeweiligen konkreten eGovern-

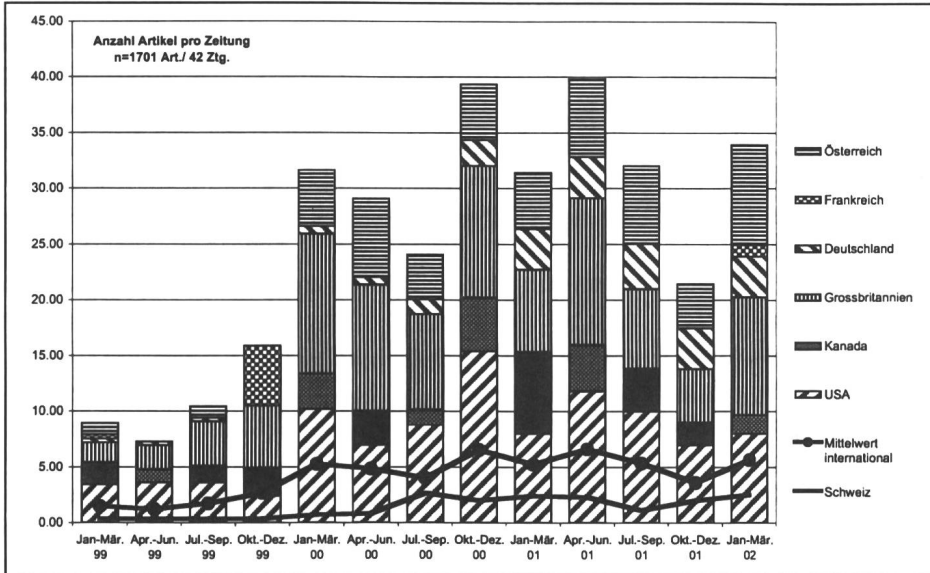


Abb. 1. Internationaler Kommunikationsverlauf für den Zeitraum 1999-2002. Diese Grafik zeigt die Anzahl der selektierten Artikel pro Zeitung in der Schweiz und einigen ausgewählten ausländischen Medienarenen. Der Mittelwert international fasst die ausländischen Medienarenen in einer einzigen mit der Schweiz vergleichbaren Arena zusammen.

ment-Applikationen, wie eVoting, eCensus, oder eTaxes gezogen werden.

Wir verwenden hierzu eine kategoriale Inhaltsanalyse⁴⁹, welche sowohl quantitative wie auch qualitative Aussagen erlaubt. Unsere Analyse fokussiert die folgenden vier Kategorien, welche gleichermaßen auf alle Artikel angewendet wurden. Innerhalb eines Artikels wurden relevante Textpassagen bestimmt, welche jeweils einen *Aufmerksamkeitsbezug*⁵⁰ aus einer bestimmten *zeitlichen Perspektive*⁵¹ heraus betrachten, innerhalb derer eine bestimmte *eGovernment-Applikation*⁵² mit einer *Beurteilung, bzw. Wertung*⁵³ versehen wird. Pro Artikel können maximal sechs derartige Textpassagen bestimmt und anschliessend codiert werden.

Resultate der Analyse

Für unsere kategoriale Inhaltsanalyse der Schweizer Berichterstattung haben wir 276 kodierungsrelevante Artikel zu eGovernment analysiert, welche im Zeitraum von Anfang 2000 bis Mitte April 2002 veröffentlicht wurden.

Internationale Verlaufsanalyse

Die Schweizer Medienbeiträge zu eGovernment müssen in einen internationalen Kontext gestellt werden, damit die Relevanz der Artikel ersichtlich wird: Im Jahr 1999 generierte eGovernment in der Schweiz bedeutend weniger Resonanz

als in anderen nationalen Arenen⁵⁴, wie in den USA, Kanada, Grossbritannien oder Österreich, wo sich die Diskussion zum Internet rascher auf das politische System und die Verwaltung ausdehnt.

Seit dem Sommer 2000 holt die Schweiz auf, wenn auch mit deutlich geringeren Artikelzahlen pro Zeitung. Dieser Trend wird im Grossen und Ganzen bis ins erste Quartal des Jahres 2002 aufrechterhalten.

In der Darstellung der weiteren Untersuchungsergebnisse werden wir die Schweizer Diskussion zu eGovernment fokussieren.

Nationale Verlaufsanalyse

Die Schweizer Berichterstattung zum Thema eGovernment⁵⁵ stellt einen Teilbereich der allgemeinen Diskussion zum Internet in den Medien dar. Aufgrund der massiv geringeren Resonanz der eGovernment-Diskussion erscheint ein detaillierter Vergleich mit der bedeutend umfangreicheren Internet-Berichterstattung zum jetzigen Zeitpunkt wenig sinnvoll. Aus diesem Grund werden wir lediglich den Verlauf der NZZ-Berichterstattung zum Internet aufzeigen und diese mit den Werten zum eGovernment vergleichen.⁵⁶

Die Internet-Berichterstattung, die ab 1994 in starker Progression Aufmerksamkeit erhält, erhält von 1999 bis 2000

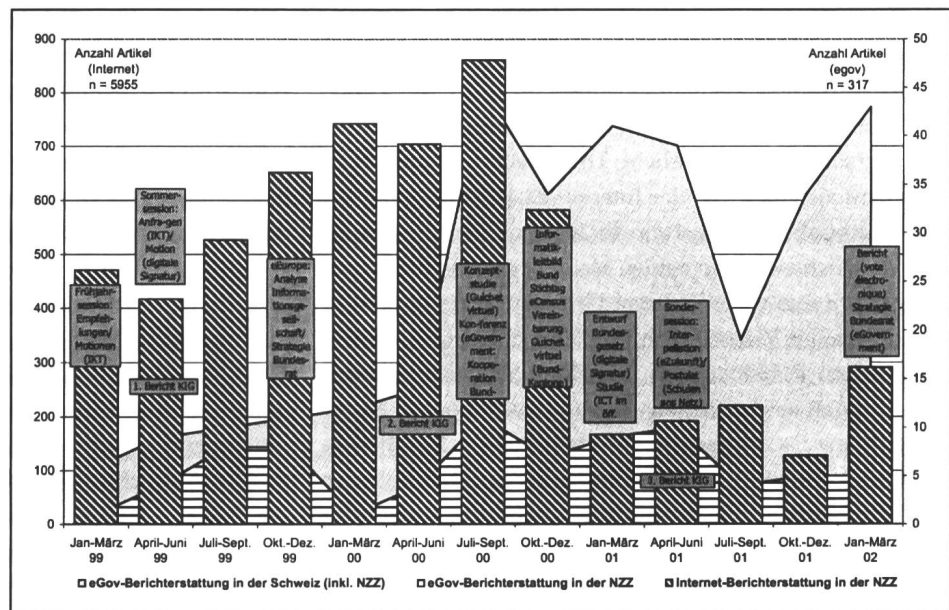


Abb. 2. Vergleichende Verlaufsanalyse national zu eGovernment und zum Internet in Quartalschritten. Die eGovernment-Berichterstattung in den Schweizer Leitmedien sowie die daraus ausgekoppelte Berichterstattung der NZZ wird auf der rechten Skala abgelesen, wohingegen die Internet-Werte für die NZZ an der linken Skala gemessen werden.

Applikationen von eGovernment	Anteil absolut	Anteil in %
eGovernment (ohne Differenzierung)	296	36.5
eVoting	180	22.2
digitale Signatur	95	11.7
guichet virtuel	63	7.8
eTaxes	44	5.4
Web-Auftritt	29	3.6
Internet	28	3.5
eCensus	23	2.8
IKT	16	2
eDemocracy	13	1.6
Datenschutz/ Identitätssicherung	13	1.6
digitale Identitätskarte/ Smartcard	4	0.2
digitale Kommunikation	2	0.2
eBusiness	2	0.2
eParteitag	2	0.2

Abb. 3. Verteilung der Applikationen

in der NZZ noch beachtliche Resonanz, vor allem in der Phase des dot-com Crash im Herbst 2000.⁵⁸ Im Jahr 2001 verliert die Internet-Diskussion signifikant an Bedeutung und steigt erst zu Beginn von 2002 wieder etwas an. Im Vergleich hierzu erhält die Thematisierung von eGovernment erst ab Juli 2000 richtig Auftrieb mit über 20 Artikeln pro Quartal. Mitte 2001 erleidet die Berichterstattung einen Einbruch und steigt ab diesem Zeitpunkt wieder kontinuierlich an.⁵⁹

Perspektiven- und Bewertungsbarometer zu den Applikationen von eGovernment

In mehr als einem Drittel aller konkreten Anwendungen wird eGovernment undifferenziert als Applikationsbezeichnung verwendet. Ansonsten werden die elektronische Stimmabgabe, die dafür notwendige digitale Signatur und der «guichet virtuel» bevorzugt thematisiert.

Wenn wir den Gesamtdiskurs *in zeitlicher Perspektive* betrachten, sind 79% der untersuchten Textpassagen zum eGovernment in der Schweiz gegenwartsbezogen. Bloss in

20% der Fälle ist der Fokus zukunftsgerichtet, die restlichen 1% widmen sich Retrospektiven.

Wird diese zeitliche Kategorie auf die konkreten *Applikationen* von eGovernment angewendet, werden sie überwiegend gegenwartsbezogen beschrieben. Nur in wenigen Fällen wird rückblickend eine bereits umgesetzte Anwendung betrachtet. In die Zukunft wird bei allen Applikationen, insbesondere aber bei eVoting und eGovernment allgemein geschaut.

In 50% aller untersuchten Textpassagen werden die Applikationen von eGovernment positiv beurteilt. 28% aller Fälle werden ambivalent, das heisst weder eindeutig positiv noch eindeutig negativ bewertet. 19% der Betrachtungen von Anwendungen sind explizit negativ und nur 4% sind neutral, das heisst ohne Wertung.

Insgesamt betrachtet wird die Thematisierung von eGovernment kontrovers geführt. Anders gesagt werden die meisten positiven Bewertungen durch negative und ambivalente Wertungen zu denselben Applikationen ausgeglichen. Überwiegend positive Beurteilungen gibt es nur in Bezug auf einzelne Applikationen, wie eTaxes und eCensus. In einigen wenigen anderen Fällen überwiegen die negativen und ambivalenten Urteile zusammengenommen knapp die positiven, wie im Fall von eDemocracy – diesem Phänomen wird recht skeptisch gegenüber getreten – und dem «guichet virtuel», dessen Umsetzungsprozess sehr kostenintensiv und von zahlreichen Verzögerungen betroffen ist.

Perspektiven zu den Aufmerksamkeitsbezügen von eGovernment⁶⁰

20% aller Textpassagen fokussieren die technischen und gesetzlichen Herausforderungen von eGovernment. Dieser Umsetzungsprozess wird auf verschiedenen Ebenen,

das heisst für Bund, Kantone und Gemeinden, in insgesamt einem Viertel der Fälle angesprochen, wobei die Bundesebene am wenigsten häufig angesprochen wird. 11% der Fälle beurteilen konkrete Projekte und Anwendungen von eGovernment, dessen Auswirkungen auf den politischen Prozess und den elektronischen Amtsverkehr werden in 15% aller Fälle angesprochen. Auffallend selten thematisiert werden dabei die sozialen Auswirkungen von eGovernment, die durch den ungleichen Zugang zum Internet sowie durch unterschiedlich gelagerte Nutzungskompetenzen im

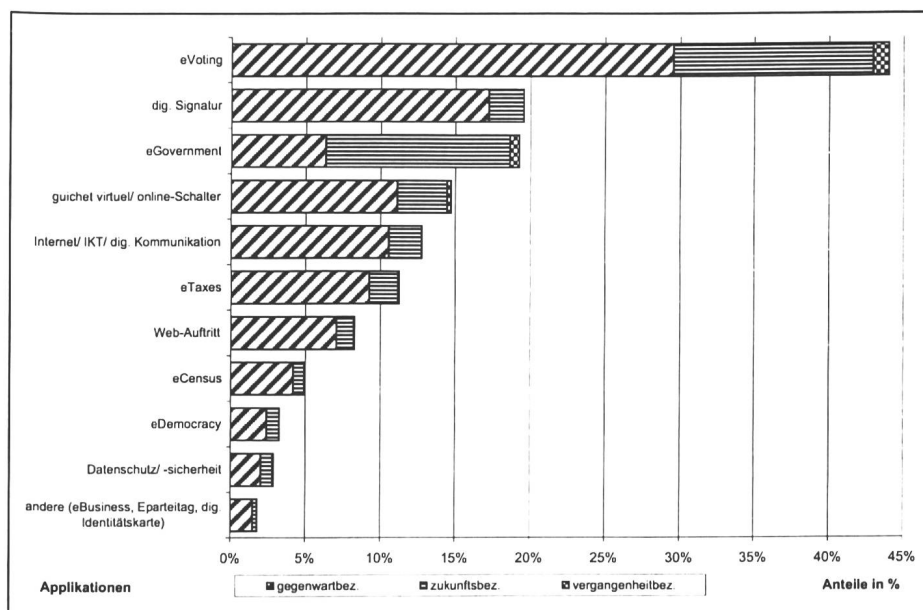


Abb. 4. Perspektivenbarometer zu den Applikationen. In diesem Barometer wird die *zeitliche Perspektive* mit den konkreten *Applikationen* von eGovernment in Beziehung gebracht.

Umgang mit den IKT auch für den Bereich von eGovernment entstehen und unter dem Stichwort *digital divide*⁶¹ subsumiert werden.

In Bezug auf die *zeitliche Perspektive* der fokussierten Aufmerksamkeitsbezüge ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei den *Applikationen*. In den meisten Fällen werden aktuelle Prozesse betrachtet, wobei auch der Blick in die Zukunft nie gescheut wird. Am meisten projektive Textpassagen finden sich in Bezug auf die allgemeine Einschätzung der IKT auf einer mehr reflexiven Ebene, welche die sozialen Auswirkungen von eGovernment und deren Implikationen für den politischen Prozess und für den elektronischen Amtsverkehr fokussiert. Einer Retrospektive unterzogen werden nur wenige Aufmerksamkeitsbezüge.

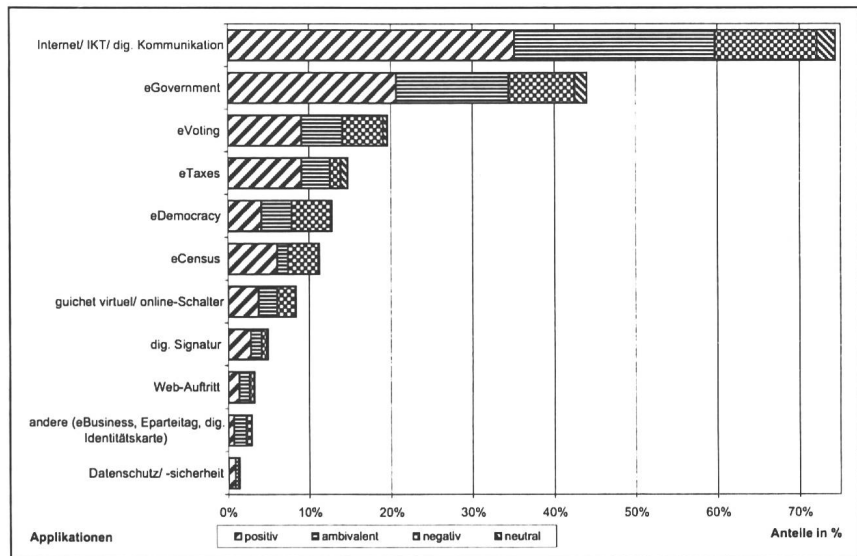


Abb. 5. Bewertungsbarometer zu den Applikationen: In diesem Barometer wird die *Bewertungsvariable* mit den konkreten *Applikationen* von eGovernment in Beziehung gebracht.

Konklusion und Ausblick auf die Weiterführung der Untersuchung

Im Bezug auf unsere erste Annahme, welche sich auf den Umsetzungsprozess einer neuen Technologie bezieht, können wir provisorisch folgern, dass eGovernment in der Schweiz eine kontroverse Thematisierung in den Medien ausgelöst hat, in welcher aber noch zu wenig allgemeine positive Erwartungshaltungen bestehen, welche wiederum Einfluss auf die Haltungen in der Schweizer Bevölkerung nehmen könnten.

Unsere zweite Annahme bezüglich der Natur der eGovernment-Thematisierung wurde bestätigt: Im Vergleich zur Schweizer Internet Berichterstattung ist die Thematisierung von eGovernment von Anfang an viel stärker in einem technischen und pragmatischen Umfeld

einzuordnen. Obwohl sich bezüglich konkreter eGovernment-Applikationen zahlreiche positive Beurteilungen finden, schwenken diese nie ins Euphorische und werden zumeist durch die Summe von negativen und ambivalenten Wertungen ausgeglichen. Diese Indikatoren lassen auf eine kontrovers geführte Diskussion und eher skeptisch gehaltene Thematisierung schliessen.

In unserem weiteren Forschungsprozess beabsichtigen wir die inhaltliche Vertiefungsanalyse auf die erwähnten ausländischen Medienarenen auszudehnen und auch die jeweiligen politischen Arenen

Aufmerksamkeitsbezüge zu eGovernment	Anteil absolut	Anteil in %
tech. u. gesetz. Herausforderungen	154	19
Umsetzungsprozess eGovernment allgemein	107	13.2
Beurteilung konkreter Anwendungen/Pilotprojekte	92	11.4
politischer Prozess und Internetkommunikation	60	7.4
elektronischer Amtsverkehr	60	7.4
Kosten: Investitionen und Ersparnis	56	6.9
Umsetzungsprozess v. eGov auf Kantonsebene	55	6.8
NPM/Kundenorientierung/Bedürfnisse	48	5.9
Informationsgesellschaft/Umgang mit IKT	46	5.7
politische Partizipation/öffentliche Deliberation	41	5.1
soziale Folgen/digital divide	35	4.3
Umsetzungsprozess v. eGov auf Gemeindeebene	27	3.3
Komplementarität zw. herkömml. Massenmedien und Internet	15	1.9
Umsetzungsprozess v. eGov auf Bundesebene	14	1.7
Zukunftsvisionen/Projektideen	0	0

Abb. 6. Verteilung der Aufmerksamkeitsbezüge zu eGovernment

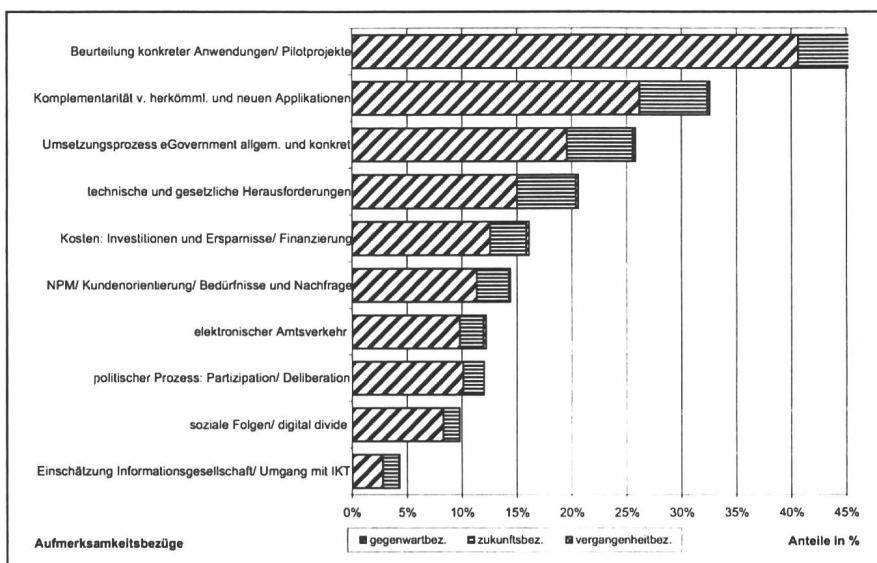


Abb. 7. Perspektivenbarometer zu den Aufmerksamkeitsbezügen: In diesem Barometer wird die *zeitliche Perspektive* mit den konkreten *Applikationen* von eGovernment in Bezug gebracht.

in unser Sample aufzunehmen. Des weiteren möchten wir die Expertendiskussionen zu eGovernment im Rahmen von off- und online-Publikationen und Diskussionsforen auch mit in die Untersuchung einbeziehen. Ausserdem soll die Analyse analog für die Medienberichterstattung zum Internet, genauer gesagt im Bereich eCommerce und eBusiness durchgeführt werden, um die eGovernment- und die Internet-Diskussion in ihrem Stil genauer miteinander vergleichen zu können.

Diese Ausdehnung und Weiterführung der Untersuchung hat zum Ziel, die Erwartungshaltungen zu den IKT in Bezug auf ihre Anwendung in bestimmten Bereichen, wie dem der Verwaltung und der Privatwirtschaft, über deren öffentliche Thematisierung zu eruieren und den Wandel dieser Erwartungskonfigurationen vor dem Hintergrund der öffentlichen Akzeptanz von technologischen Innovationen zu betrachten.

lic. phil. Anne Yammine, zweisprachiges (dt./fr.) Studium der Zeitgeschichte, Geschichte der Neuzeit und Kommunikations- und Medienwissenschaften an der Universität Freiburg i. Ü., ist seit 2001 wissenschaftliche Assistentin am fög – Forschungsbereich Öffentlichkeit und Gesellschaft der Universität Zürich.

Anne.Yammine@access.unizh.ch

Anmerkungen

- ¹ Diese Untersuchung ist Teil eines Dissertationsprojektes, im Rahmen dessen wir die öffentliche Diskussion zu eGovernment in der Schweiz und auch im Ausland untersuchen werden.
- ² Wir werden am Schluss dieser Untersuchung, unsere Hypothese nicht abschliessend validieren oder verwerfen können, da der Vergleich zwischen der Internet- und eGovernment-Diskussion noch nicht durchgeführt wurde.
- ³ IKT bilden «die Basis einer modernen Informationsgesellschaft, die zu neuen Strukturen in Wirtschaft und Gesellschaft, nicht zuletzt auch in der Politik führen wird.», Söder, Markus: Das Netz boomt – Möglichkeiten, Herausforderungen und Aufgaben für die Politik, in: Meier-Walser, Reinhard C./ Harth, Thilo (Hrsg.): Politikwelt Internet. Neue demokratische Beteiligungschancen mit dem Internet? Olzog 2001, S. 99. Mit der generalisierten Einführung der IKT wird auch von einem Übergang von der Industriegesellschaft zur Dienstleistungs- und Informationsgesellschaft gesprochen, vgl.: Bellamay, Christine/Taylor, John A.: Governing in the Information Age. Bristol 1998. Zit. in: Messerli, Thomas: Auswirkungen des ePublic Services auf die Verwaltungsorganisation. Diplomarbeit, Universität St. Gallen, eingereicht am 30. März 20001, S. 9.
- ⁴ Holmes, Douglas: e.gov. e-business. Strategies for Government. London 2001, S. 5.
- ⁵ NPM ist der Oberbegriff «für die vielfältigen Bestrebungen zur Reform und Modernisierung öffentlicher Einrichtungen und die Implementierung neuer Formen öffentlicher Verwaltungsführung», Schedler, Kuno/Pröllner, Isabella: New Public Management. Bern/Stuttgart/Wien 2000, S. 5.
- ⁶ Den Begriff «Technologie» wird als «a set of physical artifacts and the rules employed by social actors to use those artefacts» definiert, das heisst als ein Phänomen, das sowohl einen materiellen wie auch einen kulturellen Aspekt beinhaltet, vgl.

- Burns, Tom R./Dietz, Thomas: Technology, sociotechnical systems, technological development: An evolutionary perspective, in: Dierkes, Meinolf/Hoffmann, Ute (Hrsg.): New Technology at the Outset. Social Forces in the Shaping of Technological Innovations. Frankfurt/New York 1992, S. 208–209.
- ⁷ Dierkes/Hoffmann (1992), S. 9; Söder (2001), S. 99.
 - ⁸ «The fate of [our] scientific and technological innovations is largely a function of the willingness of the public to accept them», in: Technology, Growth and Employment, Cmnd 8818, March 1983. Zit. in: Williams, Roger/Mills, Stephen (Hrsg.): Public Acceptance of New Technologies. An international review. London/Sydney/Wolfeboro/New Hampshire 1986, S. 1.
 - ⁹ Williams/Mills (1986), S. 2–3.
 - ¹⁰ Nishihira, Sigeki/Dore, Ronald: Japanese Attitudes towards science and technology, in: Williams/Mills (1986), S. 72.
 - ¹¹ Bis heute konnte der Einfluss der Massenmedien auf die öffentliche Akzeptanz von neuen Technologien noch nicht definitiv durch die Forschung etabliert werden, da man in Bezug auf den medialen Einfluss auf Einstellungen geteilter Meinung ist, vgl.: Peter, Thomas/Mann, Peter/Thurn, Georg: Public Acceptance of New Technologies in the Federal Republic of Germany, in: Williams/Mills (1986), S. 104–105. Zum Konzept des sozialen Wandels, vgl.: Bornschiefer, Volker: Westliche Gesellschaft – Aufbau und Wandel. Zürich 1998.
 - ¹² Harwich, Hans-Hermann: Politik und die Macht der Technik. 16. wissenschaftlicher Kongress der DVPW. 7. bis 10. Oktober 1985 in der Ruhr-Universität Bochum. Tagungsbericht. Im Auftrag der Deutschen Vereinigung für Politische Wissenschaft. Opladen 1986, S. 1, vgl. auch: Dierkes/Hoffmann (1992), S. 9.
 - ¹³ Fetscher, Ingrid: Technik als Weg zur Freiheit? Zur politischen Philosophie einer emanzipatorischen Hoffnung. Zit. in, Harwich (1985), S. 36.
 - ¹⁴ Das Konzept eGovernment hat sich in verschiedenen Gesellschaftsbereichen herausgebildet, wobei es massgeblich von eCommerce- und eBusiness-Begrifflichkeiten, sowie von der Verwaltungsinformatik und dem NPM geprägt wurde, vgl.: Gisler, Michael: Einführung in die Begriffswelt des eGovernment, in: Gisler, Michael/Spahni, Dieter (Hrsg.): eGovernment. Eine Standortbestimmung, Bern/Stuttgart/Wien 2001, S. 15.
 - ¹⁵ ISB/EFD: Regieren in der Informationsgesellschaft. Die eGovernment-Strategie des Bundes. Anhang 1: Begrifflichkeiten und Definitionen, http://www.isb.admin.ch/egov/deutsch/egov_strat_bv_dt.pdf, S. 2. Alle angegebenen URL-Adressen waren Ende Mai 02 noch aktiv.
 - ¹⁶ Holmes (2001), S. 2, bezüglich des Fortschrittsgedankens, vgl. auch: Leggewie, Claus/Bieber, Christoph: Interaktive Demokratie. Politische Online-Kommunikation und digitale Politikprozesse, in: Aus Politik und Zeitgeschichte, B 41-42/2001, 25. Sept. 1998 (Beilage zur Wochenzeitung «Das Parlament»), http://www.das-parlament.de/2001/41_42/Beilage/2001_41_42_007_6505.html
 - ¹⁷ Brücher, Heide/Gisler, Michael: Wandel, in: «eGov Präsenz». Fachzeitschrift des Kompetenzzentrums eGovernment, 2002/1, S. 3.
 - ¹⁸ Schedler, Kuno: eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung, in: Gisler/Spahni (2001), S. 35.
 - ¹⁹ *ibid.*, S. 36.
 - ²⁰ Es gibt keine einheitliche Verwendung des Diskursbegriffes, weshalb wir hier einen für unsere Untersuchung adäquaten Begriff auswählen werden.
 - ²¹ Krotz, Friedrich: Diskurs, in: Jarren, Ottfried/Sarcinelli, Ulrich/Saxer, Ulrich (Hrsg.): Politische Kommunikation in der demokratischen Gesellschaft. Ein Handbuch. Opladen/Wiesbaden 1998, S. 646–647.
 - ²² Habermas, Jürgen: Vorbereitende Bemerkungen zu einer The-

- orie der kommunikativen Kompetenz, in: Habermas, Jürgen/ Luhmann, Niklas: Theorie der Gesellschaft oder Sozialtechnologie. Was leistet die Systemforschung. Frankfurt am Main 1972, S. 137; vgl. auch: Habermas, Jürgen: Kommunikatives Handeln und detranzendalisierte Vernunft. Stuttgart 2001, S. 37.
- ²³ Habermas, Jürgen: Strukturwandel der Öffentlichkeit. Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft. Frankfurt am Main 1999, S. 44.
- ²⁴ «Öffentliche Deliberation verbessert die Qualität der Entscheidung, da sie nicht nur den Eliten überlassen wird, sondern in verschiedener Intensität auf die öffentliche und veröffentlichte Meinung rekurriert.», Leggewie/Bieber (1998).
- ²⁵ Sarcinelli, Ulrich: Demokratietheoretische Bezugsgrößen. Legitimität, in: Jarren/Sarcinelli/Saxer (1998), S. 259.
- ²⁶ Habermas (1999), S. 182.
- ²⁷ Krotz (1998), S. 647. Krotz rekurriert hier auf das Werk von Schmidt, Siegfried J. (Hrsg.): Der Diskurs des radikalen Konstruktivismus. Frankfurt am Main 1994.
- ²⁸ Zur Diskussion des Issue-Begriffes vgl. in diesem Artikel unter «Methode».
- ²⁹ vgl. Imhof/Eisenegger (2001), S. 266.
- ³⁰ Es zeichnet sich jedoch ab, dass ein Teil der Berichterstattung nicht nur eine punktuelle Thematisierung darstellt, sondern durchaus diskursive Elemente enthält, welche auf die Entstehung eines spezifischen eGovernment-Diskurses im Rahmen der Internet-Diskussion in der Schweiz schliessen lassen.
- ³¹ Kleinsteuber, Hans J.: Technologiepolitische Kommunikation, in: Jarren/Sarcinelli/Saxer (1998), S. 608–609.
- ³² *ibid.*, S. 609.
- ³³ *ibid.*, S. 611.
- ³⁴ Ein Cyberhype wird definiert als «mithin individuelle oder «kollektive Halluzinationen», die sich auf den Raum der Bits und Bytes beziehen und vom konnektiven Zustand, von der Lust auf Vernetztsein (being wired) erzählen.», Maresch, Rudolf/Rötzer, Florian (Hrsg.): Cyberhypes. Möglichkeiten und Grenzen des Internet. Frankfurt am Main 2001, S. 25.
- ³⁵ vgl.: Mambrey, Peter: Neue interaktive Medien eröffnen Potentiale für digitale politische Partizipation und neue Formen von Öffentlichkeit, in: Martinsen, Renate/Simonis, Georg (Hrsg.): Demokratie und Technik. (k)eine Wahlverwandtschaft? Opladen 2000, S. 338-340; zum Konzept der Informationsgesellschaft vgl.: Lash, Scott: Die Informationsgesellschaft, in: Pongs, Armin (Hrsg.): In welcher Gesellschaft leben wir eigentlich? Bd. 2. München 2000, S. 171–192.
- ³⁶ Seit ihrem Beginn im Jahr 1994 erweist sich die Schweizer Berichterstattung zum Internet sehr euphorisch, hoch normativ und mit grossartigen Erwartungen aufgeladen. Über die Jahre verändert sich die Natur der Berichterstattung; sie wird mehr problem- und anwendungsorientiert und somit auch stärker technikfokussiert, vgl. Imhof, Kurt/Kamber, Esther: Das Internet als Phänomen der massenmedialen Kommunikation. Vortrag anlässlich der Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft (DGPK) und der Österreichischen Gesellschaft für Publizistikwissenschaft (ÖGK). Wien (1. Juni 2000).
- ³⁷ Zum Krisenbegriff, vgl.: Imhof, Kurt: Intersubjektivität und Moderne, in: Imhof, Kurt/Romano, Gaetano: Die Diskontinuität der Moderne. Zur Theorie des sozialen Wandels. Frankfurt am Main 1998, S. 290-291. Auf der Ebene des Subjekts fasst Imhof den Krisenbegriff als soziale Krise und setzt ihn gleich «mit der Erosion von formierten Lebenswelten, d.h. dem Zerfall von konsensuell geteilten Deutungskonfigurationen, der Fragilisierung von sozialen Sicherheiten und der Infragestellung sozialisierter Verhaltensnormen.»
- ³⁸ Die dot-com Krise hat gezeigt, «dass nicht alle Vorhaben, die mit einem «e» beginnen, zwangsläufig erfolgreich sind. Einer der Gründe für den Misserfolg von eProjekten ist, dass teilweise überschätzt wurde, was diese leisten können. Ein anderer ist, dass die Komplexität der Projekte unterschätzt wurde [...]», Prader, Eva: Voraussetzungen für die Projektierung von eGovernment Vorhaben, in: «eGov Präsenz». Fachzeitschrift des Kompetenzzentrums eGovernment, 2002/1, S. 19.
- ³⁹ Maresch/Rötzer (2001), S. 25.
- ⁴⁰ Wir werden diesen in einem weiteren Schritt auch vornehmen, vgl. in diesem Artikel unter «Konklusion».
- ⁴¹ Kaiser, Robert: Bürger und Staat im virtuellen Raum – E-Government in deutscher und internationaler Perspektive. Regieren und Verwalten in der Informationsgesellschaft, in: Siedschlag, Alexander/Bilgeri, Alexander/Lamatsch, Dorothea (Hrsg.): Kursbuch Internet und Politik. Bd. 1. Opladen 2001, S. 58.
- ⁴² Das Issue-Monitoring bewegt sich im Forschungsfeld der «systematischen Identifikation und Analyse von Themen und Ereignissen», Imhof, Kurt/Eisenegger, Mark: Issue Monitoring: Die Basis des Issues Managements. Zur Methode der Früherkennung organisationsrelevanter Umweltentwicklungen, in: Röttger, Ulrike (Hrsg.): Issues Management. Theoretische Konzepte und praktische Umsetzung. Eine Bestandesaufnahme. Opladen/Wiesbaden 2001, S. 263; vgl. auch: Imhof, Kurt: Vermessene Öffentlichkeit - vermessene Forschung?, in: Imhof, Kurt/Kleger, Heinz/Romano, Gaetano. (Hrsg.): Krise und sozialer Wandel, Band 1. Zürich 1993, S. 11–60.
- ⁴³ Unter einem Issue verstehen wir in Anlehnung an Gerhards und Neidhart ein öffentlich diskutiertes Thema. Ein Thema kann nur zu einem öffentlichen Issue werden, wenn es als Problem auftritt, welches wiederum Diskrepanzen zwischen Ist- und Soll-Zuständen aufzeigt, vgl. hierzu Gerhards, Jürgen/ Neidhardt, Friedhelm: Strukturen und Funktionen moderner Öffentlichkeit. Fragestellung und Ansätze, in: Müller-Doohm, Stephan/Neumann-Braun, Klaus (Hrsg.): Öffentlichkeit, Kultur, Massenkommunikation. Oldenburg (1991), S. 76.
- ⁴⁴ Imhof/Eisenegger (2001), S. 257.
- ⁴⁵ Unter einem Aufmerksamkeitsbezug verstehen wir einen thematischen Aspekt innerhalb eines bestimmten Issue, der in den Medien Aufmerksamkeit erzielt.
- ⁴⁶ vgl. hierzu: Imhof/Eisenegger (2001), S. 263–265.
- ⁴⁷ Hierzu haben wir während einer bestimmten Zeitspanne folgende Leitmedien entlang bestimmter Suchbegriffe untersucht: Neue Zürcher Zeitung, Tages-Anzeiger, Der Bund, Basler Zeitung, Neue Luzerner Zeitung, Berner Zeitung, Le Temps, Blick, Sonntagsblick, Sonntagszeitung, Facts, Cash, Handelszeitung, Weltwoche, Mittelland-Zeitung, l'Hebdo, dimanche.ch. Dieses Vorgehen erlaubt es uns, die thematische Bandbreite des Issue eGovernment um weitere Aufmerksamkeitsbezüge zu ergänzen.
- ⁴⁸ vgl.: Imhof/Eisenegger (2001), S. 265.
- ⁴⁹ Im Rahmen eines zusätzlichen Vertiefungsschrittes, werden wir zur hier beschriebenen Analyse von thematischen Aufmerksamkeitsbezügen und deren Bewertung noch konkretere Deutungsmuster bestimmen und diese ihren jeweiligen Aussageträgern zuordnen, vgl. hierzu: Imhof/Eisenegger (2001), S. 271-272, wo das Akteurs- und Deutungsmusterring anhand eines deduktiven Vertiefungsmonitoring am Beispiel des Issue «Südafrika-Apartheidgold» verdeutlicht wird.
- ⁵⁰ Diese Variable umfasst 15 Ausprägungen, wie z.B. technische und rechtliche Herausforderungen, digitale Spaltung, politischer Prozess und Behördenverkehr.
- ⁵¹ Diese Kategorie umfasst drei Ausprägungen: vergangenheits-, gegenwarts- und zukunftsbezogen.
- ⁵² Diese Variable beinhaltet unter anderem folgende Anwendungen: eVoting, eCensus, eTaxes, digitale Signatur, digitale Identitätskar-

- te und «guichet virtuel»; insgesamt sind es 15 Ausprägungen.
- ⁵³ Diese Kategorie besteht aus vier Wertungen: positiv, negativ, neutral und ambivalent.
- ⁵⁴ Vor dem Jahr 1999 wird der Internet-Diskurs in der Schweiz zwar mit der Verwaltung in Verbindung gebracht, ohne dass jedoch eGovernment als solches erwähnt wird.
- ⁵⁵ Die Berichterstattung könnte noch nach Leitmedien aufgeschlüsselt werden, was eine genauere Verortung der Kommunikation erlaubt, worauf wir in diesem Rahmen aber zugunsten der inhaltlichen Vertiefung verzichten.
- ⁵⁶ Die NZZ bietet sich insofern an, als sie sich in der Thematisierung des Internets für die Schweiz als Pionier und als meinungsführend hervorgetan hat. Sie ist auch eine der ersten Zeitungen, die eine regelmässige Beilage zu «Medien und Informatik» eingeführt hat, in deren Rahmen unter anderem die technologische Entwicklungen im Bereich der IKT dokumentiert werden. Des weiteren schafft die NZZ auch Beilagen für Internet-Messen, wie z.B. die Orbit, vgl.: Imhof/Kamber (2000), S. 3–6.
- ⁵⁷ Insgesamt haben wir es hier mit 6272 Artikeln zu tun, wovon 5955 zur Internet-Berichterstattung der NZZ gehören; der Rest umfasst 317 Artikel zur eGovernment-Berichterstattung, wovon wiederum 77 NZZ-Artikel sind.
- ⁵⁸ Die Studie von Imhof und Kamber kann für das Jahr 2000 bloss extrapolierte Werte angeben, da dieser Untersuchungszeitraum nicht vollständig in die Analyse eingeschlossen werden konnte.
- ⁵⁹ Die in der Grafik eingefügten Textfelder verweisen auf Phasen und Ereignisse im politischen Prozess, in deren Rahmen Internet, IKT oder spezifisch eGovernment betreffende Entscheidungen gefällt wurden.
- ⁶⁰ Der Bewertungsbarometer bezieht sich exklusiv auf die konkreten Anwendungen. In Bezug auf die Aufmerksamkeitsbezüge werden wir im weiteren Forschungsprozess unsere Analyse vertiefen und entlang der Leitdifferenz «eGovernment-Euphorie/eGovernment-Skepsis» Deutungsmuster erarbeiten, welche genauere Aufschlüsse über den Ablauf der Thematisierung von eGovernment erlauben.
- ⁶¹ Das Konzept der Wissenskluft (engl. knowledge gap) entstand in einem Kontext, in dem es das Internet noch nicht gab, wird aber heute in zahlreichen Publikationen zum Internet in Beziehung gesetzt, vgl. Bonfadelli, Heinz: Wissenskluft, in: Jarren/Sarcinelli/Saxer (1998), S. 741. Vgl. hierzu auch den Beiträge zum Tagungsblock «Digital Divide» in dieser Ausgabe der Medienwissenschaft Schweiz.