



JOHANNES KEPLER
UNIVERSITÄT LINZ | JKU

pnpm
Institut für Public und
Nonprofit Management

Diplomarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades Mag. rer. soc. oec.

im Diplomstudium Wirtschaftswissenschaften

Open Government als kommunale Herausforderung am Beispiel der Online-Plattform „Schau auf Linz“

Institut für Public und Nonprofit Management

Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Dennis Hilgers

Eingereicht von Stefan Etzelstorfer

Linz, im April 2015

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre an Eides statt, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt bzw. die wörtlich oder sinngemäß entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe. Die vorliegende Diplomarbeit ist mit dem elektronisch übermittelten Textdokument identisch.

Linz, am 24. April 2015

Stefan Etzelstorfer

Danksagung

Ich bedanke mich bei meinem Betreuer, Herrn Univ.-Prof. Dr. Dennis Hilgers, der mir ermöglichte, die vorliegende Arbeit zu diesem Thema zu verfassen und mir stets seine Hilfe und Unterstützung angeboten hat.

Ich danke meinem studentischen Mitbetreuer, Herrn Mag. Thomas Gegenhuber, der mich nicht nur bereits beim Themenfindungsprozess für meine Diplomarbeit maßgeblich unterstützt hat, sondern auch ein sehr wichtiger Ansprechpartner beim Verfassen meiner Arbeit war und mich immer wieder aufs Neue für das Thema motivieren und begeistern konnte.

Ich bedanke mich bei der Stadt Linz, insbesondere bei Herrn Mag. Dietmar Bartl sowie Herrn Wolfgang Neuhauser, ohne die ich die vorgenommene Online-Befragung nicht durchführen hätte können. Meiner Kollegin und Freundin, Mag.^a Manuela Hiesmair, danke ich für ihre großartige Unterstützung bei der Auswertung der Befragung und der Aufbereitung des statistischen Materials. Bei meinem Bruder Dieter Etzelstorfer bedanke ich mich für die Unterstützung bei der Endredaktion und für das intensive Lektorieren der Arbeit.

Besonderer Dank gilt Corinna Kovac, die immer für mich da war und mich bei allen persönlichen Höhen und Tiefen während des Erstellungsprozesses der Arbeit unterstützt hat.

Schließlich danke ich meinen Eltern, Romana und Gerhard Etzelstorfer, die bereits seit meiner Kindheit meine Stärken gefördert haben, für ihre langjährige Unterstützung und Geduld während des Studiums.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Vom Bürokratiemodell zu „Open Government“.....	5
2.1. Staat und Verwaltung im historischen Kontext	5
2.2. Klassische Organisation der öffentlichen Verwaltung: Das Bürokratiemodell	5
2.3. Paradigmenwechsel in der öffentlichen Verwaltung: New Public Management	7
2.4. Vom New Public Management zu Open Government	11
2.4.1. Entwicklung von Open Government.....	11
2.4.2. Dimensionen von Open Government	13
2.5. Open Innovation: Vom Crowdsourcing zum „Citizensourcing“	16
3. Theoretische Grundlagen.....	20
3.1. Motive für eine Partizipation an Beteiligungs-Plattformen.....	20
3.1.1. Motivkategorien	20
3.1.2. Ausgewählte Studien zum Thema „Motivation“	22
3.2. Open Government und die „Digital Divide“	25
4. Open Government als kommunale Herausforderung: Die Plattform „Schau auf Linz“	27
4.1. Analyse der vorliegenden Projektdokumente	28
4.1.1. Der Weg zu „Schau auf Linz“	29
4.1.2. Funktionsweise der Plattform.....	31
4.1.3. Kategorisierung der Anliegen.....	32
4.1.4. Charakteristika und Merkmale der Plattform	33
4.1.5. Fallzahlen und Kategorisierung von Beiträgen und Meldungen.....	35
4.2. Interviews mit Projektstakeholdern.....	35
4.2.1. BürgerInnen-Orientierung	36
4.2.2. Transparenz	37
4.3. Online-Befragung.....	41
4.3.1. Soziodemografische Merkmale.....	43
4.3.2. Nutzungstypen und Nutzungsverhalten.....	47
4.3.3. Eigenschaften und BenutzerInnenfreundlichkeit	52
4.3.4. Bewertung der Plattform „Schau auf Linz“	57
4.3.5. Motive für die Nutzung der Plattform.....	59

4.4.	Signifikante Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen	62
4.4.1.	Chi-Quadrat-Test	62
4.4.2.	Nutzungsverhalten der BürgerInnen	63
4.4.3.	Motive für die Nutzung der Plattform	65
4.4.4.	Bildungsgrad.....	66
4.4.5.	Interaktion der BürgerInnen mit der Stadtverwaltung	67
4.5.	Diskussion wesentlicher Ergebnisse der Befragung	68
4.5.1.	Nutzungsverhalten	68
4.5.2.	Motive für die Nutzung der Plattform	70
4.5.3.	Bildungsgrad.....	74
4.5.4.	Wahrnehmung der Verwaltung durch die BürgerInnen.....	75
5.	Fazit.....	77

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
AG	Aktiengesellschaft
Anm.	Anmerkung
App	Applikation
arg.	argumentum
Art.	Artikel
Abs.	Absatz
BGBI.	Bundesgesetzblatt
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
ebd.	ebenda
et al.	et alii/et aliae/et alia
etc.	et cetera
f.	folgende
ff.	fortfolgende
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GWG	Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft der Stadt Linz GmbH
idR	in der Regel
IT	Informationstechnologie
KFZ	Kraftfahrzeug
lat.	lateinisch
lit.	litera
mwN	mit weiteren Nachweisen
NPM	New Public Management
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
PC	Personal Computer
PPP	Public Private Partnership
PR	Public Relations
S.	Seite
StVO	Straßenverkehrsordnung

Tab.	Tabelle
u.a.	unter anderem
US	United States
vgl.	vergleiche
vs.	versus
z.B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Open Government-Framework (nach Hilgers, 2012, S. 644)	18
Abbildung 2: Plattform „Schau auf Linz“ mit digitaler Karte und „Ampelsystem“	30
Abbildung 3: „Schau auf Linz“ – der Prozess dahinter (nach Forsterleitner, 2010)	31
Abbildung 4: Verteilung der BürgerInnen-Anliegen in den Jahren 2013 und 2014.....	34
Abbildung 5: Kategorie der Beiträge bzw. Meldungen (nur eine Nennung möglich)	35
Abbildung 6: Geschlecht der Befragten	44
Abbildung 7: Altersverteilung der Befragten	44
Abbildung 8: Hauptwohnsitz der Befragten	45
Abbildung 9: Verteilung Erwerbstätigkeit/Nicht-Erwerbstätigkeit.....	45
Abbildung 10: Bildungsgrad der Befragten	47
Abbildung 11: Häufigkeit Nutzung Internet	47
Abbildung 12: Erstnutzung der Plattform	48
Abbildung 13: Erlangung Kenntnis über Plattform	49
Abbildung 14: Häufigkeit des Besuchs der Plattform	49
Abbildung 15: Kommunikation der Anliegen vor Existenz der Plattform	50
Abbildung 16: Nutzungsverhalten: Häufigkeit Lesen/Schreiben/Kommentieren von Meldungen	51
Abbildung 17: Medium, mit dem die Plattform genutzt wird	52
Abbildung 18: Eigenschaften der Website „Schau auf Linz“ auf PC bzw. Laptop	53
Abbildung 19: Eigenschaften der mobilen Applikation „Schau auf Linz“ am Smartphone	54
Abbildung 20: Eigenschaften der Website „Schau auf Linz“ am Tablet	55
Abbildung 21: Eigenschaften der mobilen Applikation „Schau auf Linz“ am Tablet.....	56
Abbildung 22: Bewertung der Plattform 1	57
Abbildung 23: Bewertung der Plattform 2	58
Abbildung 24: Motive für die Nutzung der Plattform 1.....	59
Abbildung 25: Motive für die Nutzung der Plattform 2.....	61
Abbildung 26: Nutzungsverhalten: Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen	64
Abbildung 27: Nutzungsmotive: Unterschiede zwischen Häufigkeits- vs. GelegenheitsnutzerInnen.....	66
Abbildung 28: Bildungsgrad: Unterschiede Häufig- vs. GelegenheitsnutzerInnen, Gesamtschau	67

Abbildung 29: Interaktion mit Verwaltung: Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen.....	68
Abbildung 30: Nutzungsverhalten: Häufigkeit Lesen/Schreiben/Kommentieren von Meldungen	69
Abbildung 31: Nutzungsverhalten: Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen	69
Abbildung 32: Motive für die Nutzung der Plattform 1.....	71
Abbildung 33: Motive für die Nutzung der Plattform 2.....	72
Abbildung 34: Bildungsgrad: Unterschiede Häufig- vs. GelegenheitsnutzerInnen, Gesamtschau	74
Abbildung 35: Interaktion mit Verwaltung: Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen.....	76

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vom Bürokratiemodell zu „Open Government“ (nach Hilgers, 2012, S. 636)	13
Tabelle 2: Prinzipien von Open Government (nach Hilgers, 2012, S. 640)	16
Tabelle 3: Fallstudie Online-Plattform „Schau auf Linz“ – Datenquellen	28
Tabelle 4: Online-Plattform „Schau auf Linz“ auf einen Blick	30
Tabelle 5: Kategorisierung der Meldungen	33
Tabelle 6: Das „Ampelsystem“ auf einen Blick	39
Tabelle 7: Wichtige Parameter der Online-Befragung	43
Tabelle 8: Nicht-Erwerbstätige nach Personengruppen.....	46
Tabelle 9: Erwerbstätige nach Berufsgruppen.....	46
Tabelle 10: Motive & Motivkategorien für Nutzung der Plattform	73

1. Einleitung

Sinkende Wahlbeteiligung ist ein Phänomen, mit dem nahezu alle modernen Demokratien westlicher Prägung in den vergangenen Jahren zu kämpfen haben. Diese Ablehnung demokratischer Partizipationsmöglichkeiten scheint mannigfaltige Ursachen zu haben, ist aber jedenfalls auch Ausdruck einer stärker werdenden Unzufriedenheit der BürgerInnen mit den vorhandenen Mitbestimmungsmöglichkeiten. Gleichzeitig eröffnet die immer stärkere Bedeutung der Informationstechnologien, die mittlerweile nahezu alle Lebensbereiche umfasst, neue Möglichkeiten für BürgerInnen, sich an politischen Prozessen zu beteiligen und diese mitzugestalten.

In der Verwaltungslehre vollzog sich in den vergangenen Jahrzehnten ein Wandel von einem rein bürokratischen Verständnis von öffentlichen Verwaltungen im Weber'schen Sinn (Weber, 2008, S. 24 ff.) hin zu einer Output-Steuerung mit starkem Fokus auf eine bürgerorientierte Sichtweise, welche sich unter der Bezeichnung „New Public Management“ etablierte (Pollitt, 1995, S. 133 ff.). Unter dem Schlagwort „Open Government“ („offenes Regieren“) kam es schließlich – mit maßgeblicher Unterstützung durch US-Präsident Barack Obama – zu einem erneuten Umdenken und einer Weiterentwicklung des Verhältnisses von Verwaltung und BürgerInnen (Hilgers, 2012, S. 640; Gegenhuber/Forsterleitner, 2011, S. 234). Open Government meint dabei die systematische Einbindung von BürgerInnen und anderen Stakeholdern in die Politik sowie in den öffentlichen Wertschöpfungsprozess (Hilgers, 2012; Noveck, 2009; Lathrop/Ruma, 2010; Tapscott/Williams, 2006; Wise/Paton/Gegenhuber, 2012). Deren drei Prinzipien Transparenz, Partizipation und Kollaboration basieren in ihrem Kern auf der Vorstellung, durch mehr Teilhabe von BürgerInnen an politisch-administrativen Prozessen ein offeneres und transparenteres Verwaltungshandeln zu erreichen (Hilgers, 2012, S. 633). Das Open Government-Paradigma zielt insbesondere auf die aktive Rolle ab, welche BürgerInnen als quasi gleichberechtigte PartnerInnen im politisch-administrativen Prozess spielen: durch deren Wissen und individuelles Engagement in bestimmten Bereichen kommt es in letzter Konsequenz zu einem besseren Endergebnis für alle beteiligten Stakeholder.

Die Idee, sich die Expertise eines größeren externen Personenkreises zu Nutze zu machen und diesen in einen wie immer gearteten Problemlösungs- bzw. Wertschöpfungsprozess einzubeziehen, ist dabei per se nicht neu, sondern wird unter der Bezeichnung „Open

Innovation“ bereits von privaten Unternehmen und Organisationen genutzt (Brabham, 2013; Chesbrough, 2006; von Hippel, 2005). Als ein wichtiges Open Innovation-Instrument ermöglicht dabei das so genannte „Crowdsourcing“, durch Einbeziehen von Ideen und Vorschlägen außerhalb der Organisationsgrenzen bessere Lösungen zu erzielen (Tapscott/Williams, 2006; Mergel/Desouza, 2013). Dahinter steckt der Gedanke des IT-Unternehmers Bill Joy, der besagt, dass Innovation immer anderswo (*außerhalb des eigenen Unternehmens, Anm.*) passiert und „die meisten klugen Menschen für jemand anderen arbeiten“. Dieses Management-Prinzip wird auch „Joys Gesetz“ (*Joy's law*) genannt (Lakhani/Panetta, 2007). Wie diese Einbeziehung externer Personen mit ihrem Know-how erfolgt bzw. aus welchen Beweggründen heraus Personen sich an derartigen Prozessen beteiligen, wird dabei in zahlreichen Studien beschrieben: Die Bandbreite reicht von der gemeinschaftlichen Entwicklung von Open Source-Software (u.a. Hars/Ou, 2001; Lakhani/Wolf, 2005; Oreg/Nov, 2007) bis zu klassischem Crowdsourcing mittels eines „Open Calls“ zur Lösung eines Problems bzw. Entwicklung eines Produkts (Füller/Hutter/Faullant, 2011; Füller, 2010). Das Gemeinsame an den genannten Beispielen ist, dass eine Beteiligung bzw. ein Engagement vor allem aus intrinsischen Motiven erfolgt. Das heißt, allein eine Teilnahme stellt für jene Personen bereits einen Wert an sich dar (Myers, 2004, S. 330 f.). Die Anwendung dieser Open Innovation-Instrumente ist dabei aber kein Spezifikum des privaten, unternehmerischen Bereichs, sondern findet in den vergangenen Jahren auch vermehrt im öffentlichen bzw. Non-Profit-Sektor ihren Niederschlag. Hutter, Füller und Koch (2011) untersuchen beispielsweise, welche Beweggründe BürgerInnen haben, sich an einer Open Government-Plattform zu beteiligen und wie deren Motive (z.B. politisches Interesse) das Teilnahmeverhalten dieser BürgerInnen beeinflussen.

Diese Arbeit beschäftigt sich mit Open Government auf lokaler Ebene. Im Unterschied zum privaten Sektor und zu Open Government auf nationaler Ebene gibt es bis dato dazu noch wenige wissenschaftliche Studien. Die vorhandene Literatur beschäftigt sich damit, wie digitale Technologien auf kommunaler Ebene erfolgreich implementiert werden können, welche Auswirkungen dadurch auf die Politik entstehen und wie es konkret gelingt, BürgerInnen in diesen politisch-administrativen Prozess aktiv einzubinden. Das Buch „Freie Netze. Freies Wissen“ gibt beispielsweise eine detaillierte Handlungsanleitung für die Implementierung von digitalen Technologien auf kommunaler Ebene (Dobusch/Forsterleitner/Hiesmair, 2011). In einer Fallstudie wiederum beschreibt Alfano (2011), wie die Einrichtung von Online-Serviceeinrichtungen politisch-administrative Systeme beeinflussen können. Als Fallbeispiel in

dieser Arbeit dient die interaktive Online-Plattform „Schau auf Linz“ der gleichnamigen oberösterreichischen Landeshauptstadt. Diese ermöglicht es, zum einen Schäden an der städtischen Infrastruktur online zu melden, zum anderen aber auch neue Ideen oder Vorschläge von BürgerInnen im Sinne von „Citizensourcing“ (Hilgers/Ihl, 2010, S. 74; Kapitel 2.5) zur Verbesserung des öffentlichen Raums und des Zusammenlebens an die Linzer Stadtverwaltung heranzutragen.

Bereits vorhandene wissenschaftliche Literatur zeigt zum einen, wie Open Government-Plattformen aufgebaut sind bzw. wie eine Interaktion mit BürgerInnen konkret ausgestaltet sein kann (vgl. dazu Sintomer/Herzberg/Röcke, 2009 zu „BürgerInnen-Haushalten“). Sie geben jedoch keine Antwort auf die Frage, welchen konkreten Beitrag derartige Plattformen im Rahmen von Open Government auf lokaler Ebene leisten können. Zum anderen wird untersucht, welche Beweggründe BürgerInnen haben, sich konkret an einer Open Government-Plattform zu beteiligen bzw. wie sich diese Motive auf das Teilnahmeverhalten dieser BürgerInnen auswirken (Hutter/Füller/Koch, 2011). Keine Aussagen werden aber insbesondere darüber getroffen, welche Zusammenhänge es zwischen den einzelnen Beweggründen bzw. zwischen Aktivitätsgrad und konkretem Nutzungsverhalten der BürgerInnen gibt. Ebenso unbeantwortet bleibt bisher, welche Auswirkungen letztlich dadurch bei den BürgerInnen in deren Wahrnehmung der öffentlichen Verwaltung entstehen.

Um die aufgeworfenen Problemstellungen entsprechend zu beantworten, wird in dieser Arbeit der Ansatz einer Fallstudie (Yin, 2013; Eisenhardt, 1989) gewählt, um dadurch Antworten auf folgende Forschungsfragen zu bekommen: Welchen Beitrag leistet die Online-Plattform „Schau auf Linz“ im Rahmen eines Open Government auf lokaler Ebene? Wie beeinflusst die Verwendung dieser Plattform die Wahrnehmung der BürgerInnen auf die Verwaltung? Welche Beweggründe haben BürgerInnen für die Nutzung der Online-Plattform „Schau auf Linz“ und wie unterscheiden sich BürgerInnen in Bezug auf die Art ihrer Nutzung? Der Aufbau ist dabei wie folgt: In einem ersten theoretischen Schritt (Kapitel Zwei) soll zunächst damit begonnen werden, stattgefundene Entwicklungen in der Verwaltungslehre zu skizzieren und anhand eines Open Government-Framework (Hilgers/Ihl, 2010, S. 74) Rahmenbedingungen zu erörtern, die die Schaffung von derartigen Open Government-Plattformen überhaupt erst ermöglichen. Darauf aufbauend soll in Kapitel Drei anhand aktueller Beispiele und Fallstudien aus dem privaten wie öffentlichen Sektor ein theoretischer Rahmen gespannt werden, der zeigt, warum

derartige Beteiligungsinstrumente bisher überhaupt genutzt werden und warum an diesen Prozessen partizipiert wird. Der empirische Teil in Kapitel Vier bildet den Kern der Arbeit. Der Ansatz einer Fallstudie (Yin, 2013; Eisenhardt, 1989) wird dabei gewählt, um herauszuarbeiten, welchen Beitrag Plattformen im Rahmen eines Open Government auf lokaler Ebene leisten, welche konkreten Beweggründe BürgerInnen für Nutzung der Online-Plattform „Schau auf Linz“ haben und wie sich durch deren Verwendung die Wahrnehmung der BürgerInnen auf die Verwaltung ändert. Grundlagen für die vorliegenden Erkenntnisse sowie Antworten auf die aufgeworfenen Forschungsfragen sind der Zugang zu Projektdokumenten und anonymisierten Zahlen, Daten und Fakten zur Plattform (Lamnek, 2010; Flick, 2011) sowie Gespräche und Interviews mit Projektstakeholdern (Bogner/Menz, 2002; Meuser/Nagel, 2010). Wesentliches Element bildet jedoch die in Kooperation mit der Stadtforschung Linz durchgeführte Online-Befragung mit NutzerInnen der Plattform. Neben eindimensionalen, deskriptiven Analysen (Häufigkeitsauszählungen) wurden für die Ergebnisauswertung dabei auch Chi-Quadrat-Tests durchgeführt, um Verteilungsunterschiede von zwei Merkmalen zu überprüfen (z.B. Häufigkeit Internetnutzung) und signifikante Ergebnisse herausarbeiten zu können. In einem abschließenden Kapitel Fünf werden die wichtigsten Erkenntnisse der Fallstudie zusammengefasst sowie mögliche Perspektiven skizziert, die sich daraus ergeben.

2. Vom Bürokratiemodell zu „Open Government“

2.1. Staat und Verwaltung im historischen Kontext

Die tief greifenden gesellschaftlichen Umbrüche im Zuge der so genannten „Aufklärung“ – das Englische *enlightment* bzw. Französische *Lumières* macht dies im Wortstamm noch deutlicher – machten auch vor einer Neuordnung der Rolle und des Verständnisses des Staates nicht halt. War bis ins ausgehende 18. Jahrhundert in fast ganz Europa die Vorstellung vorherrschend, der Staat sei Abbild der jeweiligen Herrscherdynastie – auf die Spitze getrieben im absolutistischen Frankreich Ludwigs XIV. („*L'État, c'est moi!*“) – und durch diese geprägt, änderte sich diese mit Beginn der Französischen Revolution, die in ihren Auswirkungen ganz Europa nachhaltig veränderte. Mit der Herausbildung der Nationalstaaten im 19. Jahrhundert wurden somit auch mehr und mehr Aufgaben von der Institution „Staat“ wahrgenommen (Schedler/Proeller, 2011, 6 f.) – anfänglich noch unabhängig von Staatsform (z.B. Monarchie oder Republik) bzw. demokratischer Legitimation.¹

2.2. Klassische Organisation der öffentlichen Verwaltung: Das Bürokratiemodell

Die meisten europäischen Staaten sind bis heute als Bürokratien ausgeformt und organisiert. Darunter wird im Wesentlichen ein Verwaltungssystem mit klaren und starren Hierarchien verstanden, welches mit seinem „mechanistischen Menschenbild ausschließlich der effizienten Umsetzung legaler Herrschaft dient“ (Hilgers, 2012, S. 635). Aus rechtswissenschaftlicher Perspektive wird dies damit begründet, dass der Staat sich als Träger der Staatsgewalt hoheitlichen Zwangsbefugnissen (*lat. imperium*) bedient, um seinen Herrschaftsanspruch durchzusetzen (Binder/Trauner, 2014, S. 86). Die Rechtswissenschaft definiert „Verwaltung“ als eine der drei Staatsteilgewalten (*neben Gesetzgebung und Gerichtsbarkeit, Anm.*) daher im formell-organisatorischen Sinn auch als Handeln weisungsgebender und weisungsgebundener Verwaltungsorgane. Im österreichischen Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG) legt dabei das so genannte „Legalitätsprinzip“ in Artikel 18 die Grenzen dieses Handelns fest: Es normiert, dass die gesamte staatliche Verwaltung nur auf Grundlage der Gesetze ausgeübt werden darf. Kontrolliert werden diese Verwaltungsorgane ihrerseits wiederum durch die „obersten Organe

¹ Auf die staatspolitisch interessante Frage, woher ein Staat das grundsätzliche Recht nimmt, seine Interessen notfalls auch mit Gewalt (Zwang) durchzusetzen, soll hier nicht näher eingegangen werden.

der Vollziehung“ (Art. 19 Abs. 1 B-VG): das sind BundespräsidentIn, BundesministerInnen und StaatssekretärInnen sowie die Mitglieder der jeweiligen Landesregierungen. Diese sind den Verwaltungsorganen übergeordnet und ihrerseits wieder einem verfassungsrechtlich zuständigen, demokratisch legitimierten Vertretungskörper (in Österreich: Nationalrat bzw. Landtag) politisch verantwortlich. Dieses regelgebundene Verwaltungshandeln ist somit ein Gegenmodell zum feudalen Willkürstaat bzw. zur absoluten Monarchie (Hilgers, 2012, S. 635), macht den modernen Staat damit zu einem „Rechtsstaat“ bzw. „Rechtsschutzstaat“ (Binder/Trauner, 2014, S. 39) und garantiert so letztendlich dem Individuum Schutz gegen willkürliche staatliche Übergriffe (Schedler/Proeller, 2011, S. 9).

Hinter dem Begriff „Bürokratie“ steckt eine Form der Verwaltungsstruktur, die trotz breiter öffentlicher Kritik und einer oft negativen Konnotation viele Errungenschaften und Vorteile hat und nicht zuletzt auch maßgeblich zur Herausbildung des eben beschriebenen konstitutionellen Rechts- und Verfassungsstaats beigetragen hat (Schedler/Proeller, 2011, S. 17). Als Beispiel hierfür dient die Schaffung eines Beamtenapparats sowie staatlicher Behörden in der ehemals österreich-ungarischen Monarchie unter Kaiserin Maria Theresia bzw. ihrem Sohn Joseph II. in der zweiten Hälfte des 18. Jahrhunderts. Diese Etablierung einer allgemeinen staatlichen Verwaltung preußischer Prägung war eines der Fundamente und gleichzeitig Vorbild für moderne Verwaltungen in Kontinentaleuropa.

Als führender Theoretiker im Zusammenhang mit Bürokratien etablierte sich zu Beginn des 20. Jahrhunderts der Soziologe Max Weber. In umfangreichen empirischen Untersuchungen öffentlicher Verwaltungen skizzierte er ihre Aufgaben und Funktionsweisen, woraus sich als Ergebnis der bis heute verbreitete Begriff des „Weber'schen Bürokratiemodells“ etablierte (Weber, 2008, S. 24 ff.). In seinem Verständnis werden unter Bürokratien daher insbesondere staatliche Organisationen und Organisationsformen verstanden, deren Strukturen sich nicht am Markt orientieren, sondern vielmehr bestimmten Prinzipien und Charakteristiken folgen (Schedler/Proeller, 2011, S. 17 f.). Zusammengefasst können diese Prinzipien wie folgt dargestellt werden:

- strenge Kompetenzordnung, festgelegt durch generelle (Rechts-)Normen;
- Einbindung jedes Amtes in eine feste Hierarchie unter gleichzeitiger Festschreibung der für sie geltenden Rechte und Pflichten einschließlich ihrer OrganwallerInnen;

- Amtsführung: Grundsatz der Schriftlichkeit, Trennung von Amtstätigkeit und Privatsphäre der OrganwalterInnen, Unterscheidung zwischen Privateigentum und Verwaltungsmittel;
- Einsatz fachlich qualifizierter Personen zur Amtsführung mit geregelter Ausbildung und Beurteilung;
- hauptberufliche Führung eines Amtes mit festgelegten Karrierelaufbahnen aufgrund des Dienstalters (Berufsbeamtentum);
- vorgegebenes Regelsystem für Aufgabenerledigung der Bediensteten zur Sicherstellung eines geregelten Verfahrens.

Diese Prinzipien stießen in den letzten Jahren und Jahrzehnten vermehrt an ihre Grenzen. Eine sich ändernde Umwelt sowie veränderte Rahmenbedingungen in Wirtschaft, Gesellschaft und Politik führten sukzessive zu geänderten Ansprüchen, die an öffentliche Verwaltungen gestellt wurden (Schedler/Proeller, 2011, S. 27). Diese schienen in ihren bestehenden Ausformungen nicht mehr leistungsfähig genug zu sein, um sich den gewandelten Problemfeldern in Staat und Gesellschaft zu stellen (Budäus, 1995, S. 11).

2.3. Paradigmenwechsel in der öffentlichen Verwaltung: New Public Management

Weber postulierte auf Basis zahlreicher empirischer Untersuchungen zu Beginn des 20. Jahrhunderts sein „Bürokratiemodell“ in der Blütezeit der Industriegesellschaft, die sich bis zum heutigen Tag aber vermehrt in eine Informations- und Konsumgesellschaft transferierte (Schedler/Proeller, 2011, S. 27 ff.). Diese veränderten Rahmenbedingungen hatten nicht zuletzt auch eine Krise der öffentlichen Verwaltung zur Folge, deren Ursachen sich im Wesentlichen in drei Feldern manifestierten: Zum einen führte der Rückgang der Bedeutung traditioneller Werte oder Religion sowie einer allgemeinen Obrigkeitshörigkeit zu einer zunehmenden Individualisierung der Gesellschaft und damit einer Veränderung ihrer sozialen Strukturen. Dadurch entstand ein Spannungsfeld zwischen dem politisch-administrativen System, das auf Ausgleich bzw. Verhandlung mit pluralistisch organisierten Interessengruppen ausgelegt war, und der sich zunehmend herausbildenden kleineren Gruppierungen, die versuchen, ihre Partikularinteressen durchzusetzen (Budäus, 1995, S. 13 f.). Gemeinsam mit diesen gesellschaftlichen Veränderungen wandelten sich zum anderen auch die Anforderungen an das politisch-administrative System. Einerseits kam es zu einem Aufbrechen der strikten Trennung

von Politik und Verwaltung (Hughes, 1994, S. 44); andererseits wurde der Ruf nach einem anderen, moderneren Verständnis der öffentlichen Verwaltung laut. Schließlich verlangten die Entwicklungen der Globalisierung und die immer stärker werdende Vernetzung der Ökonomien auch nach einer leistungsfähigen Verwaltung, die als Standortfaktor wahrgenommen wurde (Reichard, 1995, S. 21). Diese Qualitätsorientierung der öffentlichen Verwaltung hin zu einer „Dienstleisterin“ unterstreicht diese Entwicklung nachhaltig.

Aus diesen Veränderungen heraus kam es schließlich zu einem Paradigmenwechsel² und neuem Verständnis der öffentlichen Verwaltung, für das sich schließlich der Begriff „New Public Management“ (NPM) herausbildete. Als Oberbegriff wird darunter eine weltweit terminologisch einheitliche Gesamtbewegung der Verwaltungsreformen verstanden, die einen Wechsel der Steuerung von einer Input- zu einer Output-Orientierung postuliert (Pollitt, 1995, S. 133 ff.). NPM wurde als Reformmodell entwickelt und dient in der wissenschaftlichen Literatur als eine Sammelbezeichnung für viele unterschiedliche Veränderungen in der Verwaltungslehre. Seine Grundlagen spiegeln sich dabei vor allem in zwei Theorien wider: Zum einen in der Public Choice-Theorie und zum anderen im Managerialismus (Aucoin, 1990, S. 115 ff.; Grüning, 2000; Lynn, 2005; Reichard, 1996, S. 241 ff.). Während der Public Choice-Ansatz einer Außenorientierung folgt, fokussiert der managerialistische Ansatz seine Sichtweise primär auf die inneren Strukturen der öffentlichen Verwaltung. Die aus der Ökonomie stammende Public Choice-Theorie fragt daher, welche Rolle Anreize und Entscheidungsprozesse bei der Bereitstellung von Leistungen im politischen Umfeld spielen und folgert daraus, dass auch PolitikerInnen und öffentlich Bedienstete nach dem neoklassischen Grundsatz der Eigennutzenmaximierung agieren (Niskanen, 1971; Volkert/Schneider, 1999). Bürokratische Strukturen führten einerseits zu einer beständigen Ausweitung des öffentlichen Sektors und andererseits zu Wohlfahrtsverlusten (Schedler/Proeller, 2011, S. 51), woraus VertreterInnen der Public Choice-Theorie meinen, die Notwendigkeit einer allgemeinen Einschränkung des Ausmaßes und Umfanges staatlicher Tätigkeiten zu erkennen und daraus abzuleiten (Buchanan, 1967; Niskanen, 1971). Das zweite theoretische Fundament bildet der Ansatz des Managerialismus mit der Intention einer Entbürokratisierung (Aucoin, 1990, S. 115 ff.). Im Kern geht es hierbei um die Frage, inwieweit privatwirtschaftliche Management-Prinzipien auf die öffentliche Verwaltung umgelegt werden können.

² Das griechische *parádeigma* bedeutet übersetzt „Muster“ oder „Weltanschauung“.

Grundlegend für den Paradigmenwechsel vom Bürokratiemodell zum NPM-Ansatz war auch eine Modernisierung öffentlicher Einrichtungen sowie eine neue Form der öffentlichen Verwaltungsführung. Bürokratisch ausgeformte Organisationsstrukturen sollten sich nach und nach zu „Dienstleistungsanbietern“ entwickeln, sodass es einerseits zu einer für BürgerInnen wahrnehmbaren Ergebnisänderung kommen sollte und andererseits auch zu einer wahrnehmbaren Steigerung der Qualität der angebotenen Leistungen (Denhardt/Denhardt, 2000). Rhodes (1991) war in diesem Zusammenhang auch einer der ersten, der explizit den Terminus „New Public Management“ in der wissenschaftlichen Literatur verwendete, um gezielt auf diesen neuen Steuerungsansatz innerhalb der öffentlichen Verwaltung hinzuweisen. Hood (1991, S. 3 ff.) sieht den Aufstieg von NPM zum in den letzten beiden Jahrzehnten dominierenden Paradigma der Verwaltungslehre in enger Beziehung zu vier weiteren Stoßrichtungen in der Verwaltung: erstens die Reduktion öffentlicher Ausgaben und damit einhergehender Schrumpfung der öffentlichen Verwaltungen; zweitens die Privatisierungen und Ausgliederungen von Tätigkeiten aus dem Kern der (Hoheits-)Verwaltung; drittens die Automatisierungen in der Erzeugung und Verteilung öffentlicher Dienstleistungen sowie viertens einen generellen Trend zur Internationalisierung.

Hood liefert auch eine bis heute oft zitierte und umfassende Beschreibung von New Public Management (Hood, 1991, S. 3):

- Praktisches professionelles Management: aktive, sichtbare, mit Handlungsfreiheit ausgestaltete Führung im öffentlichen Sektor.
- Explizite Leistungsstandards und Leistungsmessgrößen: Ziele, Erfolgsindikatoren, vorzugsweise in quantifizierbarer Form.
- Größere Betonung der Output-Steuerung: Mittelzuteilung und Honorierung mit gemessener Leistung verknüpfen.
- Disaggregation von Einheiten im öffentlichen Sektor: Aufbrechen früherer monolithischer Gebilde in kleinere, dezentralere und selbstständigere Einheiten; Arbeiten mit Globalbudgets.
- Mehr Wettbewerb im öffentlichen Sektor: Befristete Verträge und öffentliche Ausschreibungen.
- Betonung von privatwirtschaftlichen Führungsstilen: Abrücken von militärisch-

hierarchischen Stilen, mehr Flexibilität in Anstellung und Honorierung, mehr PR-Techniken.

- Betonung größerer Disziplin und Sparsamkeit im Ressourceneinsatz: Kostenreduktion, Erhöhung der Arbeitsdisziplin, Widerstand gegen Forderungen der Gewerkschaften.

Diese Charakteristika rufen aber auch Kritik hervor und stoßen in der praktischen Umsetzung zum Teil bereits an ihre Grenzen: Zum einen führen ein zu breitflächiger Abbau staatlicher Institutionen und eine vermehrte Leistungsvergabe an externe Dritte („Contracting Out“) in letzter Konsequenz zu einer gravierenden Aushöhlung des Staates („hollow state“) und seiner Institutionen (Milward/Provan, 2003, S. 1 ff.). Dies deswegen, weil Verwaltungen zwar weiterhin für die Bereitstellungen öffentlicher Leistungen verantwortlich sind (und von den BürgerInnen auch dafür verantwortlich gemacht werden), ihre Einflussmöglichkeiten auf die konkrete Leistungserbringung aber – abseits vertraglich geregelter Mechanismen – weitestgehend eingeschränkt werden. Untersuchungen betreffend der Zusammenarbeit zwischen öffentlicher Hand und Privaten – insbesondere im Bereich Infrastruktur – zeigen, dass die erwarteten Vorteile oft unklar und in einer langfristigen Perspektive aufgrund unerwarteter Folgekosten in der Finanzierung sogar teurer sind (Spackman, 2002, S. 283 ff.; Hodge/Greve, 2007, S. 545 ff.; Vining/Boardman, 2008, S. 149 ff.). Zum anderen zeigt auch die oft postulierte „Wirkungsorientierung“ des Verwaltungsmanagements (die seit Anfang an im NPM eines der zentralen Anliegen ist) Schwächen: Vielerorts konzentrierte man sich zunächst nur auf die Leistungsebene und erst in einem zweiten Schritt auf die Wirkungen (Schedler/Proeller 2011, S. 309), wo nach wie vor eine echte Wirkungssteuerung bzw. Wirkungsmessung selten und meist nur mit Schwierigkeiten möglich ist (Rieder/Lehmann, 2002, S. 25 ff.).

Durch diese geänderte Sichtweise muss damit auch neu definiert werden, welche Rolle erstens die Politik spielen kann und soll und welche Instrumente diese zweitens benötigt, um trotz dieser tief greifenden Änderungen im politisch-administrativen System weiterhin ihrer Aufgabe als oberste und zugleich einzig demokratisch legitimierte Instanz in der Hierarchie der öffentlichen Verwaltungen einnehmen zu können. Mastronardi (1998, S. 66) sieht in dieser geänderten Sichtweise überhaupt eine Verschiebung der normativ geforderten Staatsstruktur. Nach Schedler/Proeller (2011, S. 9) wurden jedenfalls durch die Implementierung von NPM die beiden wesentlichen Legitimationsgründe öffentlicher Verwaltungen (Demokratieprinzip, Legalitätsprinzip als Ausfluss des Rechtsstaats) durch die Wirkungsorientierung als drittes

Erfordernis ergänzt. Demnach lassen sich die leistungsstaatlichen Aktivitäten des Sozialstaates nicht mehr alleine durch demokratische oder rechtsstaatliche Überlegungen rechtfertigen, sondern fordern aufgrund ihres Charakters auch eine Legitimation durch ihre Wirkung (d.h. Ergebnis) auf die Gesellschaft.

Der weltweite Durchbruch des Internets Ende der 1990er und zu Beginn der 2000er Jahre legte schließlich den Grundstein für eine erneute Weiterentwicklung der Verwaltungslehre. Unter dem Begriff „Open Government“ („offenes Regieren“) kam es in den letzten Jahren zu einer weltumspannenden Bewegung mit dem Ziel, die Potenziale des Internets und der Digitalisierung für bürgernäheres und partizipativeres Handeln öffentlicher Verwaltungen bestmöglich zu nutzen (Hilgers, 2012, S. 640; Gegenhuber/Forsterleitner, 2011, S. 234).

2.4. Vom New Public Management zu Open Government

2.4.1. Entwicklung von Open Government

Die neuen Möglichkeiten der digitalen Technologien in den letzten zwei Jahrzehnten führten zu einer Aufweichung der Trennlinie zwischen Regierung, Verwaltung und BürgerInnen. Der Zugang zum Internet für breite Bevölkerungsschichten in den Industrie- und zunehmend auch in den Schwellenländern eröffnete neue Möglichkeiten – nicht zuletzt auch in der Kommunikation und Interaktion zwischen BürgerInnen und der Politik. Diese neuen Chancen zur Kommunikation und Interaktion erleichterten damit auch die Entstehung von neuen Paradigmen in der Verwaltungslehre. So wie die Idee vom „New Public Management“ (NPM) mit all seinen Auswirkungen seit den 1980er Jahren einen Wechsel in der Wahrnehmung der Politik und insbesondere der öffentlichen Verwaltung einleitete, eröffnete die Digitalisierung unserer Gesellschaft erneut Potenziale und Möglichkeiten, um das Handeln von Behörden und Ämtern partizipativer und bürgernäher gestalten zu können.

In seinem ursprünglichen Verständnis unterscheidet Open Government zwischen „offenen“ und „geschlossenen“ Regierungssystemen, wobei beide Sichtweisen von einem System ausgehen, das vor allem den transparenten Zugang zu Regierungs- und Verwaltungsinformationen für BürgerInnen im rechtlichen Sinne meint (Janda, 2011, S. 228). Nunmehr ist eines der

Hauptziele von Open Government, unter Heranziehung digitaler Technologien mehr Transparenz, Teilhabe sowie einen intensiveren Austausch zwischen den betroffenen AkteurInnen und der öffentlichen Verwaltung zu schaffen (Hilgers, 2012, S. 633). Von einer breiteren Öffentlichkeit diskutiert wird Open Government, seit US-Präsident Barack Obama nach seinem Amtsantritt im Januar 2009 mit der Open Government-Initiative ein radikales Umdenken im Umgang mit Regierung und öffentlicher Verwaltung ankündigte und gleich am ersten Tag seiner Präsidentschaft das „Memorandum on Transparency and Open Government“ unterzeichnete (www.whitehouse.gov/open), welches auf den drei Kernprinzipien Transparenz, Partizipation und Kollaboration fußt (Details dazu siehe Abschnitt 2.4.2).

Open Government setzt auf ein partnerschaftliches Verhältnis von BürgerInnen und Verwaltung. Gleichzeitig bleibt die Frage offen, welchen Beitrag BürgerInnen bei der Bewältigung öffentlicher Aufgaben konkret leisten können, die (bisher) von einem speziell ausgebildeten (öffentlich) Bediensteten ausgeführt wurden. Im Gegensatz zum starren Bürokratiemodell Weber'scher Ausprägung steht dahinter auch die Idee eines „aktivierenden Staates“ mit dem Versuch, alle wichtigen Stakeholder in geeigneter Form in den politisch-administrativen Prozess einzubinden. Der entstandene Mehrwert, der durch diese geänderte Form der Zusammenarbeit generiert wird, übersteigt dabei bisherige Modelle einer gemeinsamen Wertschöpfung zwischen der öffentlichen Hand und Privaten, wie z.B. klassische Public Private Partnership-Modelle (Hilgers, 2012, S. 640). Anders als bei einer Einbeziehung von ExpertInnen im New Public Management – beispielsweise durch „Contracting-Out“ bzw. Vergabe von zu erbringenden Dienstleistungen an private Dritte – eröffnet Open Government daher eine noch breitere Beteiligung der verschiedensten Anspruchsgruppen. Daraus entstehen letztendlich auch neue Perspektiven und Handlungsfelder für den Staat. Open Government kann daher als neuer Weg interaktiver öffentlicher Wertschöpfung und Kooperation mit BürgerInnen verstanden werden. Dieser wird dadurch erreicht, dass externe AkteurInnen in systematischer Weise in den Prozess des Regierens und Verwaltens integriert werden (Hilgers, 2012; Lathrop/Ruma, 2010; Noveck, 2009; Gotze/Pederson, 2009).

In Tabelle 1 werden nochmals die wesentlichen Charakteristika der derzeit dominierenden drei Paradigmen in der Verwaltungslehre in tabellarischer Form skizziert:

Paradigma	Funktion	Charakteristika	Rolle BürgerIn
Bürokratiemodell (Weber, 2008)	Legitimation durch Verfahren	<ul style="list-style-type: none"> • strenge Kompetenzordnung • fixe Hierarchien • klare Regeln für Amtsführung • Einsatz fachlich qualifizierter Personen (Berufsbeamtentum) • geregeltes Verfahren für Aufgabenerledigung 	Subordination
New Public Management (Hood, 1991)	Legitimation durch Kosteneffizienz	<ul style="list-style-type: none"> • praktisches professionelles Management • Leistungsstandards (Benchmarking) • Output-Steuerung • dezentrale Einheiten • Wettbewerb im öffentlichen Sektor • privatwirtschaftliche Führungsstile 	LeistungsempfängerIn
Open Government (Obama, 2009)	Legitimation durch Beteiligung	<ul style="list-style-type: none"> • veränderte Ansprüche an Teilhabe und Mitbestimmung • öffentlicher Wertschöpfungsprozess • Open Innovation: Integration der BürgerInnen in politisch-administrative Prozesse 	Mitgestaltung (Spezialwissen vorhanden)

Tabelle 1: Vom Bürokratiemodell zu „Open Government“ (nach Hilgers, 2012, S. 636)

2.4.2. Dimensionen von Open Government

2.4.2.1. Transparenz

Transparenz ist ein tragendes Prinzip von Open Government und zugleich wesentliche Voraussetzung, damit BürgerInnen sich beteiligen und so den politisch-administrativen Prozess mitbeeinflussen können. Durch den Einsatz digitaler Technologien wird auch die Frage der Transparenz in Politik und Verwaltung neu definiert. Zum einen geht es dabei um die Frage der Rechenschaftslegung und Nachvollziehbarkeit staatlichen Handelns, das weit über das rein verfassungsmäßig postulierte „Legalitätsprinzip“ (Art. 18 B-VG) hinausgeht (siehe Abschnitt 2.2). Zum anderen geht es aber auch um die Gefahr der Überwachung und Kontrolle von BürgerInnen durch den Staat (Hilgers, 2012, S. 640). Ein wesentliches Element von Transparenz sind dabei nicht-personenbezogene Verwaltungsdaten bzw. öffentliche Datenbestände, die sich unter dem Sammelbegriff „Open Government Data“ zusammenfassen

lassen. Dem Transparenzgedanken entsprechend werden diese seitens der öffentlichen Verwaltung für alle BürgerInnen zur freien Nutzung, Weiterverbreitung und Weiterverwendung zugänglich gemacht. Die Verwaltung stellt dabei ihre Daten aus eigenem Antrieb heraus zur Verfügung, ohne dass es eines konkreten Antrags oder Ersuchens einzelner BürgerInnen bedarf (Janda, 2011, S. 230). Damit erfolgt zugleich eine Art von Rechenschaftslegung durch Politik und Verwaltung – vor allem, wenn dabei gleichzeitig spezifische Plattformen zur gemeinschaftlicher Erstellung frei verfügbarer Gemeingüter (*open commons*) geschaffen werden. Die bekanntesten unter ihnen sind jene der US-Regierung (www.data.gov), der britischen Regierung (www.data.gov.uk) sowie das deutsche GovData-Portal (<https://govdata.de>). Dabei gilt die Herausgabe von nicht-personenbezogenen öffentlichen Daten als eine der Grundlagen für die beiden weiteren Prinzipien Partizipation und Kollaboration (Hilgers, 2012, S. 641).

2.4.2.2. Partizipation

Partizipation meint die verstärkte Einbindung und Teilhabe von BürgerInnen an politischen Entscheidungsprozessen, die über die klassischen Instrumente von Wahlen oder gegebenenfalls plebiszitären Entscheidungen hinausgehen. Dahinter steht der erhöhte Anspruch des Elektorats, sich bei politischen Prozessen aktiv einbringen und punktuell mitgestalten zu wollen (Hilgers, 2012, S. 642). Die dafür verwendeten Werkzeuge werden dabei immer nur als Ergänzung zum bisherigen System verstanden und nicht als Ersatz, sorgen jedoch durch eine verstärkte Einbindung von BürgerInnen auch für ein Mehr an Transparenz. Diese kann durch die verstärkte Offenlegung der Interessen zu einem bestimmten Thema sowie der klaren Darstellung der jeweiligen Interessenlagen von Unternehmen, Verbänden oder politischen Parteien entstehen (Fung, 2003, S. 338).

Ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal beim Prinzip der Partizipation liegt dabei in der Frage, ob es sich hierbei um bloße *Mitbestimmung* oder aber echte *Mitentscheidung* (*Hervorhebung des Verfassers, Anm.*) an politisch-administrativen Prozessen handelt. Während Erstere vor allem dazu dient, ein erhöhtes Maß an Akzeptanz von politischen Entscheidungen zu erreichen, kann Letztere auch als ein Schritt hin zu einem geänderten Demokratieverständnis bedeuten (Hilgers, 2012, S. 642). Als Beispiel für Mitbestimmung dienen partizipative Gesetzgebungsverfahren wie sie in den deutschen Bundesländern Baden-

Württemberg oder Nordrhein-Westfalen im Zusammenhang mit der Änderung der Landeshochschulgesetze durchgeführt wurden.³ Um eine Mitentscheidung hingegen handelt es sich in der Regel bei so genannten „BürgerInnen-Haushalten“. Dort wird die Bevölkerung direkt in den Distributionsprozess der öffentlichen Finanzen eingebunden und darf über einen (kleinen) Teil des öffentlichen Haushaltes mitentscheiden. Beispiele dafür finden sich in den deutschen Städten Solingen, Stuttgart, Münster oder Gelsenkirchen; aber auch in der oberösterreichischen Kleingemeinde Vorderstoder gibt es ein Pilotprojekt dazu.⁴ Gleichzeitig zeigen diese Beispiele auch Grenzen des Partizipationsinstruments auf: Zum einen kann diese Form der BürgerInnen-Beteiligung angesichts sehr niedriger Beteiligungsraten (idR zwischen einem und fünf Prozent) zu einem Instrument privilegierter Schichten und gut organisierter Lobbygruppen werden; zum anderen wird aufgrund dieser Tatsache auch die Kosten-Nutzen-Relation in Frage gestellt (Gegenhuber/Forsterleitner, 2011, S. 244). Eine Repräsentativität bzw. Inklusion aller sozialen Gruppen scheint in vielen Fällen daher nur durch die Schaffung spezieller Voraussetzungen erreichbar zu sein. In der spanischen Stadt Albacete, das ebenfalls über das Instrument eines BürgerInnen-Haushaltes verfügt, wird beispielsweise gewährleistet, dass sowohl die ethnische Minderheit der Roma und Sinti als auch MigrantInnen fixe Mitbestimmungsmöglichkeit in jenem Gremium erhalten, das über diesen BürgerInnen-Haushalt entscheidet (Sintomer/Herzberg/Röcke, 2008, S. 174).

2.4.2.3. Kollaboration

Kollaboration meint das koordinierte Zusammenwirken einzelner Beteiligter im politisch-administrativen System. Auf Seiten der Verwaltung kann darunter ein Zurückgreifen auf das Wissen und auf das Know-how von BürgerInnen im Verwaltungshandeln verstanden werden (Janda, 2011, S. 228). Kollaboration meint dabei mehr als das bloße „Sammeln“ (z.B. von Ideen), was meist losgelöst voneinander zu betrachten ist (Wise/Paton/Gegenhuber, 2010, S. 258). In einem koordinierten Vorgang nehmen die einzelnen AkteurInnen zwar unabhängig voneinander teil, arbeiten dabei aber an einem gemeinsamen Ergebnis. Eines der bekanntesten Beispiele dafür stellt die Online-Enzyklopädie „Wikipedia“ dar. Dabei ist das Zurückgreifen auf externes Know-how nicht per se neu, sondern stellt in dieser Konzeption lediglich eine Weiterentwicklung des bereits aus dem NPM bekannten Ziels – z.B. durch „Contracting-Out“

³ <http://mwk.baden-wuerttemberg.de/hochschulen/verfasste-studierendenschaft/entstehung-des-gesetzes>

⁴ <http://www.rmooe.at/projekte/b%C3%BCrgerhaushalt-vorderstoder>

oder Public Private Partnership (PPP) – dar. In Bezug auf das politisch-administrative System fällt darunter die Zusammenarbeit öffentlich Bediensteter in einem Amt oder einer Behörde – und zwar sowohl untereinander als auch mit externen Dritten, z.B. mit außenstehenden ExpertInnen und/oder BürgerInnen (Hilgers, 2012, S. 642). So bietet beispielsweise das soziale US-Verwaltungsnetzwerk *Govloop.com* allen öffentlich Bediensteten der einzelnen Bundesstaaten eine Plattform für Austausch und Problemlösungen.

In Tabelle 2 werden abschließend nochmals die drei Prinzipien von Open Government, deren wesentliche Merkmale sowie Beispiele dazu im Überblick zusammengefasst:

Prinzip	Merkmale
Transparenz	<ul style="list-style-type: none"> • Veröffentlichung und Aufbereitung öffentlicher Daten und Verfahren (Open Data) • Rechenschaftslegung/Nachvollziehbarkeit
Partizipation	<ul style="list-style-type: none"> • Aktive Teilhabe an Entscheidungsprozessen (über bestehende Elemente hinaus) • Mitbestimmung vs. Mitentscheidung
Kollaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Integration in Verwaltungsprozesse • Gemeinschaftliche Wertschöpfung • Plattformen und Innovationswettbewerbe • Zugriff auf ExpertInnenwissen

Tabelle 2: Prinzipien von Open Government (nach Hilgers, 2012, S. 640)

2.5. Open Innovation: Vom Crowdsourcing zum „Citizensourcing“

„Open Innovation“ meint die Öffnung von Innovationsprozessen innerhalb von Organisationen, d.h. eine aktive strategische Nutzung der Außenwelt, um das eigene Innovationspotenzial zu vergrößern (Chesbrough, 2006, S. 1 ff.). Ein wesentlicher Bestandteil von „Open Innovation“ ist daher die Einbeziehung externer Personen in einen – privaten wie öffentlichen – Wertschöpfungsprozess, der zu einem allgemein besseren Ergebnis führt (Brabham, 2013; von Hippel, 2005). Diese Idee der Nutzung einer Expertise „von außen“ ist dabei per se nichts Neues, sondern wird bereits von privaten Unternehmen und Organisationen häufig genutzt. Als wichtiges Open Innovation-Instrument ermöglicht das so genannte „Crowdsourcing“ die Erzielung besserer Lösungen durch Einbeziehen von Ideen und Vorschlägen außerhalb bestehender Organisationen (Mergel/Desouza, 2013; Tapscott/Williams, 2006). Dahinter steckt der Gedanke des IT-Unternehmers Bill Joy, der besagt, dass Innovation immer anderswo

(*außerhalb des eigenen Unternehmens, Anm.*) passiert und „die meisten klugen Menschen für jemand anderen arbeiten“. Dieses Management-Prinzip wird auch „Joys Gesetz“ (*Joy's law*) genannt (Lakhani/Panetta, 2007, S. 97 ff.). Durch einen „Open Call“ – gerichtet an eine spezifische oder auch allgemeine Gruppe Interessierter – kann daher in der Regel ein qualitativ höherer Output im Vergleich zu organisationsinternen Prozessen erreicht werden. KonsumentInnen und NutzerInnen werden dadurch gleichzeitig auch als aktive „ProduzentInnen“ bzw. „WertschöpferInnen“ von neuem Wissen und neuen Ideen gesehen (Hutter/Füller/Koch, 2011; von Hippel, 2005). Dabei knüpfen Open Innovation-Instrumente Unternehmen nicht nur an Märkte und dadurch an ein jeweils spezielles Umfeld, sondern als gesellschaftliche Institution faktisch an die ganze Gesellschaft (Hilgers, 2012, S. 633).

Der Großteil der Forschung zu Open Innovation beruht auf Beispielen aus dem privaten bzw. unternehmerischen Sektor, wo eines der Hauptziele letztendlich ist, den jeweilig eigenen wirtschaftlichen Erfolg zu steigern. Die Bandbreite reicht dabei von der gemeinschaftlichen Entwicklung von Open Source-Software (Hars/Ou, 2001; Lakhani/Wolf, 2005; Oreg/Nov, 2007) bis zu klassischem Crowdsourcing mittels eines „Open Calls“ zur Lösung eines Problems bzw. Entwicklung eines Produkts (Füller/Hutter/Faullant, 2011; Füller, 2010). Veränderungen und Innovationen im öffentlichen Sektor kamen bisher vor allem direkt aus Politik und Verwaltung selbst. Sie zielten wie auch im privatwirtschaftlichen Bereich vor allem darauf ab, die Effizienz und Effektivität der Verwaltung und der öffentlichen Dienstleistungen zu erhöhen. Die Open Government-Initiative von US-Präsident Barack Obama forderte auch für die öffentlichen Verwaltungen – über die bisherigen Instrumente hinausgehend – eine neue Form der Zusammenarbeit zwischen BürgerInnen, Verwaltung und Politik (Mergel/Desouza, 2013). Im Kern geht es dabei um die Fragestellung, inwieweit Beispiele aus unternehmerischer Wertschöpfung, die eine erhöhte Effizienz und Effektivität durch systematische Kooperation mit externen AkteurInnen belegen, auch auf den öffentlichen Raum übertragen werden können (Hilgers, 2012, S. 634). In dieser wechselseitigen Beziehung zwischen Verwaltung und externen Dritten beschreibt der Begriff „Citizensourcing“ (Lukensmeyer/Torres, 2008, S. 207 ff.) diese daraus entstehende Beziehung. Hinter Letzterem steckt die Idee, dass Tätigkeiten und Problemstellungen, die bisher traditionell von öffentlich Bediensteten verrichtet werden, in Form eines „Open Call“ an eine interessierte Öffentlichkeit bzw. an ein Netzwerk von interessierten Dritten (BürgerInnen, ExpertInnen) ausgelagert werden (Hilgers/Ihl, 2010, S. 72). Unter der Annahme, dass auch für den öffentlichen Sektor ähnliche Prämissen wie für den

unternehmerischen Bereich gelten (z.B. „Joys Gesetz“, wonach kluge Menschen immer für jemanden anderen arbeiten), kann daher auch durch Einbeziehung von BürgerInnen bzw. einer interessierten Öffentlichkeit zur Erhöhung von Effizienz und Effektivität von Verwaltungsprozessen ein besseres Ergebnis erzielt werden.

Hilgers und Ihl (2010, S. 73 ff.) präsentieren in diesem Zusammenhang ein so genanntes „Open Government Framework“, wo sie zeigen, wie das Konzept von Open Innovation auch auf den öffentlichen Sektor umgelegt werden kann (Abbildung 1).

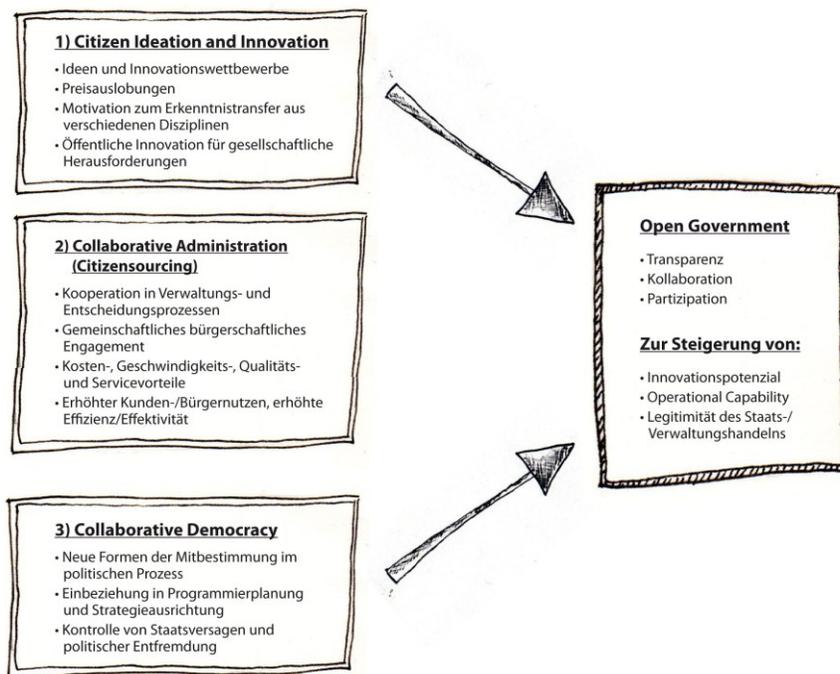


Abbildung 1: Open Government-Framework (nach Hilgers, 2012, S. 644)

Bei der „Ideenfindung und Innovation durch Wettbewerbe“ (*Citizen Ideation and Innovation*) soll durch Ideen- und Innovationswettbewerbe das vorhandene ExpertInnenwissen und die Kreativität der BürgerInnen auch für öffentliche Verwaltungen und Behörden genutzt werden. In einer Analyse zeigt Davies (2010, S. 33) die „Nützlichkeit“ von offenen Verwaltungsdaten auf, indem er unter anderem auf Möglichkeiten der gemeinsamen Erstellung von Leistungen (*co-production*) durch BürgerInnen und Verwaltung hinweist.

Gemeinschaftliche Verwaltung („Citizensourcing“) meint die systematische Integration der BürgerInnen in bereits bestehende Prozesse, wodurch eine neue Form der Zusammenarbeit zwischen der öffentlichen Verwaltung und den BürgerInnen entsteht. Grundlage dafür bilden positive Erfahrungen aus unternehmerischen Innovationsprozessen. Der Begriff „Citizensourcing“ (Lukensmeyer/Torres, 2008, S. 207 ff.) beschreibt dabei dieses neue Verhältnis zwischen der Regierung und seinen BürgerInnen als ein Instrument zur Übernahme von Aufgaben, welche bisher von öffentlich Bediensteten erledigt wurden. Diese werden danach an eine unbestimmte Personengruppen in Form eines „Open Calls“ ausgelagert (Hilgers/Ihl, 2010, S. 72). Beispiele hierfür sind die bekannten Plattformen *FixMyStreet* und *SeeClickFix* (öffentliches Beschwerde- und Meldewesen) sowie jene zur Gestaltung des öffentlichen Raumes (*collaborative urban planning*). Mergel (2012, S. 286) spricht in diesem Zusammenhang auch von „dezentralisierter Demokratie“ (*distributed democracy*), da jene Plattformen eine Vermittlerrolle zwischen Politik (Regierung) und BürgerInnen einnehmen.

Bei „Gemeinschaftlicher Demokratie“ (*Collaborative Democracy*) geht es im Kern darum, wie das Interesse der BürgerInnen zur Beteiligung an politischen Prozessen verbessert werden kann. Dadurch soll es zum einen zu einer Qualitätsverbesserung von Verwaltungsleistungen (Output) sowie deren Wirkungen (Outcome) kommen und damit wiederum zu einer höheren Zufriedenheit der BürgerInnen. Bekannte Beispiele dafür sind partizipative Gesetzgebungsverfahren (z.B. deutsche Landeshochschulgesetze⁵), BürgerInnen-Haushalte (z.B. Stadt Solingen⁶) oder Ideenplattformen (z.B. „Aufbruch Bayern“⁷).

Die in diesem Kapitel skizzierten Beobachtungen zeigen deutlich, dass es in der Verwaltungslehre in den letzten Jahrzehnten zu Entwicklungen gekommen ist, die schließlich jeweils auch einen Paradigmenwechsel einleiteten. Nicht zuletzt hatte der Durchbruch der Informationstechnologie ein geändertes Verhältnis zwischen BürgerInnen, Verwaltung und Politik zur Folge, das unter dem Sammelbegriff „Open Government“ seinen Niederschlag fand. Dadurch wurden vor allem neue Partizipationskanäle geschaffen, die insbesondere auch die lokale Ebene betreffen. Welche Gründe im Konkreten Menschen und BürgerInnen bewegen, diese Kanäle zu nutzen, ist Gegenstand des folgenden Kapitels.

⁵ <http://mwk.baden-wuerttemberg.de/hochschulen/verfasste-studierendenschaft/entstehung-des-gesetzes>

⁶ www.solingenspart.de

⁷ www.aufbruchbayern.de

3. Theoretische Grundlagen

Während im privaten Sektor bereits zahlreiche Studien darüber existieren, warum sich Menschen z.B. an Innovations- und Ideenwettbewerben beteiligen (Hars/Ou, 2001; Lakhani/Wolf, 2005; Oreg/Nov, 2007; Füller/Hutter/Faullant, 2011; Füller, 2010), ist der öffentliche Sektor – vor allem auf lokaler Ebene – ein dahingehend noch wenig untersuchtes Feld. In diesem Kapitel soll dargelegt werden, warum Menschen überhaupt an Beteiligungsplattformen unterschiedlichster Art partizipieren und anhand aktueller Fallstudien – sowohl aus dem privaten wie öffentlichen Sektor – untermauert werden, welche Beispiele es hier bereits in der wissenschaftlichen Literatur gibt.

3.1. Motive für eine Partizipation an Beteiligungs-Plattformen

3.1.1. Motivkategorien

Zahlreiche Untersuchungen beschäftigten sich mit der Frage, was Menschen dazu bewegt, beispielsweise Teil einer Online-Community zu sein oder sich bei der Entwicklung von Open Source-Software sowie neuen Produkten von privaten Unternehmen zu beteiligen. Die so genannte „Austauschtheorie“ (*social exchange theory*) liefert in diesem Zusammenhang eine Erklärung des menschlichen Sozialverhaltens, d.h. eine Begründung, warum sich Menschen so verhalten, wie sie sich eben in einer konkreten Situation verhalten. Menschen nehmen beispielsweise deswegen an Crowdsourcing teil, weil sie erwarten, dass ihnen dadurch ein individueller Nutzen widerfährt (Hutter/Füller/Koch, 2011, S. 4 mwN). Dieser kann sich dabei einerseits in Materiellem wie Gütern oder Geldleistungen niederschlagen, andererseits aber auch in Immateriellem wie sozialer Wertschätzung oder Anerkennung. Dabei stellt oft nicht nur das Endergebnis, sondern bereits die Tätigkeit an sich einen Nutzen dar. Constant, Sproull und Kiesler (1996, S. 119 ff.) schließen aus diesen Erkenntnissen, dass NutzerInnen von digitalen Informationssystemen bereit sind ihr Wissen zu teilen, wenn das erwartete Ergebnis (Outcome) größer ist als die Partizipationskosten. Dies ist in der Regel der Fall, wenn in einer Ex-ante-Betrachtung der erwartete subjektive Nutzen höher eingestuft wird als der dafür erwartete notwendige Einsatz.

In der Theorie wird häufig zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation unterschieden. Menschen sind dabei intrinsisch motiviert, wenn die Tätigkeit oder Aktivität, der sie nachgehen, bereits einen Wert an sich darstellt (Füller, 2010, S. 103). Hier steht im Vordergrund, einer bestimmten Beschäftigung deswegen nachzugehen, weil sie entweder einfach Spaß macht, bestimmte Interessen befriedigt oder als eine persönliche Herausforderung gesehen wird (Myers, 2004, S. 330 f.). Man betrachtet beispielsweise Hobbys wie Schach spielen, Tanzen, Sport oder Gartenarbeit als interessant, herausfordernd, Spaß bzw. Freude oder aber sieht diese Freizeitbeschäftigungen auch als reines Mittel zum Zweck. Intrinsisch motivierte Verhaltensweisen sind dabei primär mit den Bedürfnissen nach Kompetenz und Selbstbestimmung verbunden (Deci/Ryan, 1985, S. 114 f.). Als ein Grund dafür wird das starke Bedürfnis jedes bzw. jeder Einzelnen gesehen, als kompetent und selbstbewusst im Umgang mit seiner Umwelt und seinen Mitmenschen gelten zu wollen. Personen betrachten dabei ihre Teilnahme an Initiativen, Projekten oder Plattformen eher aus spielerischer Natur und daher mehr als Belohnung denn Anstrengung. Intrinsische Motivation wird aber auch wahrgenommen als eine Form von Interesse, Beteiligung, Neugier, Befriedigung oder Herausforderung (Amabile, 1996, S. 317).

Menschen gelten hingegen als extrinsisch motiviert, wenn ihnen das – oftmals noch ungewisse – Ergebnis einer Aktivität wichtiger ist als die Teilnahme daran (Deci/Ryan, 1993, S. 225 f.). Hier steht meist das Bedürfnis im Vordergrund, eine bestimmte Leistung deswegen zu erbringen, weil man sich dadurch entweder einen Vorteil (z.B. Belohnung) erhofft oder einen Nachteil (z.B. Bestrafung) vermeiden möchte (Myers, 2004, S. 330 f.). Die Teilnahme an bestimmten Aufgaben und Aktivitäten bzw. das Engagement dafür wird als eine Funktion von intrinsischer Motivation und selbstbestimmter extrinsischer Motivation angesehen. Bei dieser „Selbstbestimmung“ wird davon ausgegangen, dass menschliches Verhalten vor allem auf psychologischen Bedürfnissen beruht. Dies deswegen, weil sie nicht nur die energetische Grundlage vieler alltäglicher Aktivitäten und Handlungen sind, sondern vor allem der Prozesssteuerung der menschlichen Triebe und Emotionen dienen (Deci/Ryan, 1993, S. 229). Diese „Selbstbestimmungstheorie“ postuliert daher drei angeborene psychologische Bedürfnisse, die sowohl für intrinsische als auch extrinsische Motivation gleichermaßen relevant sind: das Bedürfnis nach Kompetenz, nach Selbstbestimmung (Autonomie) sowie nach sozialer Zugehörigkeit. Es wird in diesem Zusammenhang daher angenommen, dass bei jeder Person eine angeborene motivationale Tendenz besteht, „sich mit anderen Personen in einem sozialen

Milieu verbunden zu fühlen, in diesem Milieu effektiv zu wirken (zu funktionieren) und sich dabei persönlich autonom und initiativ zu erfahren“ (Deci/Ryan, 1993, S. 229).

Hoffman und Novak (2009, 23 ff.) stellen fest, dass intrinsisch motivierte Personen zu an einer bestimmten *Erfahrung* (Hervorhebung des Verfassers, Anm.) orientierten Verhaltensweise neigen, während bei dominanter extrinsischer Motivation am *Ziel* (Hervorhebung des Verfassers, Anm.) orientierte Verhaltensweisen im Vordergrund stehen. Erstere sind gekennzeichnet durch fortdauerndes Engagement, Interesse am Medium und Inhalt sowie Spaß; Letztere im Gegensatz dazu durch gezieltes Engagement, Interesse nur am Inhalt, Fleiß sowie Nutzen. Während bei der Zielorientierung also der Nutzen im Vordergrund steht, der durch die Tätigkeit erreicht wird, steht bei der Erfahrungsorientierung der Spaß an der Sache im Mittelpunkt (Füller, 2010, S. 104).

3.1.2. Ausgewählte Studien zum Thema „Motivation“

Ob Entwicklung von Open Source-Software, Auslobung einer Problemlösung mittels „Crowdsourcing“ oder der Aufruf zur Teilnahme an Produktentwicklungsprozessen: Auf die im Folgenden präsentierten Studien wird zum einen häufig in der wissenschaftlichen Literatur Bezug genommen, zum anderen stehen sie in Zusammenhang zu einer der Forschungsfragen in der vorliegenden Arbeit (Beweggründe von Personen für eine Teilnahme an Beteiligungsplattformen im Allgemeinen). Dabei legen diese Beispiele ihren Schwerpunkt nicht nur allein auf individuelle Motive, die jemanden zur Aktivität bzw. Teilnahme veranlassen, sondern verknüpfen diese mit anderen Variablen wie Verhaltensmuster, persönliche Wertvorstellungen, Eigenschaften oder Charakterzüge der teilnehmenden Personen.

Oreg und Nov (2007, S. 2055 ff.) zeigen, dass bei jener Personengruppe, die sich aktiv an der Weiterentwicklung von Software beteiligt (im konkreten Fall EntwicklerInnen von Open Source-Software), individuelle bzw. extrinsische Motive wie Anerkennung oder persönliche Weiterentwicklung stärker ausgeprägt sind als z.B. bei aktiven NutzerInnen von Plattformen wie Wikipedia, bei denen altruistische bzw. intrinsische Motive im Vordergrund stehen.

David und Shapiro (2008, S. 364 ff.) stellen fest, dass Community-Mitglieder bei der Entwicklung von Open Source-Software im Allgemeinen eher heterogen in ihren Motiven sind. Sie legen dar, dass die verschiedenen Motive der befragten Mitglieder Auswirkungen sowohl auf die individuelle Präferenz haben, bei unterschiedlich großen Projekten mitzumachen, als auch auf das aktive Nutzungsverhalten und die Aufgabe innerhalb ihrer Community.

Zu einer ähnlichen Erkenntnis gelangt Füller (2010, S. 99), der feststellt, dass die Motive von Menschen, die beispielsweise an Projekten zur Produkt- oder Designentwicklung teilnehmen, heterogen und stark abhängig von der jeweiligen Persönlichkeit sind. Er unterscheidet dabei u.a. zwischen vier verschiedenen Motiven, die jemanden bewegen, sich an derartigen Projekten zu beteiligen: Belohnungsorientierung, Bedürfnisorientierung, Neugier sowie Interesse an der Sache selbst. Dabei zeigt sich, dass diese Motive bereits ex ante die individuellen Erwartungen an das Projekt beeinflussen.

Butler et al. (2008, S. 171 ff.) weisen darauf hin, dass sich auf Online-Plattformen die Motive der PlattformbetreiberInnen oft wesentlich von jenen der aktiven wie passiven NutzerInnen unterscheiden: Zum einen sind soziale und altruistische Motive für BetreiberInnen viel wichtiger als für NutzerInnen; zum anderen ist „Information“ – als selbstbestimmt extrinsisches Motiv – bei passiven NutzerInnen eindeutig der stärkste Beweggrund im Vergleich zu aktiven NutzerInnen oder BetreiberInnen. Dabei wird davon ausgegangen, dass diese Plattformen oft den Zugang zu Informationen gewähren, die für jemanden ansonsten verborgen oder unerreichbar bleiben. Zudem haben diese Motive auch merkliche Auswirkungen auf den Aktivitätsgrad und das Nutzungsverhalten wie beispielsweise Teilnahme an Diskussionen.

Mockus, Fielding und Herbsleb (2002) zeigen ebenfalls in einer Fallstudie zur Entwicklung von freier Software, dass der Großteil der im Prozess beteiligten Personen tatsächlich auch eine aktive Rolle darin einnimmt. Eine Mehrheit leistet beispielsweise dadurch ein Beitrag, indem sie auf noch vorhandene Fehler im Quellcode aufmerksam macht. Letztendlich ist es aber eine kleine Minderheit der EntwicklerInnen, die diese Code-Fehler dann auch aktiv beheben und somit den Großteil zum erfolgreichen Gesamtergebnis beisteuern. Darauf aufbauend gehen auch Crowston und Howison (2005) davon aus, dass bei einer gemeinschaftlichen Entwicklung von freien Softwareprojekten die beteiligten Personen in einer hierarchischen Beziehung zueinander stehen – je nach Art und Intensität der individuellen Beteiligung am Projekt.

Dahl und Moreau (2007, S. 357 ff.) zeigen, dass sich Menschen auch deswegen an Prozessen beteiligen, wo ihr Wissen gefragt ist, weil die ihnen dort gestellten Aufgaben Freude bereiten. Zudem können Menschen damit ihre Befähigungen unter Beweis stellen und vor allem selbst bestimmen, wie stark sie sich an jeweiligen Prozessen beteiligen. Diese extrinsische Motivation bei einer Aufgabe führt demzufolge zu gesteigerter Teilhabe und zunehmendem Interesse.

Budhathoki und Haythornthwaite (2012, S. 548) untersuchen in einer Studie nähere Beweggründe für die Partizipation an der Online-Plattform *OpenStreetMap*, die in Anlehnung an die freie Online-Enzyklopädie „Wikipedia“ für jedermann nutzbare Geo-Daten im Sinne des „Open Data“-Prinzips sammelt und zur Verfügung stellt (www.openstreetmap.org). Sie legen dabei den Fokus ihrer Untersuchung auf das Nutzungsverhalten bzw. im Konkreten auf die Intensität der Nutzung. Dabei werden die unterschiedlichen Beweggründe zwischen häufigen und gelegentlichen NutzerInnen dieser Plattform herausgearbeitet: Es zeigt sich, dass sich auf der einen Seite die Motive der häufigen NutzerInnen mehr an der Gemeinschaft, dem Lernen, lokalem Wissen und Karriere orientieren; auf der anderen Seite bei gelegentlichen NutzerInnen Prinzipien wie freie Verfügbarkeit bzw. Nutzbarkeit dieser Plattform – und damit Freude und Spaß – im Vordergrund stehen.

Im Gegensatz zur oben erwähnten wissenschaftlichen Literatur gibt es bisher wenige Untersuchungen den öffentlichen Sektor betreffend, die sich mit der Frage auseinandersetzen, warum sich auch BürgerInnen an derartigen Plattformen bzw. Prozessen beteiligen: Offenhuber (2014) untersucht in einer Studie unterschiedliche Formen der Ausgestaltung von Service-Plattformen wie Telefon-Hotlines, Websites oder mobile Applikationen. Derartige Plattformen wurden in vielen größeren US-amerikanischen Städten in den vergangenen Jahren geschaffen, um BürgerInnen rasch und unkompliziert einen Zugang zur öffentlichen Verwaltung und deren Leistungen zu gewährleisten. Dabei geht er auch der Frage nach, welche Beweggründe die jeweiligen NutzerInnen konkret haben, sich daran zu beteiligen. Die näher untersuchte Online-Plattform *SeeClickFix* wird dabei von BürgerInnen häufig dazu benutzt, Ideen und Verbesserungsvorschläge den öffentlichen Raum betreffend zu artikulieren (siehe Kapitel 2.5). Die Sorge um das Gemeinwohl – und weniger der individuelle Nutzen – ist hier zentrales Motiv.

Hutter, Füller und Koch (2011) beschäftigen sich in einer Studie damit, welche Beweggründe BürgerInnen haben, sich an einer Open Government-Plattform zu beteiligen bzw. ihre Ideen, Kommentare und Wertungen zu hinterlassen. Dabei zeigt sich, dass beispielsweise die Motive von aktiveren und weniger aktiven BürgerInnen unterschiedlich sind und sich diese in Folge auch auf das individuelle Teilhabeverhalten auswirken. Zudem wird angenommen, dass eine Beteiligung in diesem Fall auch deswegen stattfindet, weil BürgerInnen hier erwarten können, dass ihr Verhalten belohnt wird. Dies geschieht, sobald die erwarteten Vorteile die investierten Kosten und Mühen übersteigen. Die AutorInnen identifizieren dabei folgende zentrale Motivkategorien, die aus ihrer Sicht im Zusammenhang mit der Beteiligung an Open Government-Plattformen ausschlaggebend sind: allgemeines politisches Interesse, Wissenserwerb und Weitergabe von Know-how, Unterstützung des Gemeinwohls, Idealismus sowie Unzufriedenheit mit bestehenden politischen Initiativen.

3.2. Open Government und die „Digital Divide“

Der Zugang zum Internet für breite Bevölkerungsschichten in den Industrie- und zunehmend auch in den Schwellenländern eröffnet nicht nur neue Möglichkeiten in der Kommunikation und Interaktion zwischen BürgerInnen und der Politik, sondern auch bei der Nutzung digitaler Technologien insgesamt. „Open Government“ führte – auch maßgeblich beeinflusst durch diese digitalen Technologien – zu einem Umdenken und einer Weiterentwicklung des Verhältnisses von Verwaltung und BürgerInnen (Hilgers, 2012, S. 640; Gegenhuber/Forsterleitner, 2011, S. 234). Dessen drei Prinzipien Transparenz, Partizipation und Kollaboration basieren in ihrem Kern auf der Vorstellung, durch mehr Teilhabe von BürgerInnen an politisch-administrativen Prozessen ein offeneres und transparenteres Verwaltungshandeln zu erreichen (Hilgers, 2012, S. 633). Dabei zielt das Open Government-Paradigma insbesondere auf die aktive Rolle ab, welche BürgerInnen als quasi gleichberechtigte PartnerInnen im politisch-administrativen Prozess spielen. Voraussetzung ist dabei, dass BürgerInnen die ihnen zur Verfügung stehenden digitalen Technologien überhaupt entsprechend nutzen.

Der Begriff „Digital Divide“ beschreibt Unterschiede von Individuen, Haushalten, Firmen oder geografischen Regionen betreffend Zugang zu digitalen Informationstechnologien (OECD, 2001, S. 5). Diese „Kluft“ (*divide*) beruht dabei auf verschiedenen Faktoren, die sich u.a. aus der

Sozioökonomie oder dem Bildungsgrad ergeben (Cullen, 2001, S. 311). Dazu gibt es mittlerweile auch eine Fülle an wissenschaftlicher Literatur, die im Wesentlichen einer Zweiteilung folgt: Auf der einen Seite wird der Schwerpunkt auf eine quantitative Analyse dieser digitalen Kluft gelegt, die u.a. zur Entwicklung zahlreicher Indizes geführt hat, um den Digitalisierungsgrad näher zu beschreiben. Auf der anderen Seite beschäftigt sich die vorhandene Literatur mit Parametern betreffend Einführung und Verbreitung dieser digitalen Technologien (Billon/Lera-Lopez/Marco, 2010, S. 43 mwN). Dabei werden soziodemografische Faktoren oft als wesentliche Grundlage für eine Verbreitung bzw. Nicht-Verbreitung genannt, wobei hier wiederum vor allem dem Bildungsgrad entscheidende Bedeutung zukommt. Es wird davon ausgegangen, dass besser gebildete Menschen im Allgemeinen eher geneigt sind Innovationen – wie z.B. das Internet – anzunehmen und daraus auch aufgrund der dafür notwendigen speziellen Fähigkeiten und Kenntnisse einen Vorteil zu ziehen. Daher gehen Billon, Lera-Lopez und Marco davon aus, dass zwischen Bildungs- und Digitalisierungsgrad grundsätzlich ein positiver und signifikanter Zusammenhang besteht.

Die in diesem Kapitel genannten Erkenntnisse aus bereits bestehenden Studien zeigen einerseits auf mannigfaltige Art und Weise, wie unterschiedlich die Beweggründe für die Partizipation an und die Nutzung von Beteiligungs-Plattformen sein können. Dabei wird angenommen, dass Motive vielfach nicht nur die Art der Teilnahme an derartigen Plattformen beeinflussen, sondern auch die Anzahl der Besuche, die abgegebenen Beiträge bzw. Vorschläge sowie die hinterlassenen Kommentare (Hutter/Füller/Koch, 2011, S. 6). Basierend auf den zusammengefassten Erkenntnissen in diesem Kapitel kann daher davon ausgegangen werden, dass die Mehrzahl der TeilnehmerInnen bzw. NutzerInnen von Beteiligungs-Plattformen häufig von intrinsischen Motiven getrieben wird. Andererseits weist eine Vielzahl an wissenschaftlicher Literatur zum Thema der „Digital Divide“ darauf hin, dass es zwischen Bildungs- und Digitalisierungsgrad einen positiven Zusammenhang gibt. Im folgenden Kapitel dieser Arbeit soll daher mit Hilfe des Instruments einer Fallstudie gezeigt werden, inwieweit diese Erkenntnisse konkret auch auf die Online-Plattform „Schau auf Linz“ zutreffen.

4. Open Government als kommunale Herausforderung: Die Plattform „Schau auf Linz“

Im Hauptteil dieser Arbeit soll dargestellt werden, welche Chancen und Potenziale die Verwendung von Open Government auf lokaler Ebene bietet. Dies erfolgt am Beispiel der Online-Plattform „Schau auf Linz“ – ein Partizipationsinstrument, mit dem BürgerInnen der Stadt Linz seit Jänner 2013 die Möglichkeit haben, ihre Ideen, Anliegen und Beschwerden an die Stadtverwaltung heranzutragen. Die Idee der Einrichtung einer derartigen Online-Plattform für konkrete Anliegen von BürgerInnen in Linz wird dabei in einem Buchbeitrag aufgeworfen, der sich unter dem Titel „Freiheit vor Ort. Handbuch kommunale Netzpolitik“ mit Chancen und Potenzialen von digitalen Gemeingütern (*open commons*) auf lokaler Ebene auseinandersetzt (Dobusch/Forsterleitner/Hiesmair, 2011).

In Anlehnung an das bereits in Kapitel 2.5 präsentierte „Open Government-Framework“ (Hilgers/Ihl, 2010, S. 74) kann die Online-Plattform „Schau auf Linz“ dabei als eine Mischung aus „Ideenfindung durch Innovation und Wettbewerbe“ (*Citizen Ideation and Innovation*) und der gemeinschaftlichen Verwaltung (*Collaborative Administration*) gesehen werden. Ersteres im Zusammenhang damit, dass BürgerInnen via „Schau auf Linz“ die Möglichkeit haben, ihre Anregungen zur Gestaltung und Verbesserung der Stadt auf dieser Plattform zu artikulieren (z.B. Verkehrsplanung, Raumplanung, Stadtgestaltung). Zweiteres, weil durch die Plattform gleichzeitig eine Möglichkeit geschaffen wird, Prozesse, die bisher der Verwaltung oblagen, zu steuern und in einem arbeitsteiligen System gemeinschaftlich zu lösen, wie z.B. Meldung von Infrastrukturmängeln oder Müllablagerungen, die danach von der Stadtverwaltung behoben bzw. beseitigt werden.

Die folgenden Ausführungen basieren auf einer Analyse von internen Projektdokumenten der Stadtverwaltung sowie der Beiträge auf der Plattform selbst (Lamnek, 2010; Flick, 2011), auf Interviews mit Projektstakeholdern (Bogner/Menz, 2002; Meuser/Nagel, 2010) sowie auf einer Online-Befragung mit registrierten NutzerInnen der Plattform, die der Verfasser in Kooperation mit der Stadtforschung Linz durchführen konnte. Dabei wird der Ansatz einer Fallstudie (Yin, 2013; Eisenhardt, 1989) gewählt, um damit Antworten auf die aufgeworfenen Forschungsfragen der vorliegenden Arbeit zu bekommen:

- Welchen Beitrag leistet die Online-Plattform „Schau auf Linz“ im Rahmen eines Open Government auf lokaler Ebene?
- Wie beeinflusst die Verwendung dieser Plattform die Wahrnehmung der BürgerInnen auf die Verwaltung?
- Welche Beweggründe haben BürgerInnen für die Nutzung der Online-Plattform „Schau auf Linz“ und wie unterscheiden sich BürgerInnen in Bezug auf die Art ihrer Nutzung?

Fallstudie Online-Plattform „Schau auf Linz“
Projektdokumente <ul style="list-style-type: none"> • Amtsberichte: Projektberichte, Prozessdokumentation, statistische Auswertungen (Fallzahlen zur Plattform), Zwischenbericht Evaluierung, Beschwerdemanagement-Jahresberichte • Gemeinderatsantrag mit Beschlusstext • Studie „Open-Commons-Region Linz“ (Pomberger/Kempinger, 2010)
Interviews mit Projektstakeholdern <ul style="list-style-type: none"> • 2 ausführliche Interviews (Projektkoordination, Projektabwicklung) • mehrere Gespräche mit Beteiligten aus Politik und Stadtverwaltung über den konkreten Entstehungsprozess bzw. die Realisierung der Online-Plattform
Online-Befragung mit registrierten NutzerInnen der Plattform <ul style="list-style-type: none"> • Kooperation mit Stadtforschung Linz • 2.200 Fragebögen online versandt (registrierte NutzerInnen) • Befragungszeitraum: 16.01. – 17.02.2014 • Rücklauf: 900 Fragebögen (41%)

Tabelle 3: Fallstudie Online-Plattform „Schau auf Linz“ – Datenquellen

4.1. Analyse der vorliegenden Projektdokumente

Die dem Verfasser zur Verfügung gestellten Projektdokumente werden im Folgenden im Sinne einer qualitativen Inhaltsanalyse aufbereitet (Mayring, 2000). Dabei soll insbesondere gezeigt werden, welchen Beitrag die Online-Plattform „Schau auf Linz“ im Rahmen eines Open Government auf lokaler Ebene leisten kann. Für diesen Teil standen dem Verfasser neben dem Gemeinderatsantrag, der die Verwaltung mit der Umsetzung dieses Projektes konkret beauftragte, statistische Auswertungen der Plattform sowie Amtsberichte der Stadtverwaltung (z.B. Zwischenbericht Evaluierung, Beschwerdemanagement-Jahresberichte) zur Verfügung.

4.1.1. Der Weg zu „Schau auf Linz“

Die Linzer Stadtverwaltung hat in puncto Serviceorientierung bereits eine langjährige Tradition, um auf die geänderten Bedürfnisse der BürgerInnen aktiv zu reagieren. Seit dem Jahr 2002 existiert beispielsweise ein so genanntes „BürgerInnen-Service-Center“ im Erdgeschoss des Neuen Rathauses, das auf dem Prinzip eines „One-Stop-Shop“ aufbaut, d.h. einer zentralen Anlaufstelle für Anliegen verschiedenster Art. Dieses Service-Center für BürgerInnen beinhaltet im konkreten Fall die Möglichkeit, bei einem Serviceschalter gebündelt eine Vielzahl von Leistungen zu erhalten. Als Beispiele hierfür seien exemplarisch genannt: Wohnsitzmeldungen (Anmeldungen, Ummeldungen), Beantragung eines Reisepasses und/oder Personalausweises, Ausstellung eines „Aktivpasses“⁸ oder von BewohnerInnen-Parkkarten⁹. Daneben kümmert sich das seit dem Jahr 2006 bestehende „Teleservice-Center“ um Beschwerden, Fragen oder Anliegen der BürgerInnen via Telefon. Die speziell geschulten MitarbeiterInnen können viele Fragen ad hoc beantworten oder leiten die BürgerInnen ansonsten direkt zu den verantwortlichen Abteilungen innerhalb der Stadtverwaltung weiter. Darüber hinaus beantworten die Bediensteten auch Anfragen und Anliegen, die von den BürgerInnen per Mail herangetragen werden und sorgen für eine professionelle Abwicklung des Beschwerdemanagements. Dabei wird jede einzelne Anfrage in einem elektronischen Akt dokumentiert, um sicherzustellen, dass auch jedes Anliegen beantwortet wird.

Durch die Plattform „Schau auf Linz“ wurde im Jänner 2013 ein neuer Kanal geschaffen, der es BürgerInnen ermöglicht, zusätzlich zu den bereits bestehenden Möglichkeiten (persönlich, Telefon, E-Mail) mit der Stadtverwaltung zu kommunizieren. Eines der Hauptanliegen bereits im Entwicklungsprozess war es, die Plattform in ihrer Handhabung so einfach wie möglich zu gestalten, damit diese von jedermann – auch ohne spezielles technisches Wissen – bedient werden kann. Ziel war ein niederschwelliger Zugang, der auch darin seinen Ausdruck findet, dass eine Nutzung der Plattform auch ohne vorherige persönliche Registrierung ermöglicht wird. Die wichtigsten Merkmale und Charakteristika der Plattform finden sich in Tabelle 4 nochmals in einer Übersicht zusammengefasst:

⁸ Mit dem „Aktivpass“ erhalten einkommensschwache LinzerInnen vergünstigten Zugang zu bestimmten städtischen Leistungen oder Einrichtungen.

⁹ Jahresparkkarte für städtische Kurzparkzonen

Online-Plattform „Schau auf Linz“ – <https://schau.auf.linz.at>

Allgemeine Informationen:

- Linz: Landeshauptstadt von Oberösterreich (198.181 EinwohnerInnen, Stand: 01.01.2015)
- 3,4 Millionen Zugriffe (Website), 2.200 registrierte UserInnen (nicht verpflichtend), 6.700 Meldungen (Stand: November 2014).

Beschreibung der Plattform:

- Interaktives Portal (Homepage, mobile Applikation), das LinzerInnen auf einfache Weise ermöglicht, Probleme, Mängel und Verbesserungsvorschläge an die Stadtverwaltung zu melden
- Die Plattform ist in ein professionelles Beschwerdemanagement innerhalb der Stadtverwaltung eingebettet (zentralisiert im „Teleservice-Center“ des Einwohner- und Standesamtes)
- niederschwelliger Zugang, um die Nutzung der Plattform so einfach wie möglich zu gestalten (keine Registrierung erforderlich), Nutzung via Website oder mobiler Applikation
- jedes Anliegen wird in einem eigenen elektronischen Akt dokumentiert
- „Ampelsystem“ erlaubt BürgerInnen den genauen Status ihres Anliegens jederzeit online mitzuverfolgen (siehe Abschnitt 4.2.2)
- keine Vorabkontrolle von Einträgen (Meldungen) auf Plattform: BürgerInnen können offen ihre unterschiedlichen Standpunkte diskutieren; daraus folgt (auch) ein besseres Verständnis der Entscheidungen der Stadtverwaltung
- Plattform dient als Ergänzung bzw. Erweiterung, nicht als Ersatz für bisherige Kommunikationskanäle für Anliegen und Beschwerden (Gesamtzahl der Anliegen steigt seit 2013 signifikant an)

Ähnliche Projekte:

- „SeeClickFix“ (USA) – <http://de.seeclickfix.com>
- „FixMyStreet“ (UK) – <http://www.fixmystreet.com>
- „Maerker-Brandenburg“ (D) – <http://maerker.brandenburg.de>
- „Schau auf Dornbirn“ (A) – <https://schau.auf.dornbirn.at> (nach dem Vorbild von Linz)

Tabelle 4: Online-Plattform „Schau auf Linz“ auf einen Blick

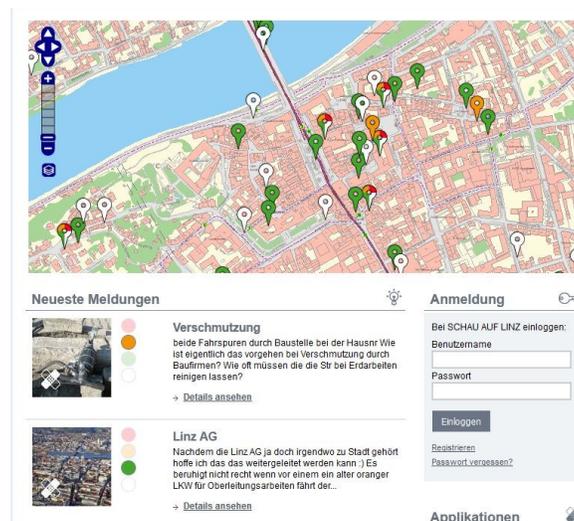


Abbildung 2: Plattform „Schau auf Linz“ mit digitaler Karte und „Ampelsystem“

4.1.2. Funktionsweise der Plattform

Die Funktionen der Plattform sind auf wenige Kernelemente reduziert und können chronologisch wie folgt beschrieben werden (Abbildung 3): BürgerInnen können ihre Anliegen (Beschwerden, Anregungen, Ideen etc.) online auf der Website *schau.auf.linz.at* oder über eine mobile Applikation (via Smartphone oder Tablet) posten sowie den genauen Ort dafür auf einer virtuellen Landkarte markieren. Ist der Beitrag online, können andere NutzerInnen diesen kommentieren bzw. auch weitere Anliegen hinzufügen. Verantwortlich für den Betrieb der Plattform innerhalb der Stadtverwaltung ist das „Teleservice-Center“ (im Einwohner- und Standesamt), das während der Dienstzeiten rasch über den aktuellen Status des konkreten Anliegens informiert. Zur weiteren Bearbeitung leitet das Center die Anfragen an die zuständigen Fachdienststellen bzw. Abteilungen weiter, die das konkrete Anliegen bearbeiten und bei positivem Abschluss eine Rückmeldung an das „Teleservice-Center“ geben. Einfache Anfragen können meist auch direkt und unbürokratisch innerhalb kurzer Zeit direkt beantwortet werden. Wurde ein Anliegen gelöst bzw. erledigt, wird seitens der Stadtverwaltung ein Beitrag (Statusmeldung) verfasst, der auf der Plattform online gestellt wird. So können alle NutzerInnen sehen, wie und wann das Anliegen erledigt wurde.

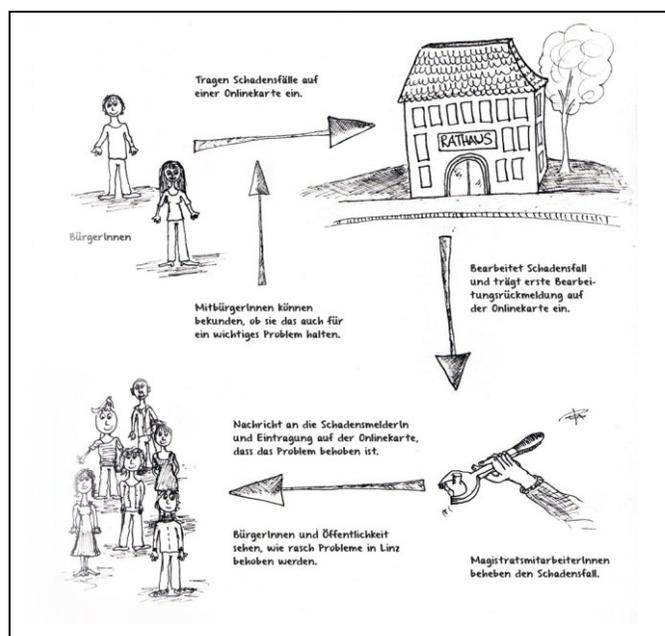


Abbildung 3: „Schau auf Linz“ – der Prozess dahinter (nach Forsterleitner, 2010)

4.1.3. Kategorisierung der Anliegen

Die Ideen, Anliegen und Beschwerden der BürgerInnen werden innerhalb der Stadtverwaltung dabei grundsätzlich in vier Kategorien unterteilt:

Eine erste Kategorisierung betrifft Anfragen, die sich direkt an eine bestimmte Dienststelle oder Abteilung innerhalb der Stadtverwaltung richten. Hierzu zählen beispielsweise Müllablagerungen im öffentlichen Raum, schadhafte Infrastruktur (z.B. Ampelanlagen, Verkehrszeichen) oder Verkehrsanliegen im Allgemeinen. Diese Art von Meldungen (z.B. überfüllte Mülleimer, die geleert werden müssen oder Schneeräumung, die noch nicht stattgefunden hat) können in der Regel rasch gelöst werden.¹⁰ Andere Anfragen müssen von den zuständigen Bediensteten in den jeweiligen Fachabteilungen auch individuell (z.B. Vorschlag eines neuen Halteverbots an einer bestimmten Stelle) geprüft werden und nehmen daher von vornherein mehr Zeit in Anspruch.

Eine zweite Kategorisierung fasst Anliegen zusammen, welche Unternehmen betreffen, die sich aufgrund ihrer Eigentümerstruktur im überwiegenden oder gänzlichen Einflussbereich der Stadt Linz befinden – z.B. die LINZ AG als städtisches Versorgungsunternehmen oder die GWG als gemeinnützige Wohnungsgesellschaft. Aufgrund dieser Tatsache werden sämtliche Anliegen ebenso behandelt als wären diese Unternehmen direkte „Abteilungen“ innerhalb der Verwaltungsorganisation.

Eine weitere, dritte Kategorisierung beinhaltet alle Anfragen, die sich an – öffentliche wie private – Unternehmen wenden, auf die die Stadtverwaltung keinerlei Einflussmöglichkeiten besitzt. Ergeht beispielsweise eine Meldung über einen defekten Aufzug am Linzer Hauptbahnhof (*dieser befindet sich im Eigentum der Österreichischen Bundesbahnen AG, Anm.*), erhält das Unternehmen lediglich eine Benachrichtigung. Weitere Möglichkeiten der Einflussnahme besitzt die Stadtverwaltung jedoch nicht.

¹⁰ Als Beispiel wird hier ein konkret erfolgtes Antwort-Posting auf einen Beitrag betreffend nicht stattgefundener Schneeräumung genannt: „Das Linzer Straßennetz umfasst 1.600 Kilometer. Wir bitten um Verständnis, dass es unter Umständen etwas Zeit benötigt, um alle Straßen zu säubern“.

Eine vierte und letzte Kategorisierung fasst all jene Anliegen und Beschwerden zusammen, die das Eigentum von Privatpersonen innerhalb des Linzer Stadtgebietes betrifft. Hier können keine weiteren Schritte gesetzt werden, es sei denn, ein behördliches Einschreiten wäre im konkreten Fall unabdingbar (z.B. Müllablagerungen, die eine Gefahr für die Gesundheit darstellen). Tabelle 5 gibt nochmals eine Übersicht über diese vier Kategorien:

Kategorie	Beispiele	Maßnahme
Anliegen auf öffentlichem Gut bzw. im direkten städtischen Einflussbereich	<ul style="list-style-type: none"> • Müllablagerungen • defekte Infrastruktur • Verkehrslösungen 	<ul style="list-style-type: none"> • direkte Antwort oder • Weiterleitung an Dienststelle bzw. Abteilung • Rückmeldung an BürgerIn
Anliegen an städtische Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserungsvorschlag für Straßenbahn (LINZ AG) • Verschmutzung in GWG-Wohnanlage 	<ul style="list-style-type: none"> • Weiterleitung an Unternehmen zur Erledigung/Stellungnahme • Rückmeldung an BürgerIn
Anliegen an private Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Defekter Aufzug am Hauptbahnhof 	<ul style="list-style-type: none"> • Weiterleitung zur Information • Rückmeldung, dass Verwaltung unzuständig
Anliegen betreffend privates Gut	<ul style="list-style-type: none"> • Müllablagerung auf Privatgrundstück 	<ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldung, dass Verwaltung unzuständig (bei Gefahr im Verzug: ggf. behördliches Einschreiten)

Tabelle 5: Kategorisierung der Meldungen

4.1.4. Charakteristika und Merkmale der Plattform

Wie auch die Ergebnisse der Befragung später zeigen werden (siehe Abschnitt 4.3) und auch von den befragten ExpertInnen in den Interviews (siehe Abschnitt 4.2) mehrfach bestätigt wird, ist die Plattform „Schau auf Linz“ kein Ersatz, sondern vielfach eine Ergänzung – also ein zusätzlicher Kanal –, womit BürgerInnen ihre Anliegen und Beschwerden artikulieren können: Seit Inbetriebnahme der Plattform im Januar 2013 verdoppelte sich innerhalb eines Jahres die Gesamtzahl der Anliegen und Beschwerden an die Stadtverwaltung: Pendelte die Gesamtsumme der Beschwerden vor der Existenz von „Schau auf Linz“ in der ersten Hälfte des Jahres zwischen 1.300 und 1.500, so gab es im ersten Halbjahr 2013 bereits mehr als 3.000 Anliegen. Insgesamt erfolgten im Jahr 2014 6.225 Beschwerden und Anliegen von BürgerInnen. Mit exakt 3.649 (59%) wurde diese mehrheitlich über die Plattform „Schau auf Linz“ getätigt –

über die Homepage bzw. via mobile Applikation. Im Zeitraum Jänner 2013 (Inbetriebnahme der Plattform) bis November 2014 wurden insgesamt 6.700 Meldungen von 2.200 registrierten NutzerInnen online gestellt. Im Durchschnitt wurde die Website damit pro Tag 570 Mal aufgerufen. Die Online-Plattform „Schau auf Linz“ stellt dabei eine Ergänzung zu den bisherigen Instrumenten der Stadtverwaltung dar und keinen Ersatz. Abbildung 4 zeigt, wie sich die verschiedenen Kommunikationskanäle, über die BürgerInnen ihre Anliegen und Beschwerden an die Stadtverwaltung herantragen, in den Jahren 2013 und 2014 insgesamt verteilen. Bei den „klassischen“ Kanälen erfolgte dabei keine nennenswerte zahlenmäßige Verlagerung; seit Inbetriebnahme von „Schau auf Linz“ hat sich die Gesamtsumme der Anliegen und Beschwerden allerdings verdoppelt.

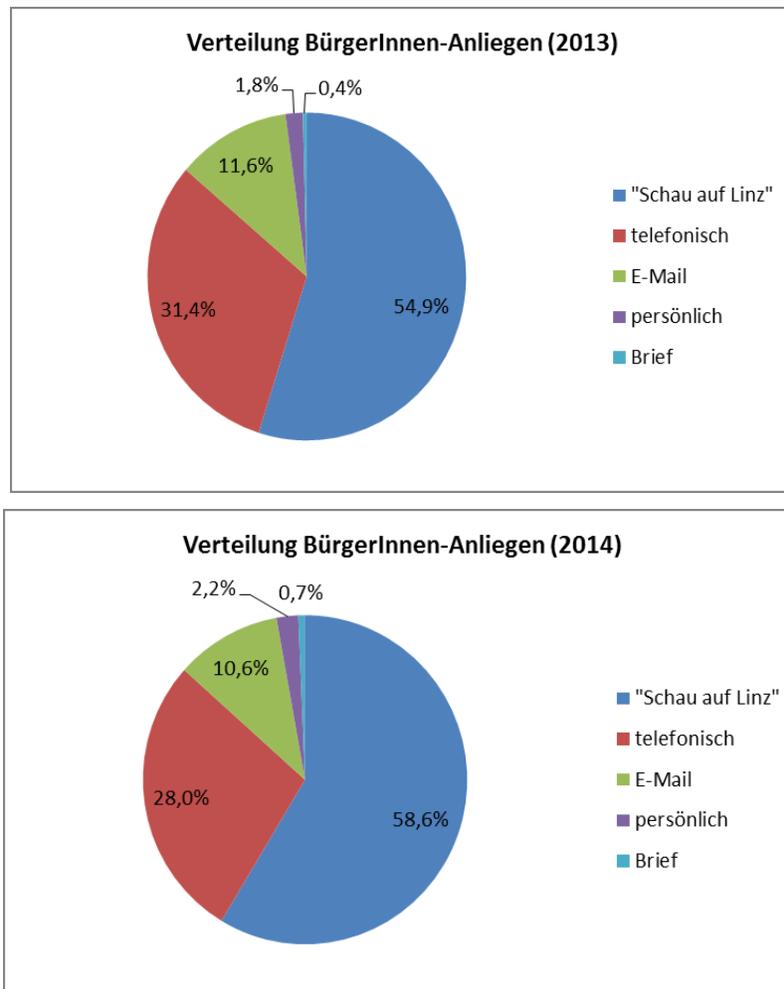


Abbildung 4: Verteilung der BürgerInnen-Anliegen in den Jahren 2013 und 2014

Entwicklung und Konzeptionierung der Plattform eingebunden waren. Im Folgenden werden die wichtigsten Erkenntnisse dieser Interviews zusammengefasst und damit versucht herauszuarbeiten, wie die in Kapitel 2 theoretisch erörterten wesentlichen Prinzipien der beiden dominierenden Paradigmen in der Verwaltungslehre – New Public Management und Open Government – auf das konkrete Beispiel der Linzer Stadtverwaltung umgelegt werden können. Zur Wahrung der Anonymität der InterviewpartnerInnen werden diese als „Experte ...“ bezeichnet, wenn Erkenntnisse und Analysen im Folgenden auf sie bezogen werden.

4.2.1. BürgerInnen-Orientierung

Eine verstärkte Output- bzw. BürgerInnen-Orientierung war eines der zentralen und wesentlichen Charakteristika für den stattgefundenen Paradigmenwechsel in der Verwaltungslehre vom Bürokratiemodell hin zu New Public Management (Pollitt, 1995, S. 133 ff.). Dieser Wandel des politisch-administrativen Systems ging u.a. einher mit einem Aufbrechen vorhandener starrer Strukturen und der Forderung nach einem moderneren Verständnis der öffentlichen Verwaltung – hin zu einer „Dienstleisterin“ für die BürgerInnen (Hughes, 1994, S. 44).

Experte 1 merkte in diesem Zusammenhang an, dass die Stadt Linz bereits sehr früh einen Fokus darauf legte, diese BürgerInnen-Orientierung stärker in den Mittelpunkt des Verwaltungshandelns zu stellen und damit Elemente von New Public Management in ihre Verwaltungsstruktur zu implementieren. Experte 3 erzählte, dass es eine Abteilung für „BürgerInnen-Service“ bereits seit 1979 innerhalb der Linzer Stadtverwaltung gibt. Sie wurde ursprünglich als kleine Informations- und Beschwerdestelle im Alten Rathaus eingerichtet. Dieses Angebot wurde sukzessive ausgebaut und weiterentwickelt. Seit 1989 existieren dezentrale BürgerInnen-Servicestellen in den Stadtteilbibliotheken, die als lokale Anlaufstellen für bestimmte Anliegen von Linzer BürgerInnen dienen. Im Jahr 2002 schließlich wurden diese Serviceleistungen zentral in einem neuen „BürgerInnen-Service-Center“ im Foyer des Neuen Rathauses gebündelt. Kernidee war es, für bestimmte Behördenwege eine zentrale Anlaufstelle zu schaffen, wo BürgerInnen bestimmte Serviceleistungen direkt und unbürokratisch (meist binnen weniger Minuten) erhalten können. Zu den angebotenen Leistungen zählen heute unter anderem Wohnsitzmeldungen (Meldezettel), Beantragung von Reisepass/Personalausweis, Ausstellung von Bewohnerparkkarten oder die Beantragung des „Aktivpasses“ für Menschen

mit geringem Einkommen. 2006 folgte die Gründung des „Teleservice-Centers“ als zentrale Stelle zur Abwicklung des städtischen Beschwerdemanagements.

Experte 1 verweist im Zusammenhang mit der Errichtung der Plattform „Schau auf Linz“ darauf, dass einer der wesentlichen Faktoren für den bis heute anhaltenden Erfolg der Plattform ein bereits bestehendes und vor allem gut funktionierendes Beschwerdemanagement-System (gebündelt im Teleservice-Center) war und ist. Das bedeutet, dass die Implementierung der „Software“ – im konkreten Fall der Online-Plattform „Schau auf Linz“ – nur deswegen Sinn machte, weil die notwendige bzw. erforderliche „Hardware“ – entsprechende Ressourcen und Strukturen innerhalb der Stadtverwaltung – bereits vorhanden und erprobt war.

4.2.2. Transparenz

Transparenz ist eine der wesentlichen Voraussetzungen, damit BürgerInnen sich an politisch-administrativen Prozessen beteiligen und so diese mitbeeinflussen können. Dabei geht es auch stark um die Frage der Rechenschaftslegung und Nachvollziehbarkeit staatlichen Handelns (Hilgers, 2012, S. 640), was auch in der Open Government-Literatur bereits vielfach dokumentiert wurde (Meijer/Curtin/Hillebrandt, 2012, S. 10 ff. mwN).

Der Anspruch der Stadtverwaltung, mit der Plattform einen neuen Kommunikationskanal für die BürgerInnen zu schaffen und damit zugleich dahinter liegende verwaltungsinterne Problemlösungsprozesse offen zu legen, wurde mit Hilfe eines so genannten „Ampel-Systems“ gelöst. Dieses stellt sicher, dass NutzerInnen der Plattform den aktuellen Status ihrer Anliegen genau verfolgen können. Quasi zu jeder Tages- und Nachtzeit hat man als BürgerIn Zugang zu Informationen betreffend dem Fortschritt des eigenen Anliegens, Idee oder Beschwerde. Dabei werden vier Farben benutzt (rot, gelb, grün und weiß): Sobald ein Anliegen auf die Plattform gestellt wurde (und damit für alle sichtbar ist), trägt es einen roten Punkt. Ab jenem Zeitpunkt, wo der interne Problemlösungsprozess seitens der Stadtverwaltung gestartet und ein elektronischer Akt angelegt wurde, wird diese Ampel auf Gelb gesetzt. Das Anliegen befindet sich somit gerade in Bearbeitung. Nach Lösung dieses Anliegens, erscheint ein grüner Punkt.

Kurz nach Einführung der Farbcodes zur Nachverfolgung der Bearbeitungsschritte wurden diese bereits wieder adaptiert. Experte 1 bemerkte, dass einige Anliegen zu rasch auf Grün

gesetzt wurden, ohne dass die Frage vollständig beantwortet wurde bzw. werden konnte. Als konkretes Beispiel sei hier erwähnt, dass ein Nutzer ein Halteverbot unmittelbar vor einer Kreuzung anregte, um so für FahrzeuglenkerInnen eine bessere Sicht in den Kreuzungsbereich zu gewährleisten. Die österreichische Straßenverkehrsordnung (StVO) hat für dieses Problem aber eine „Lösung“ auf gesetzlicher Ebene parat: Sie normiert in § 24 Abs. 1 lit. d ohnehin ein Halte- und Parkverbot im Bereich von fünf Metern vor und nach einer Kreuzung. Damit hatte die zuständige Verwaltungsbehörde keine konkrete Möglichkeit, hier etwas zu ändern. Experte 1 beschrieb daraufhin die Überlegungen, wie diese für alle Seiten anfänglich nicht zufrieden stellende Situation verbessert werden konnte: In einem verwaltungsinternen „Weiterentwicklungsprozess“ wurde für derartige Anliegen daher eine weitere Farbe (weiß) festgelegt, um jene Anfragen zu kennzeichnen, die nicht in entsprechender Art und Weise gelöst werden können. Die Farbe Grün wurde ab diesem Zeitpunkt nur mehr verwendet, wenn ein Problem bzw. Anliegen auch wirklich endgültig erledigt werden konnte. Damit wurde folglich Vorsorge getroffen, dass bei jenen BürgerInnen, die derartige Anliegen auf die Plattform posten, nicht der Eindruck entsteht, manchen Einträge würden nicht ernst genommen oder Probleme geschönt bzw. kaschiert. Experte 1 erklärt dabei, die Klassifizierung „weiß“ bedeutet verwaltungsintern, dass die Stadtverwaltung bei konkreten Anliegen entweder „nicht zuständig“ oder aber „keine Umsetzung möglich“ ist. Ein ebenfalls diskutierter Vorschlag im Zuge der Erweiterung des Farbcodes, nämlich auch noch zwischen Unzuständigkeit und Unmöglichkeit der Umsetzung eines Anliegens farblich zu unterscheiden (und somit insgesamt fünf Ampelfarben zu verwenden) wurde hingegen nicht umgesetzt, worauf Experte 2 in diesem Zusammenhang hinwies. Hier sah man die Gefahr, die Charakteristika der für jedermann aus dem Straßenverkehr bekannten Ampelfarben zu sehr zu verändern und so bei den NutzerInnen für mehr Verwirrung statt für mehr Klarheit zu sorgen.

Ampelstatus	Maßnahme	Beispiele
Farbe Rot	<ul style="list-style-type: none"> • Anliegen/Idee/Beschwerde wurde von BürgerIn auf Plattform gestellt 	<ul style="list-style-type: none"> • Müllablagerung • defekte Ampelanlage • Idee zur Verkehrsplanung
Farbe Gelb	<ul style="list-style-type: none"> • Anliegen/Idee/Beschwerde in Bearbeitung • Problemlösungsprozess (intern) startet – Weiterleitung an zuständige Stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • direkte Antwort • Auftrag zur Beseitigung/Behebung
Farbe Grün	<ul style="list-style-type: none"> • Anliegen/Idee/Beschwerde erledigt • Rückmeldung an BürgerIn 	<ul style="list-style-type: none"> • Müllablagerung beseitigt • Ampelanlage repariert • Idee zur Verkehrsplanung

		umgesetzt oder verworfen
Farbe Weiß	<ul style="list-style-type: none"> • Anliegen/Idee/Beschwerde aufgenommen • Rückmeldung an BürgerIn – „nicht zuständig“ bzw. „keine Umsetzung möglich“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Halteverbot im Kreuzungsbereich (arg. § 24 Abs. 1 lit. d StVO) • Müllablagerung auf Privatgrund

Tabelle 6: Das „Ampelsystem“ auf einen Blick

Transparenz im Sinne von Open Government spielt auch bei der Online-Plattform „Schau auf Linz“ eine große Rolle. Dies manifestiert sich insbesondere durch die Tatsache, dass BürgerInnen ihre Anliegen auf einfache Art und Weise und ohne jegliche Art von vorheriger „Vorabkontrolle“ (Zensur) der Beiträge auf die Plattform posten können. Wie Experte 1 darlegte, sorgt dies allein bei den BürgerInnen bereits für ein besseres Verständnis der internen Abläufe und Prozesse innerhalb der Stadtverwaltung. Diese Politik der Offenheit bestand von Anfang an, weil durch die Implementierung der Plattform eben ein zusätzlicher Kanal dafür geschaffen wurde, um Diskussionen zu ermöglichen. Im Gegensatz zu vielen Online-Foren heimischer Tageszeitungen gab es jedoch von Anfang an kaum einschlägige Postings – z.B. gegen gesellschaftliche Minderheiten oder Obdachlose, die in den Augen mancher BürgerInnen als „Problem“ gesehen werden –, die dem Klima auf der Plattform und dem Umgang der NutzerInnen untereinander insgesamt schaden. Experte 2 erläuterte in diesem Zusammenhang aber Diskussionen, die es betreffend mögliche Beiträge von BürgerInnen durchaus gab. Speziell während des Entwicklungsprozesses der Plattform „Schau auf Linz“ gab es teilweise große Bedenken, dass in erster Linie Nörgler bzw. Querulantinnen dieses Instrument benutzen würden, um ihren Unmut oder negativen Erfahrungen online kundzutun.

Hossain (2010, S. 907 ff.) beantwortet die Frage, warum gerade eine Kommune hier eine proaktive Rolle bei der Förderung sozialer Verantwortung einnehmen soll, wie folgt: BürgerInnen, die zu wenige Möglichkeiten besitzen, ihre Anliegen zu artikulieren, stellen Politik und Verwaltung bei konkreten Beschwerden regelmäßig an den Pranger. Auf lange Sicht ist eine Verweigerung von Kommunikationskanälen bzw. „Zensur“ von BürgerInnen-Anliegen daher schädlicher als das Finden einer gemeinsamen Lösung zwischen BürgerInnen, Politik und Verwaltung. Auch seitens der Linzer Stadtverwaltung wurden vereinzelt Vorschläge gemacht, die in Richtung einer Vorabkontrolle vor Veröffentlichung der Meldungen und Beiträge hinausliefen. Letztendlich einigte man sich aber darauf, von der Installation einer „Vorzensur“ (z.B. durch Bedienstete des Teleservice-Centers) abzusehen. Wie Experte 2 anmerkte, hätte

dies auch dem Transparenz-Gedanken im Sinne von Open Government widersprochen. Experte 1 verwies aber darauf, dass die Nutzung der Plattform zwar für alle BürgerInnen jederzeit frei möglich ist, man sich aber „allgemeinen Nutzungsbedingungen“ unterwirft. Damit behält sich die Stadtverwaltung das Recht vor, Beiträge zu löschen, die explizit gegen diese Bestimmungen verstoßen. Darunter fallen beispielsweise Anliegen, wo keinerlei örtliche Zuständigkeit gegeben ist (z.B. Anliegen, die augenscheinlich eine andere Gemeinde oder Stadt betreffen), aber auch Beiträge, die Menschen beleidigen oder herabwürdigen sowie Bilder, auf denen Gesichter (Persönlichkeitsschutz) bzw. KFZ-Kennzeichen (Datenschutz) erkennbar sind. Letztere werden aber (sofern möglich) in einem ersten Schritt unkenntlich gemacht; auch hier ist eine endgültige Löschung des Beitrags ein allerletztes Mittel.

Es zeigte sich sehr bald, dass genannte einschlägige Postings von der großen Mehrheit der NutzerInnen der Plattform nicht gewünscht und daher auch auf entsprechenden Widerstand in Kommentaren dazu stießen, wie auch Experte 2 feststellte. Somit erwies sich nicht nur die Entscheidung einer freien Nutzungsmöglichkeit der Plattform als richtig, sondern ermöglichte darüber hinaus NutzerInnen, selbst Anliegen und Beschwerden zu kommentieren und zu bewerten. Experte 1 machte deutlich, dass sich dadurch unter den NutzerInnen bereits ungeschriebene Verhaltensnormen herausbildeten, indem sie positiv oder negativ bewerten, ob Einträge angemessen sind oder nicht. Angenehmer Nebeneffekt, der sich dadurch laut Experten 1 für die Stadtverwaltung ergibt: Die NutzerInnen der Plattform können damit ein Nichtbefolgen dieser ungeschriebenen Verhaltensnormen auf viel direktere Art und Weise sanktionieren. Sie übernehmen damit oftmals die Aufgabe zu entscheiden, ob Anliegen möglicherweise „nicht wichtig“ oder „unnötig“ sind. Diese herausgebildeten Verhaltensnormen haben damit einen selbstregulierenden Effekt, wie auch Experte 2 anmerkte. Diese Selbstregulierung durch öffentliches Sanktionieren trägt daher wesentlich dazu bei, die Anzahl von inhaltsleeren Postings bereits jetzt auf ein Minimum zu reduzieren. Dieser liberale Umgang mit dem Thema Transparenz seitens der Stadtverwaltung ermöglicht es, dass verschiedene Standpunkte – auch durchaus kontrovers – öffentlich diskutiert werden können. Damit kann erreicht werden, dass BürgerInnen dadurch jedenfalls ein besseres Verständnis über die genaueren Beweggründe der Entscheidung der Stadtverwaltung bekommen und sich dadurch ihre Wahrnehmung der Stadtverwaltung positiv verändert (siehe dazu auch Abschnitt 4.3.4).

Zusammenfassend lässt sich daher feststellen, dass die Implementierung der Plattform „Schau auf Linz“ bereits eine Veränderung des politisch-administrativen Prozesses bewirkte, der in direktem Zusammenhang mit diesem offenen Umgang mit Informationen sowie einem großen Maß an Transparenz steht:

- Das „Ampelsystem“ und die öffentliche Sichtbarkeit aller Meldungen im Netz trägt dem Transparenzgedanken in zweifacher Hinsicht Rechnung: Zum einen werden angeforderte Informationen seitens der städtischen Unternehmen nun rascher übermittelt; zum anderen wird der Aufforderung, sich um ein konkretes Anliegen zu kümmern, eine höhere Beachtung geschenkt als vor Existenz der Plattform. Die Veröffentlichung der Anliegen sowie die jederzeitige Nachvollziehbarkeit betreffend Status erfüllt hier also implizit eine öffentliche Kontrollfunktion und sorgt damit für raschere Abwicklung, d.h. Erledigung eines konkreten BürgerInnen-Anliegens.
- Städtische Bedienstete ausführender Dienststellen oder Abteilungen (z.B. Tiefbau) besuchen während der Arbeitszeit via mobile Applikation die Plattform und erledigen Anliegen (z.B. Beseitigung von Müll) noch bevor sie von ihren Vorgesetzten dazu explizit beauftragt werden. Sie sorgen damit nicht nur für eine raschere Erledigung des Anliegens, sondern gleichzeitig für eine Minimierung der Dienstwege.
- BusfahrerInnen der LINZ AG LINIEN (*städtischer Verkehrsbetrieb, Anm.*) melden via mobiler Applikation defekte städtische Infrastruktur (z.B. ausgebrannte Straßenlaternen, kaputte Verkehrsschilder) und sorgen somit sowohl für eine raschere Schadensbehebung als auch für eine sauberere Stadt.

4.3. Online-Befragung

Die Stadtforschung Linz führte in Kooperation mit dem Verfasser eine quantitative Befragung durch, wo die aufgeworfenen Forschungsfragen in einem Online-Fragebogen verpackt sowie weitere Fragestellungen, u.a. das individuelle Nutzungsverhalten bzw. die Soziodemografie betreffend, aufbereitet wurden. Der Fragebogen wurde schließlich an alle registrierten NutzerInnen der Plattform „Schau auf Linz“ per E-Mail versandt.

Im Zuge der Auswertung der Ergebnisse wurden diese dabei neben einer eindimensionalen, deskriptiven Analyse hinsichtlich ihrer Unterscheidungsmerkmale bzw. Zusammenhänge – betreffend der Forschungsfragen sowie weiterer definierter Merkmale – untersucht und auf ihre statistische Signifikanz überprüft. Für die Auswertungen in dieser Fallstudie wurden dabei ausschließlich nominale (qualitative) Merkmale einer näheren Betrachtung unterzogen. Darunter versteht man solche Merkmale, deren Ausprägungen sich nicht zwingend ordnen lassen und sich nur durch ihren Namen unterscheiden (Quatember, 2008, S. 13). Der gewählte Stichprobenumfang jeder Erhebung wurde dabei groß genug gewählt, damit in jeder Kombination der Ausprägungen zweier Merkmale die bei Fehlen eines Zusammenhangs zu erwartenden Häufigkeiten – das heißt die zu erwartenden relativen Häufigkeiten multipliziert mit dem Stichprobenumfang – größer als fünf sind. Diese Auswertungen wurden mit Hilfe des so genannten „Chi-Quadrat-Tests“ vorgenommen. Dieser untersucht, inwieweit ein statistischer Zusammenhang zwischen zwei nominalen Merkmalen festgestellt werden kann und somit signifikante Unterschiede bezüglich der Verteilung mehrerer Beobachtungsgruppen identifiziert werden können (Quatember, 2008, S. 157).

Von den insgesamt fast 2.200 versandten Fragebögen kamen exakt 900 retour, was einer Rücklaufquote von 41% entspricht.¹¹ Der Fragebogen beinhaltete neben Informationen zum Nutzungsverhalten des Internets im Allgemeinen sowie der Plattform im Besonderen auch Fragen zu soziodemografischen Merkmalen. Für jede Frage gab es dabei eine Skala mit vier Antwortmöglichkeiten, womit die TeilnehmerInnen der Befragung ihre Zustimmung bzw. Ablehnung in vier abgestuften ordinalen Antwortkategorien kundtun konnten (von „trifft sehr zu“ bis „trifft gar nicht zu“). Daneben standen noch Fragen mit Mehrfachantwortmöglichkeiten (bis zu vier Antworten) zur Auswahl. Nach einem Pre-Test des Fragebogens mit ausgewählten Personen stand den NutzerInnen von „Schau auf Linz“ im Zeitraum von 16. Jänner bis 17. Februar 2014 eine Teilnahme offen. Per Mail und persönlichem Anschreiben wurden die NutzerInnen aufgefordert, einen Beitrag zur Weiterentwicklung und Verbesserung der Plattform zu leisten und gebeten, diesen Fragebogen auszufüllen. Abschließend erfolgte ein Hinweis, dass die gewonnenen Erkenntnisse in anonymisierter Form auch für eine studentische Diplomarbeit wissenschaftlich aufbereitet werden.

¹¹ Die Ergebnisse werden im Folgenden aus Gründen der Leserlichkeit auf ganze Prozent gerundet.

Online-Befragung „Schau auf Linz“
Kooperation mit Stadtforschung Linz
2.200 Fragebögen online versandt (registrierte NutzerInnen)
Befragungszeitraum: 16.01. – 17.02.2014
Rücklauf: 900 Fragebögen (41%)
Antwortmöglichkeiten
Vierstufige Likert-Skala (ordinale Abstufung)
Mehrfachantwortsets
Ergebnisauswertung
eindimensionale, deskriptive Analyse
Überprüfung der statistischen Signifikanz betreffend ausgewählter Zusammenhänge mittels Chi-Quadrat-Test

Tabelle 7: Wichtige Parameter der Online-Befragung

Im folgenden Abschnitt werden nun die Ergebnisse der Online-Befragung präsentiert. Neben allgemeinen soziodemografischen Merkmalen (Abschnitt 4.3.1), einer näheren Betrachtung der Nutzungsgruppen bzw. des Nutzungsverhaltens (Abschnitt 4.3.2) sowie den Eigenschaften und der BenutzerInnenfreundlichkeit der Plattform (Abschnitt 4.3.3) wird auch eine Bewertung der Plattform (Abschnitt 4.3.4) dargestellt. Den Motiven für die Nutzung der Plattform widmet sich Abschnitt 4.3.5; hier finden sich insbesondere auch entsprechende Grundlagen zur Beantwortung der aufgeworfenen Forschungsfragen hinsichtlich näherer Beweggründe für die Nutzung der Online-Plattform. Schließlich werden im Abschnitt 4.4 signifikante Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen (Definition siehe ebd.) herausgearbeitet.

4.3.1. Soziodemografische Merkmale

4.3.1.1. Geschlecht

Auf die Frage nach ihrem Geschlecht geben 69% der Befragten (n = 753) ein männliches Geschlecht, sowie 31% ein weibliches Geschlecht an, wie auch in Abbildung 6 auf der nächsten Seite dargestellt.

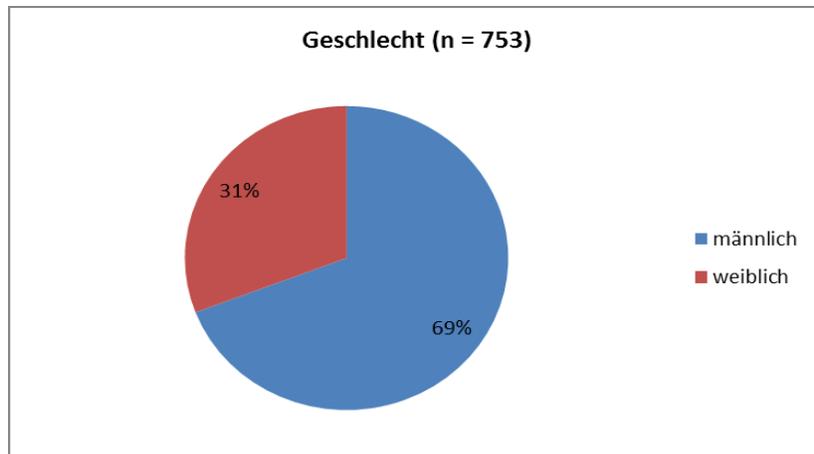


Abbildung 6: Geschlecht der Befragten

4.3.1.2. Alter

Das Alter der Befragten (n = 770) verteilt sich wie folgt: 3% sind unter 19 Jahre alt, 16% geben an, zwischen 20 und 29 Jahre zu sein. Die Altersgruppe der 30- bis 39-Jährigen macht 21% aus. Weitere 22% fallen in die Gruppe der 40 bis 49-Jährigen, 18% sind zwischen 50 und 59 Jahre alt. Die Anzahl der 60- bis 69-Jährigen umfasst 14%, insgesamt 6% sind 70 Jahre oder älter (Abbildung 7).

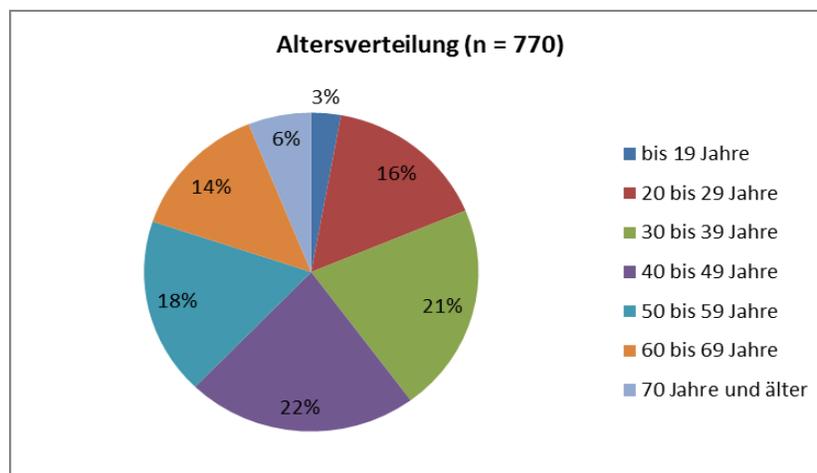


Abbildung 7: Altersverteilung der Befragten

4.3.1.3. Hauptwohnsitz

Neun von zehn Befragten (n = 739) geben an, ihren Hauptwohnsitz in Linz gemeldet zu haben (Abbildung 8).

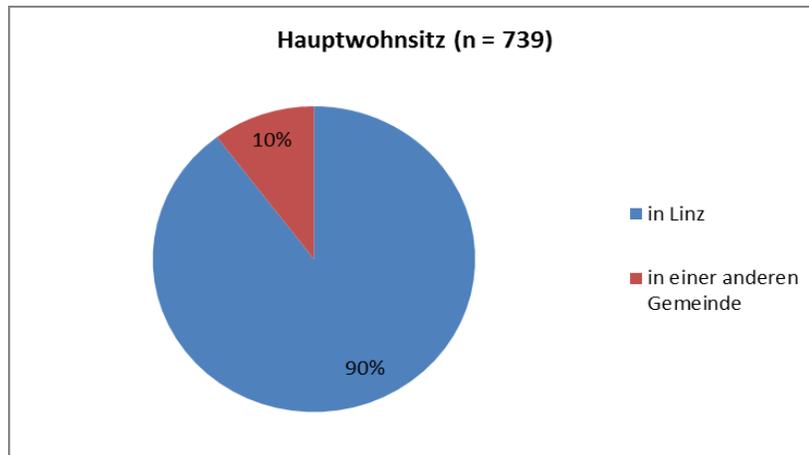


Abbildung 8: Hauptwohnsitz der Befragten

4.3.1.4. Erwerbstätigkeit

Auf Basis der Antworten auf die Frage nach ihrer derzeitigen Erwerbstätigkeit kann eine Unterscheidung zwischen „erwerbstätig“ und „nicht erwerbstätig“ gemacht werden: 69% der Befragten (n = 837) sind erwerbstätig, 31% sind nicht erwerbstätig (Abbildung 9).

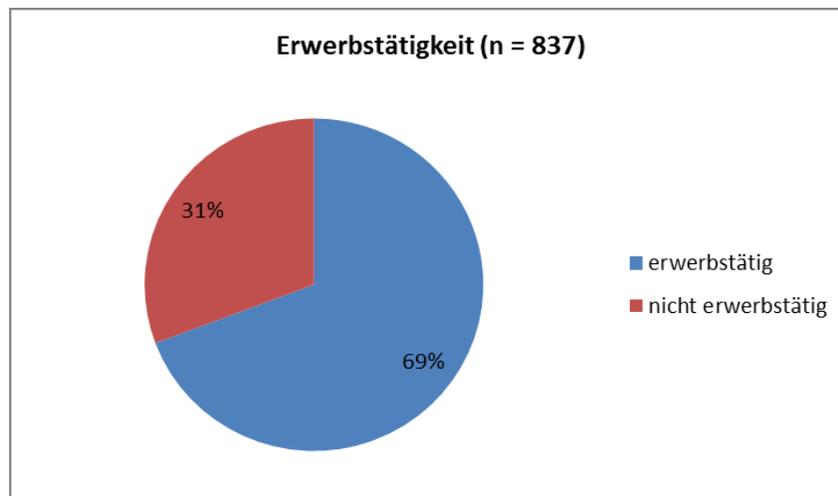


Abbildung 9: Verteilung Erwerbstätigkeit/Nicht-Erwerbstätigkeit

- Charakterisierung der Nicht-Erwerbstätigen:

Insgesamt 257 Personen, die an der Befragung teilgenommen haben, sind nicht erwerbstätig. Die größte Gruppe der Nicht-Erwerbstätigen sind PensionistInnen (64%). Unter den Nicht-

Erwerbstätigen sind die einzelnen Personengruppen wie folgt vertreten (Tabelle 8):

Personengruppe	Anteil	Kumulierter Anteil
PensionistInnen	64%	64%
SchülerInnen, Studierende	20%	84%
sonst nicht erwerbstätig (z.B. arbeitslos, Karenz)	12%	96%
ausschließlich im Haushalt tätig	4%	100%
Summe Nicht-Erwerbstätige	100%	100%

Tabelle 8: Nicht-Erwerbstätige nach Personengruppen

- Charakterisierung der Erwerbstätigen:

Insgesamt 580 Personen geben an, einer Beschäftigung nachzugehen. Dabei ist unter den erwerbstätig Befragten die Berufsgruppe der Angestellten bzw. Beschäftigten im öffentlichen Dienst mit 77% die mit Abstand größte Gruppe. Die Verteilung der übrigen Berufsgruppen ergibt sich wie folgt (Tabelle 9):

Berufsgruppe	Anteil	Kumulierter Anteil
Angestellte/r, öffentl. Dienst	77%	77%
Selbstständige(r) FreiberuflerIn	11%	88%
FacharbeiterIn	8%	96%
angelernte(r) ArbeiterIn, HilfsarbeiterIn	3%	99%
sonst erwerbstätig	1%	100%
Summe Erwerbstätige	100%	100%

Tabelle 9: Erwerbstätige nach Berufsgruppen

4.3.1.5. Bildungsgrad

Au die Frage nach der höchsten abgeschlossenen Schulbildung (n = 762) stellen AkademikerInnen mit 33% die größte Gruppe dar. Fast ein Viertel (23%) gibt die Matura als höchsten Abschluss an, 22% der TeilnehmerInnen geben an, derzeit eine Lehre zu machen

oder absolviert zu haben. Den Abschluss bzw. Besuch einer Fachschule (ohne Matura) weisen 17% auf, einen Pflichtschulabschluss besitzen rund 4% (Abbildung 10).

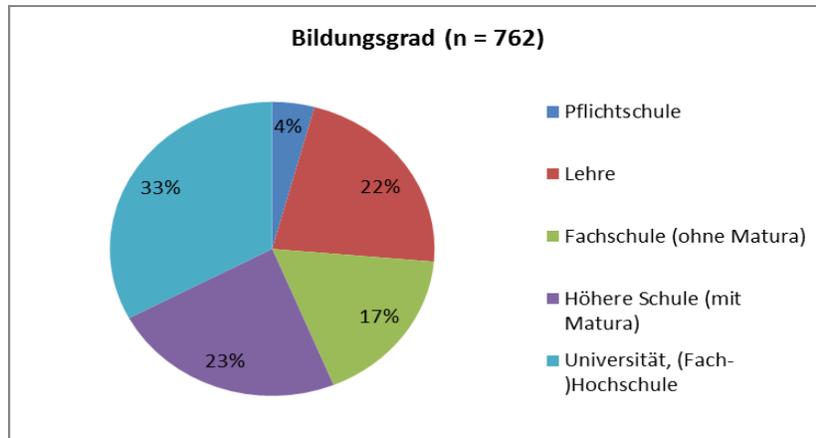


Abbildung 10: Bildungsgrad der Befragten

4.3.2. Nutzungstypen und Nutzungsverhalten

4.3.2.1. Häufigkeit der Nutzung des Internets

Von den Befragten (n = 898) nutzt mit 87% eine überwältigende Mehrheit das Internet täglich sowie weitere 9% mehrmals wöchentlich. Nur eine kleine Minderheit von 4% surft maximal einmal wöchentlich oder noch seltener (Abbildung 11).

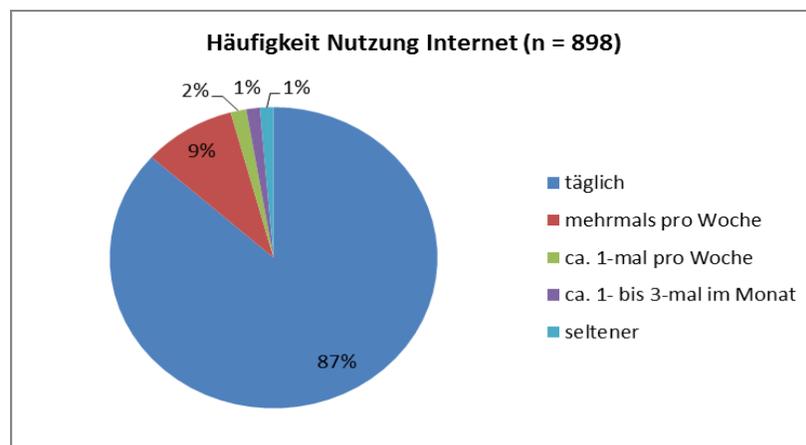


Abbildung 11: Häufigkeit Nutzung Internet

4.3.2.2. Erstmalige Nutzung der Plattform

Nach der erstmaligen Nutzung der Online-Plattform „Schau auf Linz“ befragt (*existiert seit Jänner 2013, Anm.*), zeigt sich ein breit gefächertes Bild, das jedoch eine deutliche Tendenz erkennen lässt: Mehr als ein Drittel (36%) der Befragten (n = 633) geben dabei an, bereits in den ersten drei Monaten die Plattform „Schau auf Linz“ genutzt zu haben, weitere 29% haben die Plattform bis zum Juni 2013 zum ersten Mal besucht. Zusammenfassend lässt sich somit feststellen, dass fast zwei Drittel der Befragten (65%) die Plattform „Schau auf Linz“ bereits im ersten halben Jahr nach Implementierung genutzt haben (siehe Abbildung 12).

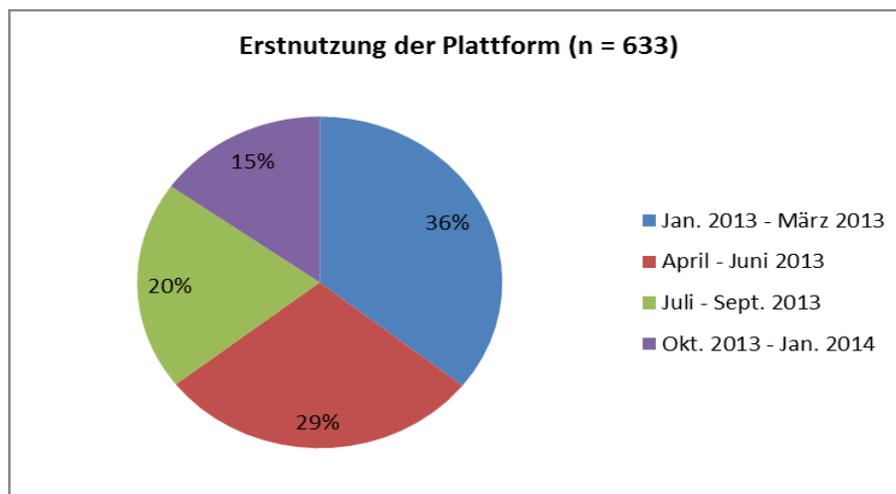


Abbildung 12: Erstnutzung der Plattform

4.3.2.3. Kenntnis über Plattform

Im Rahmen eines Mehrfachantwortsets konnten die Befragten angeben, wodurch sie auf die Plattform „Schau auf Linz“ aufmerksam wurden. Von den insgesamt 1.063 Nennungen ist dabei das Internet selbst mit mehr als einem Viertel (28%) auch das wichtigste Medium. Ebenfalls mehr als ein Viertel (27%) der Antworten nennen Publikationen der Stadt Linz (z.B. Stadtmagazin „Lebendiges Linz“). Immerhin 17% der Nennungen betreffen Tages- und Wochenzeitungen. Familienmitglieder, FreundInnen oder Bekannte spielen mit ebenfalls 17% der Nennungen eine nicht unbedeutende Rolle. 11% der Nennungen betreffen eine sonstige Art und Weise der Kenntnisnahme (Abbildung 13).

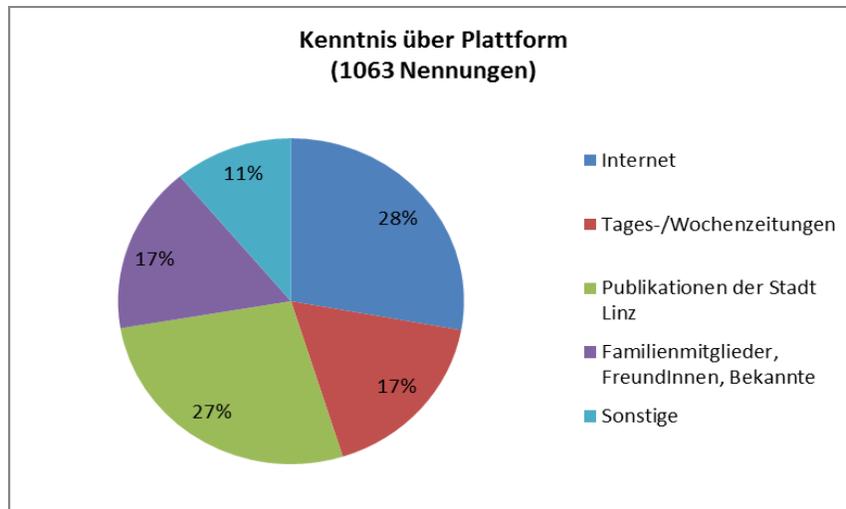


Abbildung 13: Erlangung Kenntnis über Plattform

4.3.2.4. Häufigkeit des Plattform-Besuchs

Was die Häufigkeit der Nutzung von „Schau auf Linz“ (Besuch der Plattform) betrifft, zeigt sich, dass nur 6% der Befragten (n = 849) angeben, die Plattform täglich zu besuchen. 22% geben an, diese einmal (12%) bzw. mehrmals pro Woche (10%) zu besuchen. 28% besuchen die Plattform lediglich ein- bis dreimal pro Monat, 28% der Befragten noch seltener (Abbildung 14).

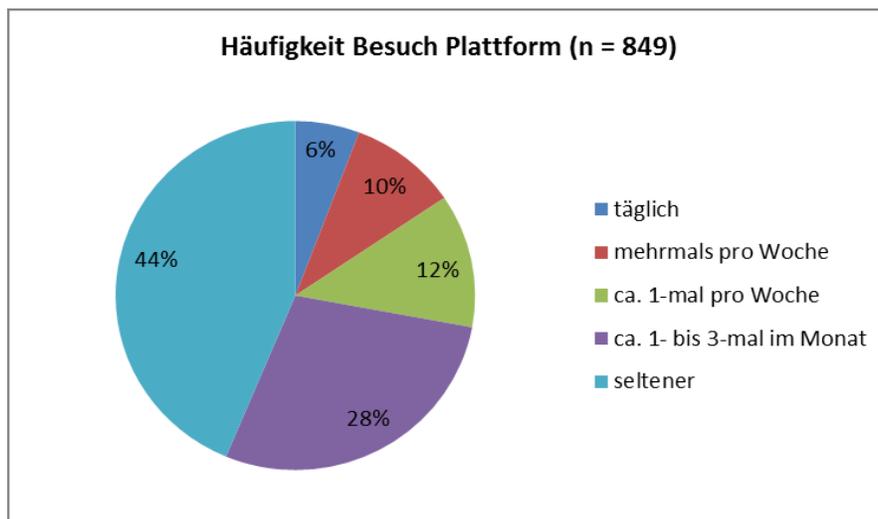


Abbildung 14: Häufigkeit des Besuchs der Plattform

Eindeutig ist das Bild bei der Frage, ob vor Inbetriebnahme von „Schau auf Linz“ bereits die Möglichkeit in Anspruch genommen wurde, Anliegen per E-Mail, telefonisch oder persönlich an die Stadtverwaltung heranzutragen. Mit 62% geben mehr als sechs von zehn Befragten (n = 856) an, vor Existenz der Plattform „Schau auf Linz“ praktisch nie von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht zu haben. Gut ein weiteres Viertel (27%) sagt, jedenfalls „seltener als jetzt“ seine Anliegen vorgebracht zu haben; 8% sehen hingegen keine Veränderung in ihrem persönlichen Verhalten. Eine kleine Minderheit von 3% gibt an, zuvor ihre Anliegen häufiger über „klassische“ Kommunikationskanäle an die Stadtverwaltung herangetragen zu haben (Abbildung 15).

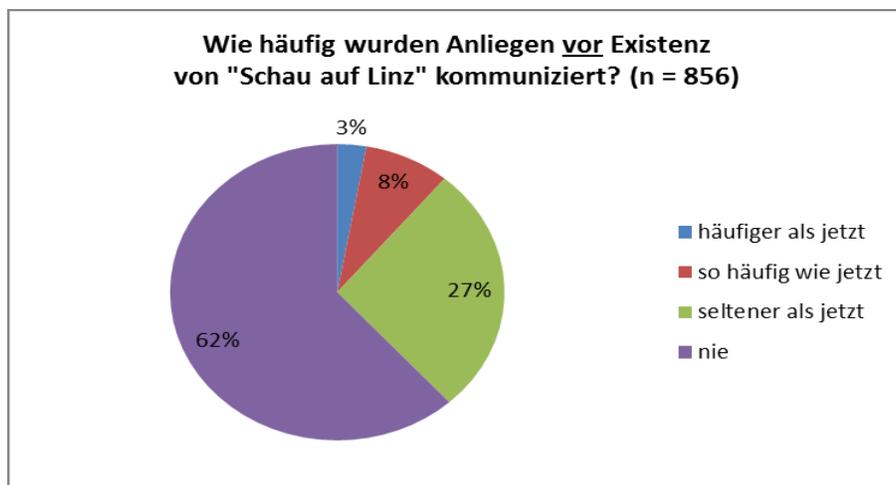


Abbildung 15: Kommunikation der Anliegen vor Existenz der Plattform

Diese Antworten in Abbildung 15 zeigen deutlich, dass die Plattform „Schau auf Linz“ kein Ersatz, sondern eine Ergänzung zu den bisherigen Kommunikationskanälen darstellt, mit Hilfe derer BürgerInnen ihre Anliegen und Beschwerden artikulieren können (siehe dazu auch Abschnitt 4.1.4 bzw. Abbildung 4).

4.3.2.5. Häufigkeit Lesen/Schreiben/Kommentieren von Meldungen

Auf die Frage, wie oft Meldungen, die auf der Plattform aufscheinen, gelesen, selbst verfasst bzw. kommentiert werden, zeigt sich ein wiederum ein sehr differenziertes Bild. Folgende Charakteristika lassen sich dabei beobachten (Abbildung 16):

- 28% der Befragten (n = 832) geben an, Meldungen „immer“ zu lesen; weitere 29% lesen diese „häufig“.
- 4% der Befragten (n = 812) geben an, „immer“ Meldungen zu schreiben; weitere 7% tun dies „häufig“.
- 1% der Befragten (n = 784) gibt an, Meldungen „immer“ zu kommentieren; weitere 2% tun dies „häufig“.

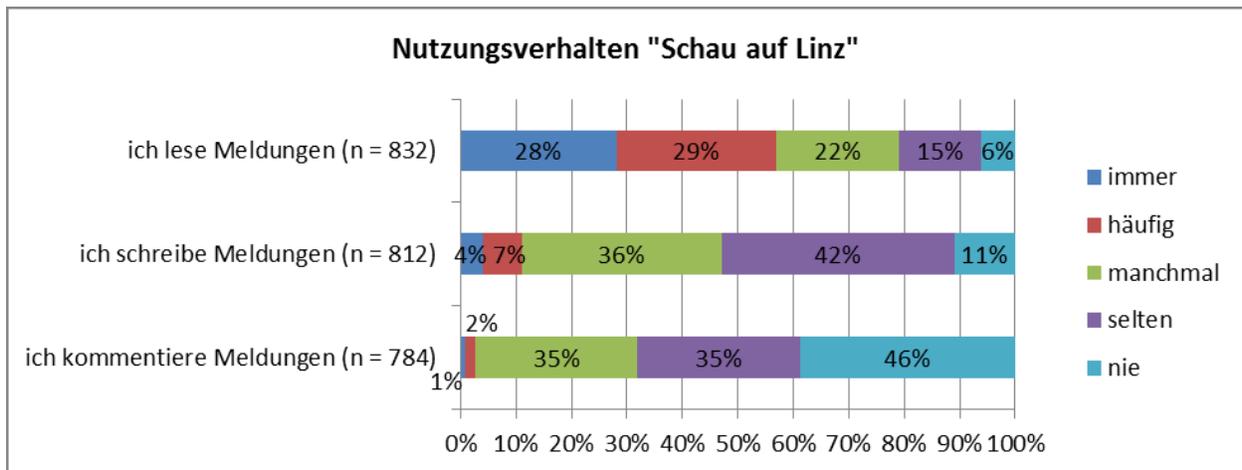


Abbildung 16: Nutzungsverhalten: Häufigkeit Lesen/Schreiben/Kommentieren von Meldungen

4.3.2.6. Medium zur Nutzung der Plattform

Im Rahmen eines Mehrfachantwortsets konnten die Befragten angeben, mit welchem Medium die Plattform „Schau auf Linz“ genutzt wird (Abbildung 17). Es zeigt sich dabei, dass sowohl die Homepage (schau.auf.linz.at) als auch die dazugehörige Applikation für Smartphones (verfügbar für Android- und iOS-Betriebssystem) genutzt werden. Von den insgesamt 1.084 Nennungen betreffen 45% dabei PC bzw. Laptop, 43% der Nennungen geben eine Nutzung der Plattform mittels Applikation am Smartphone an. Kaum genutzt wird dagegen die Möglichkeit, via Tablet (z.B. iPad) seine Anliegen an die Stadtverwaltung heranzutragen (jeweils weniger als 10% der Nennungen).

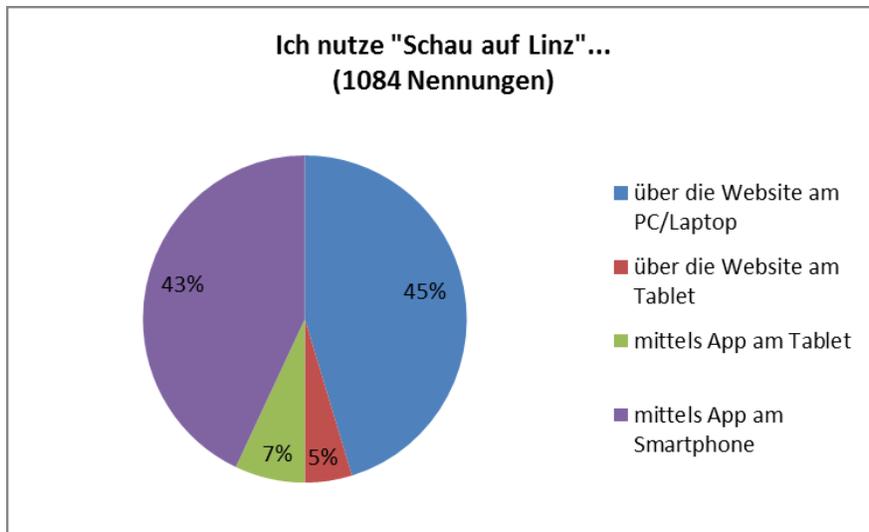


Abbildung 17: Medium, mit dem die Plattform genutzt wird

4.3.3. Eigenschaften und BenutzerInnenfreundlichkeit

4.3.3.1. Eigenschaften der Website (PC/Laptop)

Betreffend Nutzung der Online-Plattform auf der Homepage wurden die Befragten ersucht, bei vier Eigenschaften mittels einer vierstufigen Bewertungsskala – von „trifft sehr zu“ bis „trifft nicht zu“ – ihre Bewertung abzugeben (siehe Abbildung 18):

- Bei der Frage (n = 453) nach der leichten Bedienbarkeit der Website zeigt sich ein äußerst positives Bild: Für 61% trifft diese Aussage „völlig“ zu, für weitere 37% „eher“.
- Auf die Frage nach der übersichtlichen Gestaltung der Site antworten 52% der Befragten (n = 449), dass dies für sie „völlig zutrifft“. Für weitere 43% trifft dies „eher“ zu.
- Auf die Frage (n = 457), ob die Website „Schau auf Linz“ alles in allem gelungen ist, geben 49% bzw. 47% an, dass diese Aussage entweder „völlig zutrifft“ bzw. „eher zutrifft“.
- Auf die Frage (n = 444), ob die Website optisch ansprechend ist, finden 42% der Befragten dies „völlig“ bzw. 46% „eher“ zutreffend.

Es zeigt sich, dass die Eigenschaft der leichten Bedienbarkeit der Plattform auf der Website mittels PC bzw. Laptop von den abgefragten vier Kriterien am besten abschneidet. Vergleichsweise am schlechtesten hingegen schneidet die Optik ab – mit insgesamt 12% eher bzw. gar nicht guten Bewertungen.

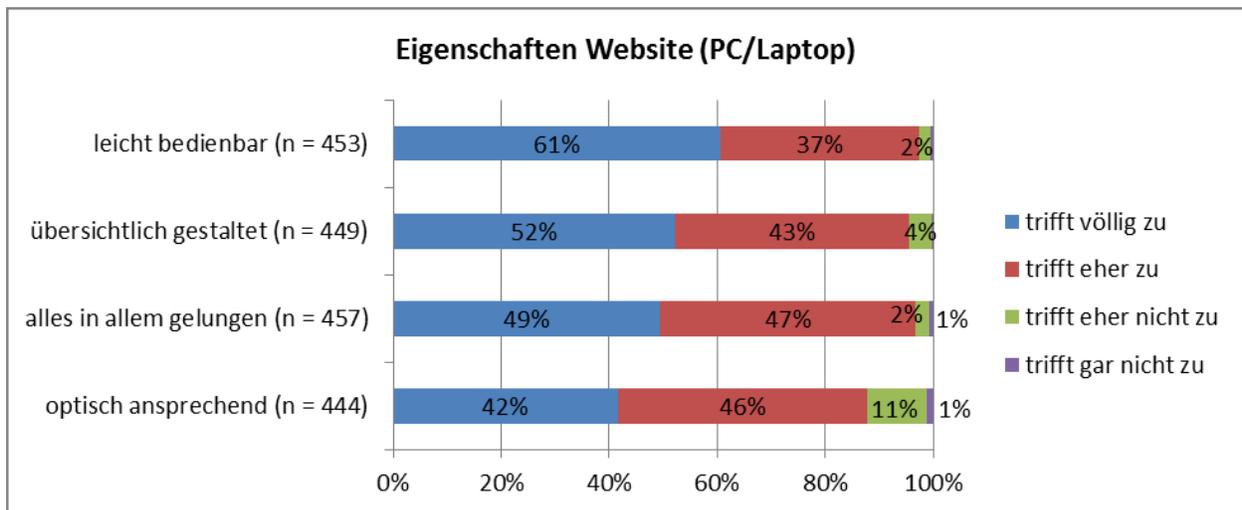


Abbildung 18: Eigenschaften der Website „Schau auf Linz“ auf PC bzw. Laptop

4.3.3.2. Eigenschaften der mobilen Applikation am Smartphone

Eine ähnliche Verteilung zeigt sich betreffend der Eigenschaften der mobilen Applikation am Smartphone (Abbildung 19):

- Bei der Frage (n = 451) nach der leichten Bedienbarkeit der Applikation zeigt sich wie bei der Website ein äußerst positives Bild: Für 61% trifft diese Aussage „völlig“ zu, für weitere 37% „eher“.
- Auf die Frage nach der übersichtlichen Gestaltung der Applikation antworten 52% der Befragten (n = 449), dass dies für sie „völlig zutrifft“. Für weitere 43% trifft diese Aussage „eher“ zu.
- Auf die Frage (n = 449), ob die Applikation alles in allem gelungen ist, geben 49% bzw. 47% an, dass diese Aussage entweder „völlig zutrifft“ bzw. „eher zutrifft“.

- Auf die Frage (n = 447), ob die Applikation optisch ansprechend ist, finden 47% der Befragten dies „völlig“ bzw. 46% „eher“ zutreffend.

Auch bei den Eigenschaften der mobilen Applikation am Smartphone zeigt sich ein sehr ähnliches Bild wie bei den Eigenschaften der Website. Während die leichte Bedienbarkeit eindeutig am positivsten bewertet wird (61% „trifft sehr zu“), schneidet die Eigenschaft „optisch ansprechend“ im Verhältnis dazu am schlechtesten ab (47% „trifft sehr zu“).

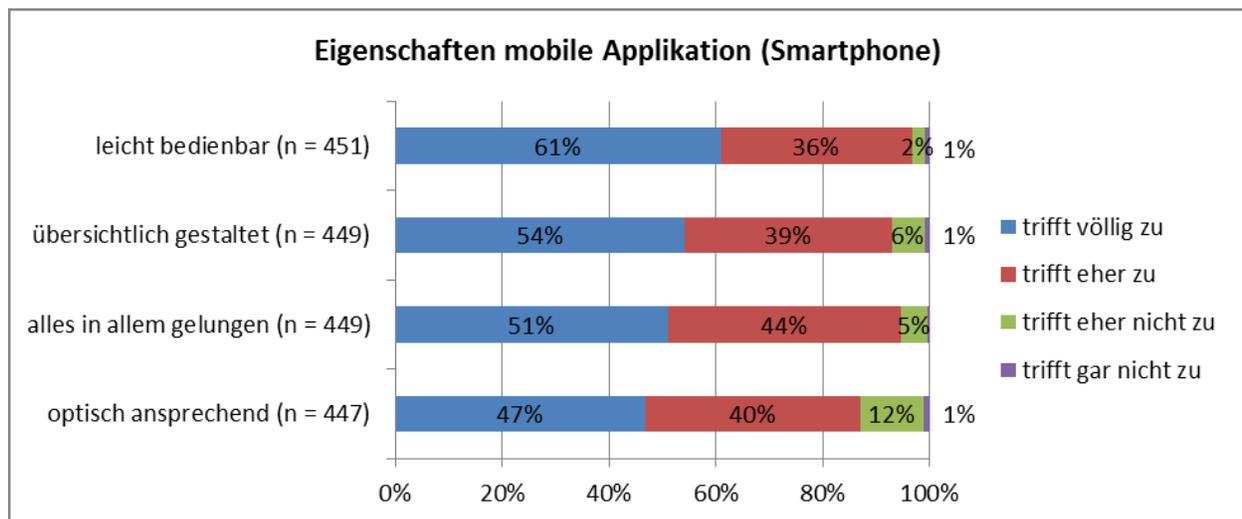


Abbildung 19: Eigenschaften der mobilen Applikation „Schau auf Linz“ am Smartphone

4.3.3.3. Eigenschaften der Website am Tablet

Ein deutlicher Unterschied hingegen zeigt sich bei den Eigenschaften der Website am Tablet. Auffallend ist hier allerdings, dass diese Möglichkeit nur wenige nutzen, was sich an der deutlich niedrigeren Anzahl der Antworten ablesen lässt (Abbildung 20):

- Auf die Frage (n = 48) nach der leichten Bedienbarkeit der Website sagen 35%, dass diese Aussage „völlig zutrifft“. Für weitere 52% trifft sie „eher“ zu.
- Auf die Frage nach der übersichtlichen Gestaltung der Website antworten 30% der Befragten (n = 47), dass dies für sie „völlig zutrifft“. Für weitere 60% trifft dies „eher“ zu.

- Auf die Frage (n = 46), ob die Website alles in allem gelungen ist, geben 24% bzw. 65% an, dass diese Aussage entweder „völlig zutrifft“ bzw. „eher zutrifft“.
- Auf die Frage (n = 47), ob die Website optisch ansprechend ist, finden 23% der Befragten dies „völlig“ bzw. 60% „eher“ zutreffend.

Auffallend bei der Bewertung der Eigenschaften der Website am Tablet ist, dass die Bewertung aller vier Aspekte (Bedienbarkeit, Gestaltung, Optik, Gesamteindruck) deutlich schlechter abschneidet als die Bewertung der Website und der mobilen Applikation am PC bzw. Laptop. Insbesondere der Prozentanteil der Befragten, der die Aussagen jeweils mit „trifft völlig zu“ beantwortet, ist hier deutlich geringer.

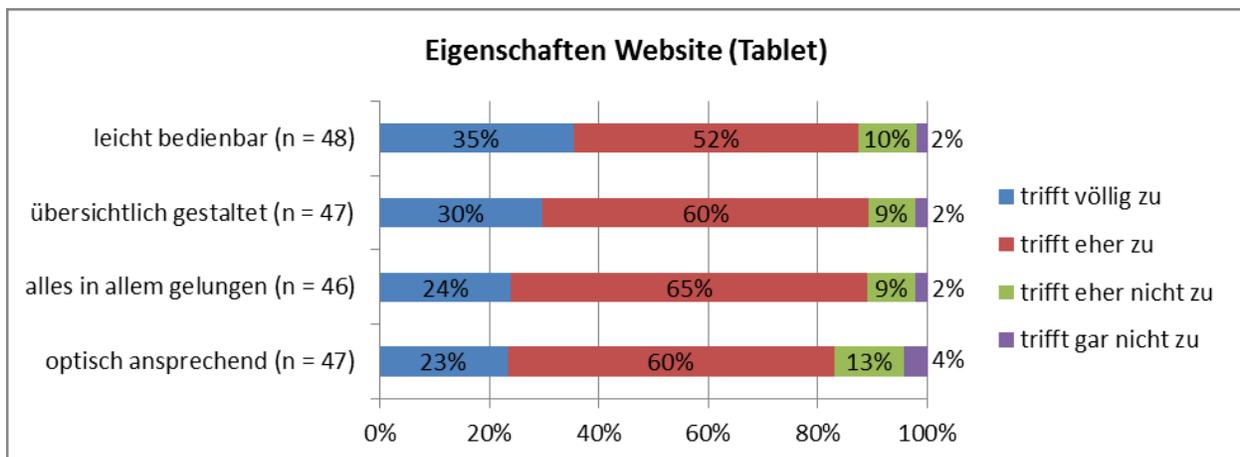


Abbildung 20: Eigenschaften der Website „Schau auf Linz“ am Tablet

4.3.3.4. Eigenschaften der mobilen Applikation am Tablet

Eine ähnliche Verteilung zeigt sich betreffend der Eigenschaften der mobilen Applikation am Tablet. Auch hier fällt auf, dass die Anzahl der Antworten deutlich niedriger ist (Abbildung 21):

- Bei der Frage (n = 73) nach der leichten Bedienbarkeit der Applikation sagen 58%, dass diese Aussage „völlig zutrifft“. Für weitere 32% trifft sie „eher“ zu.
- Auf die Frage nach der übersichtlichen Gestaltung der Applikation antworten 57% der

Befragten (n = 72), dass dies für sie „völlig zutrifft“. Für weitere 31% trifft diese Aussage „eher“ zu.

- Auf die Frage (n = 72), ob die Applikation optisch ansprechend ist, finden 46% der Befragten dies „völlig“ bzw. 32% „eher“ zutreffend. 19% finden hingegen, dass diese Aussage „eher nicht zutrifft“.
- Auf die Frage (n = 73), ob die Applikation „Schau auf Linz“ alles in allem gelungen ist, geben 42% bzw. 47% an, dass diese Aussage entweder „völlig zutrifft“ bzw. „eher zutrifft“.

Im Gegensatz zur Bewertung der Eigenschaften der Website am Tablet fallen die Bewertungen betreffend Nutzung der mobilen Applikation via Tablet insgesamt deutlich besser aus. Davon schneidet die leichte Bedienbarkeit wiederum am besten ab (für 90% der Befragten trifft sie „völlig“ bzw. „eher“ zu). Die Optik hingegen wird – wie auch bei der Bewertung der Website via PC/Laptop bzw. der mobilen Applikation via Smartphone (siehe oben) – am vergleichsweise schlechtesten beurteilt (trifft für immerhin 22% „eher nicht“ bzw. „gar nicht“ zu).

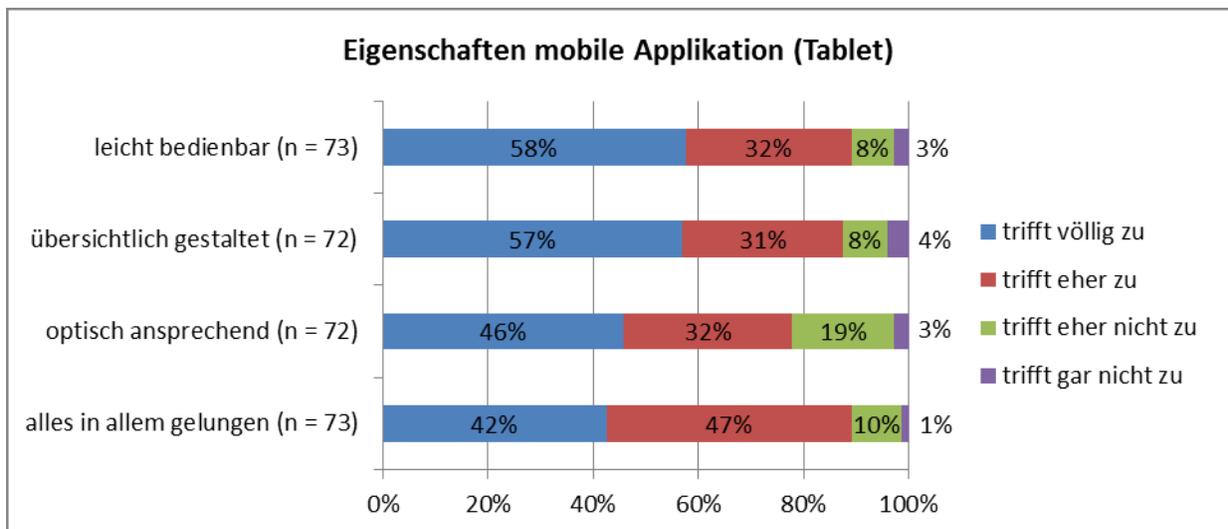


Abbildung 21: Eigenschaften der mobilen Applikation „Schau auf Linz“ am Tablet

4.3.4. Bewertung der Plattform „Schau auf Linz“

Bei der Bewertung der Plattform durch die Befragten zeichnet sich ein durchwegs positives Bild wie auch die Abbildungen 22 und 23 zeigen:

- Ein eindeutig positives Bild zeigen die Antworten auf die Frage, ob das „Ampelsystem“ gelungen ist: Mit 64% geben fast zwei Drittel der Befragten (n = 777) an, dass dies „völlig zutrifft“; für weitere 32% trifft es „eher“ zu. Demgegenüber steht eine kleine Minderheit von 4%, für die diese Aussage „eher nicht“ (3%) oder „gar nicht“ (1%) zutrifft.
- Auf die Frage, ob die Stadtverwaltung durch die Plattform besonders bürgernah ist, antwortet mehr als die Hälfte (55%) der Befragten (n = 777), dass diese Aussage „völlig zutrifft“ und 37% der Befragten, dass sie „eher“ zutrifft. Insgesamt 7% teilen diese Aussage „eher nicht“ (5%) oder „gar nicht“ (2%).
- Die Frage, ob man sich durch die Antworten der Stadtverwaltung ernst genommen fühlt, trifft für 51% der Befragten (n = 777) „völlig“ zu, für weitere 34% trifft sie „eher“ zu. 15% sagen wiederum, dass das für sie „eher nicht“ (10%) bzw. „gar nicht“ (5%) zutrifft.

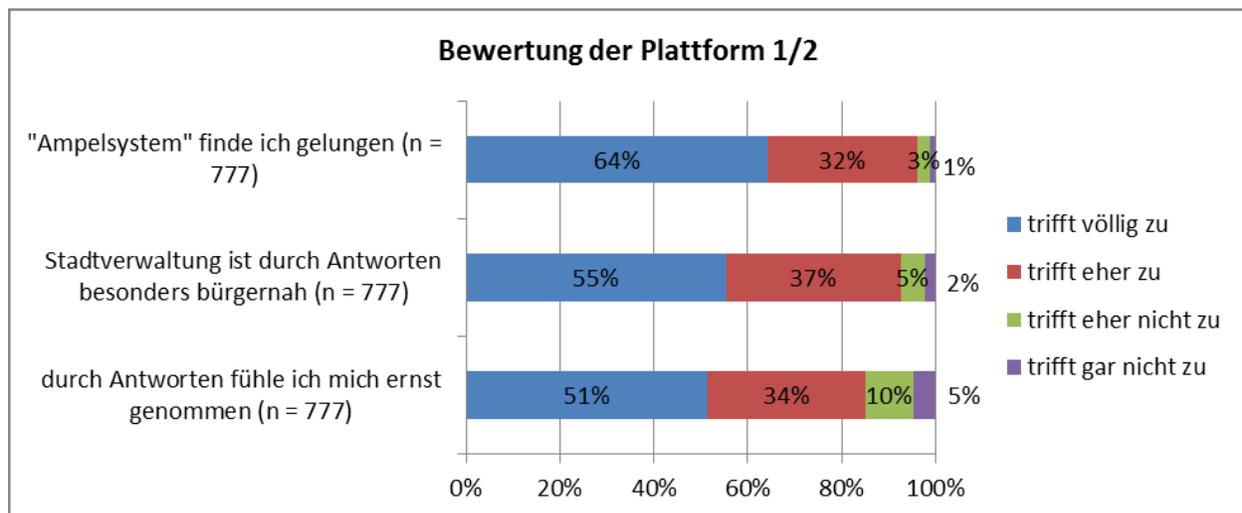


Abbildung 22: Bewertung der Plattform 1

- Auf die Frage, ob durch die Nutzung der Plattform Anliegen allgemein schneller bearbeitet werden, antworten 48% der Befragten (n = 768), dass das „völlig zutrifft“; weitere 39% sagen, dass dies „eher zutrifft“. Für eine Minderheit von insgesamt 14% trifft diese Aussage „eher nicht“ (10%) bzw. für 4% „gar nicht“ zu.
- Auf die Aussage, ob die Antworten der Stadtverwaltung nachvollziehbar sind, antworten 39% der Befragten (n = 773), dass dies „völlig zutrifft“; für weitere 46% trifft sie „eher“ zu. Für 12% der Befragten sind die Antworten „eher nicht“, für 3% „gar nicht“ nachvollziehbar.
- Ein etwas differenzierteres Bild ergibt sich bei den Befragten (n = 771) hinsichtlich der Einschätzung, wie zufrieden stellend die jeweiligen Antworten der Stadtverwaltung sind: Für 30% trifft diese Aussage „völlig“ zu, für weitere 47% trifft sie „eher“ zu. Insgesamt 22% haben zu dieser Aussage einer kritischere Haltung: Für 18% trifft sie „eher nicht“ zu, für 4% „gar nicht“.

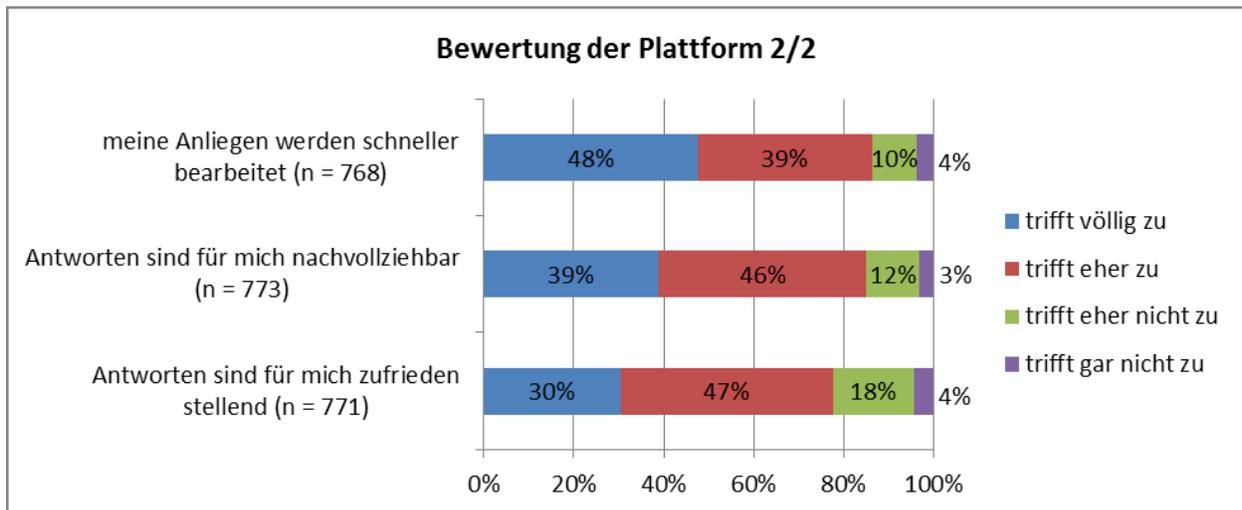


Abbildung 23: Bewertung der Plattform 2

Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass die Frage, ob das „Ampelsystem“ gelungen ist, bei den Befragten eindeutig am positivsten beurteilt wird (diese Aussage trifft für 96% „völlig“ bzw. „eher“ zu). Bei der Einschätzung der Rückmeldungen der Stadtverwaltung zeichnet sich hingegen ein sehr differenziertes Bild: Auf der einen Seite meinen die Befragten mehrheitlich,

durch die Antworten ist die Stadtverwaltung besonders bürgernah (55% „trifft völlig zu“) und man fühlt sich durch diese Antworten ernst genommen (51% „trifft völlig zu“). Auf der anderen Seite schneiden dazu die Bewertungen, ob die Antworten nachvollziehbar (39% „trifft völlig zu“) bzw. zufrieden stellend (30% „trifft völlig zu“) sind, vergleichsweise am schlechtesten ab. Alles in allem zeigen diese Ergebnisse aber dennoch eine hohe Zufriedenheit der BürgerInnen mit den Antworten bzw. Rückmeldungen der Stadtverwaltung. Dies erklärt auch, warum sich seit Implementierung von „Schau auf Linz“ die Gesamtzahl der Anliegen und Beschwerden, die an die Stadtverwaltung herangetragen werden, verdoppelt haben. Die Online-Plattform „Schau auf Linz“ stellt keinen Ersatz, sondern vielfach eine Ergänzung – d.h. einen zusätzlichen Kanal – dar, mit Hilfe dessen BürgerInnen ihre Anliegen und Beschwerden artikulieren können (Details und Zahlen dazu siehe Abschnitt 4.1.4).

4.3.5. Motive für die Nutzung der Plattform

Um die näheren Beweggründe der NutzerInnen der Online-Plattform herauszufinden, wurden vom Verfasser insgesamt neun verschiedene Aussagen vorgegeben, mit Hilfe derer die Befragten mittels einer wiederum vierstufigen Bewertungsskala (von „trifft völlig zu“ bis „trifft gar nicht zu“) eine individuelle Bewertung durchführen konnten.

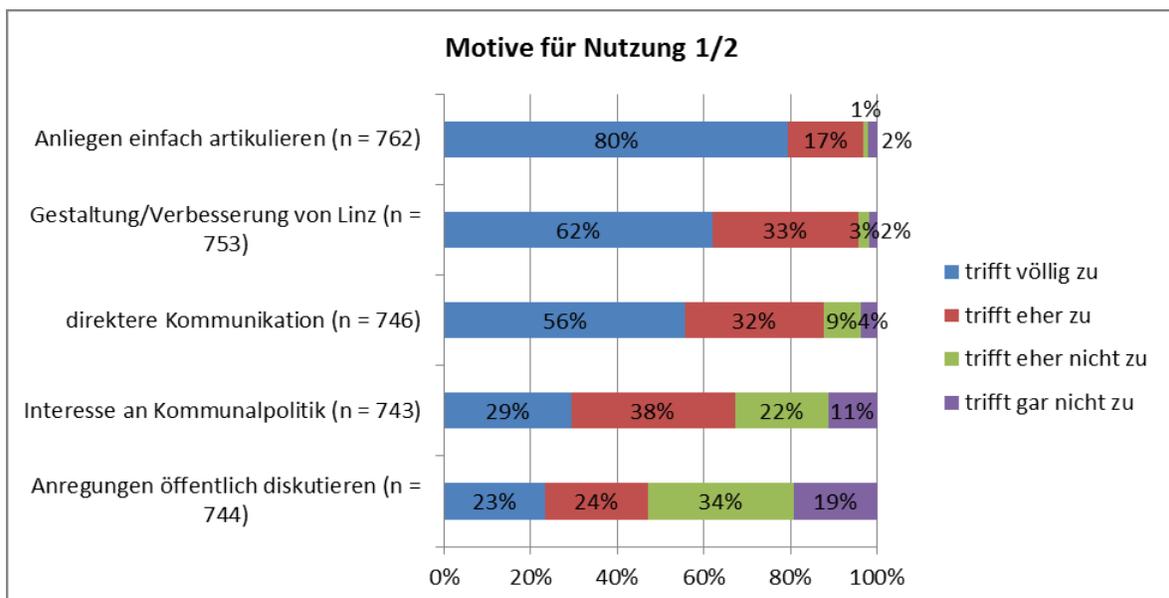


Abbildung 24: Motive für die Nutzung der Plattform 1

Wie Abbildung 24 zeigt, sind den NutzerInnen folgende fünf Motive am wichtigsten:

- Die Aussage, die Plattform wird deshalb genutzt, weil hier die Möglichkeit besteht, seine Anliegen auf einfache Weise an die Stadtverwaltung heranzutragen, trifft für eine große Mehrheit der Befragten (n = 762) von 80% „völlig“ zu; für weitere 17% trifft sie „eher“ zu. Eine kleine Minderheit von insgesamt 3% kann sich dieser Meinung nicht anschließen (1% „trifft eher nicht zu“, 2% „trifft gar nicht zu“).
- Der Aussage, durch die Nutzung der Plattform kann zur Gestaltung und Verbesserung der Stadt Linz beigetragen werden, stimmen 62% der Befragten (n = 753) „völlig“ zu bzw. 33% „eher“ zu. Für kleine Minderheit von 3% trifft die Aussage „eher nicht“, für 2% „gar nicht“ zu.
- Die Aussage, die Plattform erleichtert es mit der Stadtverwaltung direkt zu kommunizieren, trifft für 56% der Befragten (n = 746) „völlig“ zu; für weitere 32% trifft sie „eher“ zu. Für eine Minderheit von insgesamt 13% trifft diese Behauptung hingegen „eher nicht“ (9%) bzw. „gar nicht“ (4%) zu.
- Auf die Aussage, dass ein Interesse an Kommunalpolitik zur Nutzung führt, antworten 29% der Befragten (n = 743), dass das für sie „völlig“ zutrifft. Für weitere 38% trifft dies „eher“ zu. Für 22% wiederum trifft diese Aussage „eher nicht“ zu, für 11% trifft sie „gar nicht“ zu.
- Ein breiter aufgeteiltes Bild zeichnet sich hingegen bei der Aussage, die Nutzung der Plattform erfolge auch deswegen, weil damit individuelle Anregungen und Vorschläge gerne öffentlich zur Diskussion gestellt werden können. Für knapp die Hälfte der Befragten (n = 744) trifft diese Aussage entweder „völlig“ (23%) oder „eher“ (24%) zu. Eine knappe relative Mehrheit von 34% findet hingegen diese Aussage „eher nicht“ zutreffend; für 19% trifft sie „gar nicht“ zu.

Wie Abbildung 25 auf der nächsten Seite darstellt, zeigen sich bei den folgenden weiteren vier Motiven vergleichsweise geringe Anteile derjenigen, für die dieses Motiv „völlig“ zutrifft:

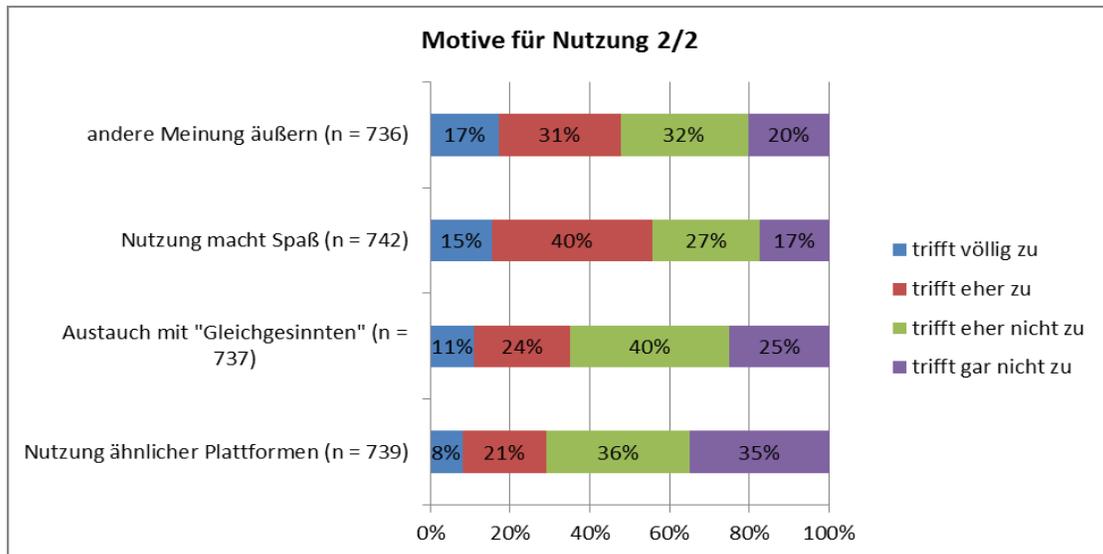


Abbildung 25: Motive für die Nutzung der Plattform 2

- Bei der Aussage, dass die Nutzung der Plattform deswegen erfolgt, weil man gern eine andere Meinung äußert, geben 17% der Befragten (n = 736) an, dass dies auf sie „völlig zutrifft“; für weitere 31% trifft es „eher“ zu. 32% der Befragten sagen hingegen, dass dies auf sie „eher nicht“ zutrifft; für 20% - und damit einem Fünftel der Befragten – trifft es „gar nicht“ zu.
- Die Aussage, die Nutzung der Plattform macht einfach Spaß, trifft für 15% der Befragten (n = 742) „völlig“ bzw. für weitere 40% „eher“ zu. 27% sagen hingegen, dass dies für sie „eher nicht“ zutrifft; für 17% trifft sie „gar nicht“ zu.
- Die Aussage, dass die aktive Nutzung von „Schau auf Linz“ erfolgt, weil einem der Austausch mit Menschen, die ähnliche Interessen haben, wichtig erscheint, finden nur 11% der Befragten (n = 737) „völlig“ zutreffend, für weitere 24% trifft sie „eher“ zu. Für 40% trifft dies „eher nicht“ zu, für weitere 25% „gar nicht“ zu. Damit wird dieses Motiv mehrheitlich als wenig oder nicht relevant für die Nutzung der Plattform gesehen.
- Bei der Aussage, die Nutzung der Plattform hat damit zu tun, dass bereits in der Vergangenheit ähnliche Plattformen genutzt wurden, antworten bloß 8% der Befragten

(n = 739), dass dies für sie „völlig zutrifft“. Weitere 21% antworten, dass dies „eher zutrifft“. 36% sagen hingegen, dass diese Aussage für sie „eher nicht“ zutrifft; für 35% trifft sie gar nicht zu.

4.4. Signifikante Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen

4.4.1. Chi-Quadrat-Test

Neben eindimensionalen, deskriptiven Analysen (Häufigkeitsauszählungen) wurden Chi-Quadrat-Tests durchgeführt. Diese Tests werden zur Überprüfung von Verteilungsunterschieden von zwei Merkmalen angewendet. Jede an einer Befragung teilnehmende Person hat Merkmale, z.B. ihr Geschlecht und die Häufigkeit der Internetnutzung. Mit dem Chi-Quadrat-Test kann z.B. die Frage beantwortet werden, ob Frauen häufiger als Männer das Internet nutzen oder bei den täglichen InternetnutzerInnen mehr Frauen oder Männer zu finden sind. Da beim Chi-Quadrat-Test nur Häufigkeiten verglichen werden, ist es egal, was als unabhängige und was als abhängige Variable gesehen wird. Mit dem Chi-Quadrat-Test wird geprüft, ob die Verteilungen im Wesentlichen gleich oder verschieden sind.

Bei im Wesentlichen verschiedenen Verteilungen (Unterschied zwischen erwarteter und z.B. in Fragebogenerhebung beobachteter Verteilung) spricht man von signifikanten und hoch signifikanten Ergebnissen: Signifikante Ergebnisse besagen, dass mit einer Sicherheitswahrscheinlichkeit von 95% der in der Stichprobe angetroffene Unterschied (z.B. Frauen nutzen zu 40% das Internet täglich, Männer zu 60%) auch in der Grundgesamtheit so anzutreffen ist. Es gibt also in der Grundgesamtheit mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% einen Zusammenhang zwischen Geschlecht und Internetnutzung. Ein hoch signifikantes Ergebnis bedeutet, dass mit einer Sicherheitswahrscheinlichkeit von 99% in der Grundgesamtheit ein Zusammenhang von Geschlecht und Internetnutzung besteht.

Zur tiefer gehenden Analyse des Nutzungsverhaltens der Plattform „Schau auf Linz“ wurden zwei Typen von NutzerInnen gebildet:

- HäufignutzerInnen: Alle diejenigen, die „täglich“ (n = 49), „mehrmals pro Woche“ (n = 83) oder „einmal pro Woche“ (n = 105) die Plattform „Schau auf Linz“ nutzen, wurden als „HäufignutzerInnen“ definiert und zu einer Gruppe zusammengefasst.
- GelegenheitsnutzerInnen: Auf der anderen Seite wurden alle diejenigen, die die Plattform „Schau auf Linz“ maximal ein- bis dreimal pro Monat (n = 241) oder seltener (n = 371) nutzen als „GelegenheitsnutzerInnen“ und zweite Gruppe definiert.

Im Folgenden werden die signifikanten Unterschiede zwischen den Beobachtungsgruppen „HäufignutzerInnen“ und „GelegenheitsnutzerInnen“ dargestellt, welche durch die Chi-Quadrat-Tests eruiert werden konnten.

4.4.2. Nutzungsverhalten der BürgerInnen

Unter denjenigen Befragten, die angeben, bereits im ersten Quartal 2013 die Plattform genutzt zu haben, finden sich hoch signifikant mehr HäufignutzerInnen als GelegenheitsnutzerInnen (50% zu 30%). HäufignutzerInnen unterscheiden sich auch hoch signifikant von GelegenheitsnutzerInnen, was die Häufigkeit der Artikulation ihrer Anliegen vor der Existenz von „Schau auf Linz“ betrifft: Fast zwei Drittel der GelegenheitsnutzerInnen geben an, vor Implementierung der Plattform „Schau auf Linz“ ihre Anliegen „nie“ an die Stadtverwaltung herangetragen zu haben, während dies für die Gruppe der HäufignutzerInnen nur zu 53% zutrifft. HäufignutzerInnen der Plattform geben damit signifikant häufiger an, bereits vor Existenz der Online-Plattform ihre Anliegen an die Stadtverwaltung herangetragen zu haben.

Während 49% der HäufignutzerInnen Meldungen „immer“ lesen, tun dies nur 20% der GelegenheitsnutzerInnen. Damit unterscheiden sich HäufignutzerInnen hoch signifikant von GelegenheitsnutzerInnen, was die Häufigkeit des Lesens von Beiträgen betrifft. HäufignutzerInnen unterscheiden sich auch hoch signifikant von GelegenheitsnutzerInnen was ihr Kommentar-Verhalten betrifft: Während 87% der GelegenheitsnutzerInnen „selten“ bzw. „nie“

eine Meldung kommentieren, tun dies nur 63% der HäufignutzerInnen. Während 13% der GelegenheitsnutzerInnen angeben, „nie“ eine Meldung zu verfassen (schreiben), sagen dies nur 4% der HäufignutzerInnen. Was die Häufigkeit des Schreibens von Beiträgen betrifft, unterscheiden sich somit die HäufignutzerInnen signifikant von GelegenheitsnutzerInnen (Abbildung 26).

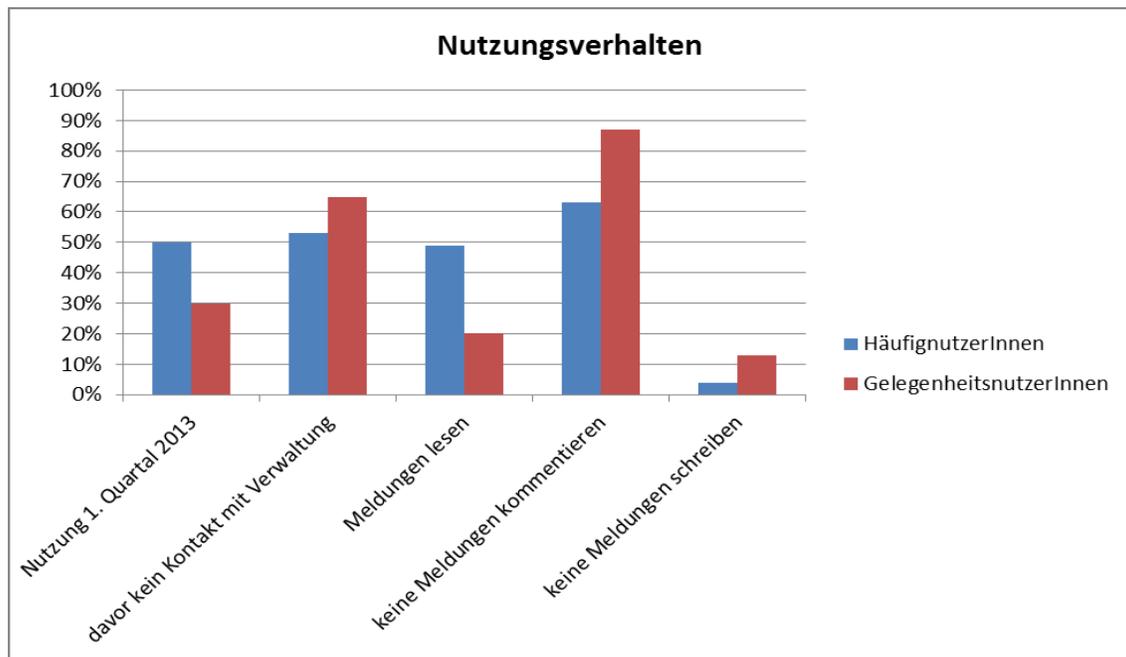


Abbildung 26: Nutzungsverhalten: Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen

Zusammenfassend lässt sich hier also feststellen, dass HäufignutzerInnen hoch signifikant häufiger unter jenen zu finden sind, die „Schau auf Linz“ bereits von Anfang an (in den ersten drei Monaten) nach Implementierung nutzten. Auf der anderen Seite hat eine deutliche Mehrheit (fast zwei Drittel) der GelegenheitsnutzerInnen vor der Existenz dieser Plattform noch nie ein Anliegen bzw. eine Beschwerde an die Stadtverwaltung herangetragen (siehe dazu auch Abschnitt 4.1.4). Darüber hinaus lässt sich auch ein Unterschied zwischen der Art der Interaktion auf der Plattform zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen deutlich erkennen.

4.4.3. Motive für die Nutzung der Plattform

Auch die Verteilungsunterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen¹² hinsichtlich der Nutzungsmotive wurden mit Chi-Quadrat-Tests überprüft. Die Ergebnisse zeigen dabei, dass es bei sechs von neun Fragestellungen zu näheren Beweggründen für die Nutzung der Plattform „Schau auf Linz“ signifikante bzw. hoch signifikante Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen gibt (Abbildung 29):

HäufignutzerInnen unterscheiden sich hier hoch signifikant von GelegenheitsnutzerInnen, was das Motiv „stelle gerne meine Anregungen öffentlich zur Diskussion“ betrifft: Während mehr als die Hälfte der HäufignutzerInnen angibt, dass diese Aussage „sehr/eher zutrifft“ (55%), teilen weniger als die Hälfte der GelegenheitsnutzerInnen diese Meinung (43%).

Betreffend dem Motiv „äußere mich gerne, wenn anderer Meinung“ unterscheiden sich HäufignutzerInnen hier signifikant von GelegenheitsnutzerInnen: Während mehr als die Hälfte der HäufignutzerInnen angibt, dass diese Aussage „sehr/eher zutrifft“ (56%), sind weniger als die Hälfte der GelegenheitsnutzerInnen dieser Meinung (44%).

Was das Motiv „Nutzung macht Spaß“ betrifft, unterscheiden sich HäufignutzerInnen hoch signifikant von GelegenheitsnutzerInnen: Während 74% der HäufignutzerInnen angeben, dass diese Aussage „sehr/eher zutrifft“, sind es nur 47% der Befragten, die die Plattform seltener als ein- bis dreimal pro Monat nutzen (GelegenheitsnutzerInnen).

Beim Motiv „nutze Plattformen dieser Art bereits länger“ unterscheiden sich HäufignutzerInnen hoch signifikant von GelegenheitsnutzerInnen: Während 36% der HäufignutzerInnen sagen, dass diese Aussage „sehr/eher zutrifft“, sind es nur 26% der GelegenheitsnutzerInnen.

Beim Motiv „Austausch mit Gleichgesinnten“ unterscheiden sich HäufignutzerInnen signifikant von GelegenheitsnutzerInnen: Während für 41% der Befragten, die die Plattform zumindest

¹² Definition siehe Abschnitt 4.4.1.

einmal wöchentlich nutzen, diese Aussage „sehr/eher zutrifft“, sind es nur 32% jener Personen, die „Schau auf Linz“ sehr selten (weniger als ein- bis dreimal pro Monat) nutzen.

Was das Motiv „Interesse an Kommunalpolitik“ betrifft, unterscheiden sich HäufignutzerInnen signifikant von GelegenheitsnutzerInnen: 73% der HäufignutzerInnen sagen, dass diese Aussage „sehr/eher zutrifft“, während es bei den GelegenheitsnutzerInnen nur 65% sind.

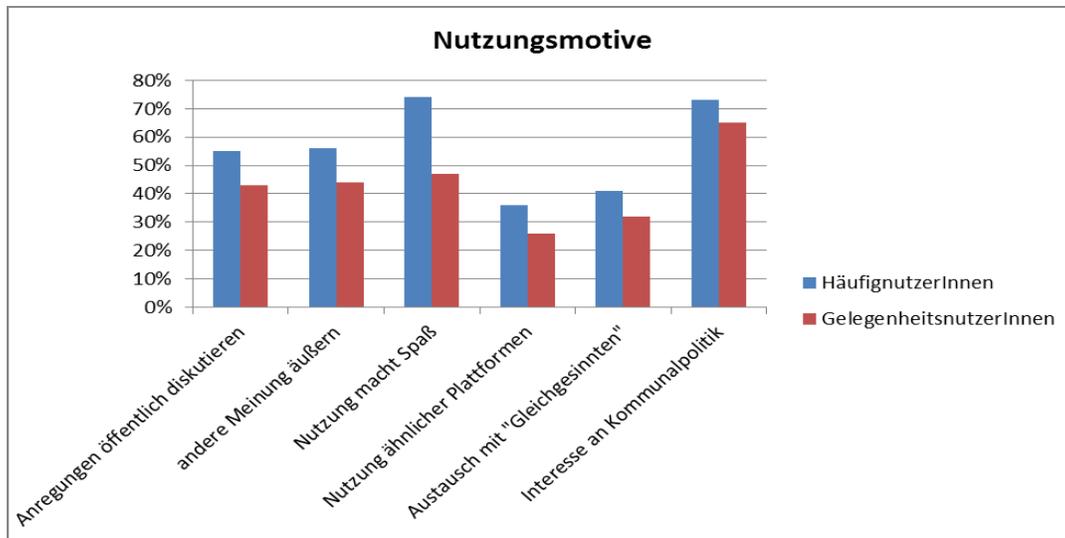


Abbildung 27: Nutzungsmotive: Unterschiede zwischen Häufigkeits- vs. GelegenheitsnutzerInnen

4.4.4. Bildungsgrad

HäufignutzerInnen unterscheiden sich hoch signifikant von GelegenheitsnutzerInnen, was ihren Bildungsgrad betrifft: Während 8% der HäufignutzerInnen einen Pflichtschulabschluss aufweisen, sind dies nur 3% der GelegenheitsnutzerInnen. 31% der HäufignutzerInnen geben an, eine Lehre zu absolvieren (bzw. weisen einen Lehrabschluss auf), hingegen trifft dies nur auf 18% der GelegenheitsnutzerInnen zu. Während 22% der HäufignutzerInnen eine Matura aufweisen, sind es bei den GelegenheitsnutzerInnen 24%. Unter den AkademikerInnen finden sich 23% HäufignutzerInnen, hingegen 38% der GelegenheitsnutzerInnen. Zusammenfassend kann hier also festgestellt werden, dass sich PflichtschulabsolventInnen hoch signifikant häufiger und den HäufignutzerInnen finden. Im Gegensatz dazu sind bei den GelegenheitsnutzerInnen Personen mit Matura bzw. AkademikerInnen häufiger anzutreffen.

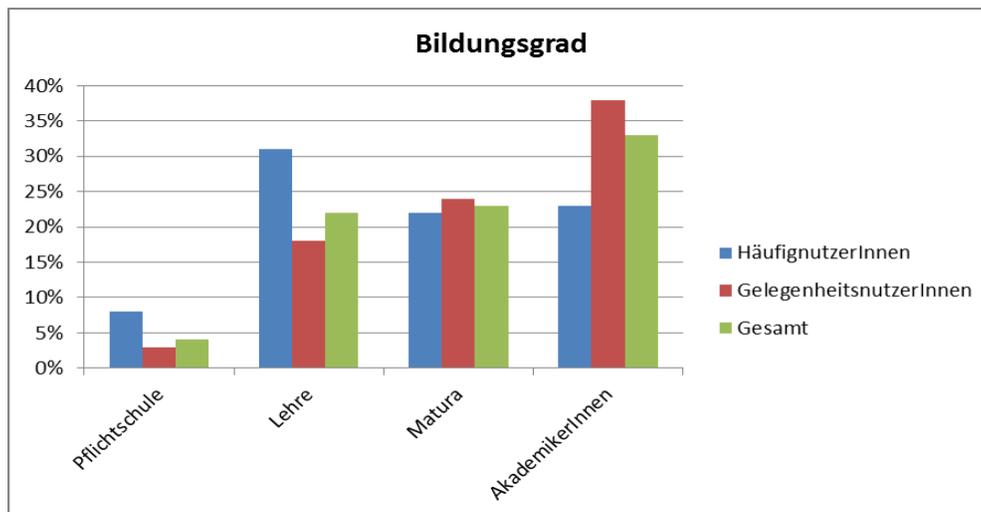


Abbildung 28: Bildungsgrad: Unterschiede Häufig- vs. GelegenheitsnutzerInnen, Gesamtschau

4.4.5. Interaktion der BürgerInnen mit der Stadtverwaltung

Während für nur 1% der HäufignutzerInnen die Antworten der Stadtverwaltung „gar nicht“ zufrieden stellend sind, sagen dies immerhin 6% der GelegenheitsnutzerInnen. Damit unterscheiden sich HäufignutzerInnen signifikant von GelegenheitsnutzerInnen, was die Zufriedenheit mit den Antworten der Stadtverwaltung betrifft.

HäufignutzerInnen unterscheiden sich ebenfalls signifikant von GelegenheitsnutzerInnen hinsichtlich der Aussage, ob man sich durch die Rückmeldung der Stadtverwaltung ernst genommen fühlt: Während für nur 1% der HäufignutzerInnen diese Aussage „gar nicht“ zutrifft, ist dies immerhin bei 6% der GelegenheitsnutzerInnen der Fall. Bezüglich der individuellen Einschätzung dieser Rückmeldungen haben GelegenheitsnutzerInnen hier eine höhere Erwartungshaltung bezüglich Art und Qualität dieser Antworten (Abbildung 27).

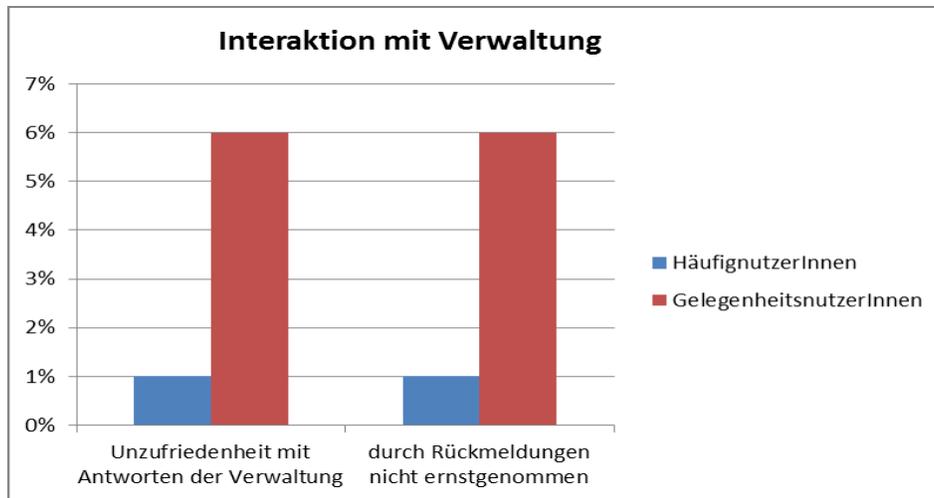


Abbildung 29: Interaktion mit Verwaltung: Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen

4.5. Diskussion wesentlicher Ergebnisse der Befragung

Aus den Ergebnissen der Befragung sowie den Erkenntnissen der in Kapitel 3 beschriebenen Studien lassen sich einige wesentliche Beobachtungen herausarbeiten, die in diesem Abschnitt auf den folgenden Seiten zusammengefasst werden.

4.5.1. Nutzungsverhalten

Bei den Antworten zum jeweils individuellen Nutzungsverhalten zeigen sich die Unterschiede in der Art der Interaktion der Befragten auf der Online-Plattform „Schau auf Linz“ sehr deutlich (Abbildung 30): Dabei spielt die passive Nutzung (Lesen) eine viel wichtigere Rolle als die aktive Betätigung wie das Verfassen eines eigenen oder das Kommentieren eines bereits bestehenden Beitrags, so wie auch Butler et al. (2008, S. 171 ff.) in ihrer Untersuchung die Motive von aktiven und passiven NutzerInnen unterscheiden. Das Motiv „Information“ ist dabei bei passiven NutzerInnen deswegen so stark ausgeprägt, weil NutzerInnen damit einen Zugang zu Informationen bekommen, der auf andere Weise kaum erreicht werden kann.

Von der Möglichkeit des Kommentierens von Beiträgen oder dem Verfassen (Schreiben) von eigenen Beiträgen macht nur eine kleine Minderheit (HäufignutzerInnen) Gebrauch (Abbildung 31). Zu einem ähnlichen Ergebnis kommen Mockus, Fielding und Herbsleb (2002) in einer

Fallstudie zur Entwicklung von freier Software. Sie zeigen, dass ein Großteil der am Prozess beteiligten Personen zwar eine „aktive“ Rolle einnimmt (z.B. Auffinden vorhandener Fehler im Quellcode), letztendlich aber eine kleine Minderheit der EntwicklerInnen diese Code-Fehler auch aktiv behebt und somit auch den Großteil zum erfolgreichen Gesamtergebnis beisteuert. Darauf aufbauend gehen auch Crowston und Howison (2005) davon aus, dass bei einer gemeinschaftlichen Entwicklung von freien Softwareprojekten die beteiligten Personen in einer hierarchischen Beziehung zueinander stehen – je nach Art und Intensität der individuellen Beteiligung am Projekt. Anders gesagt: Der Großteil der generierten Inhalte werden von einem kleinen Teil an hochaktiven UserInnen gestaltet.

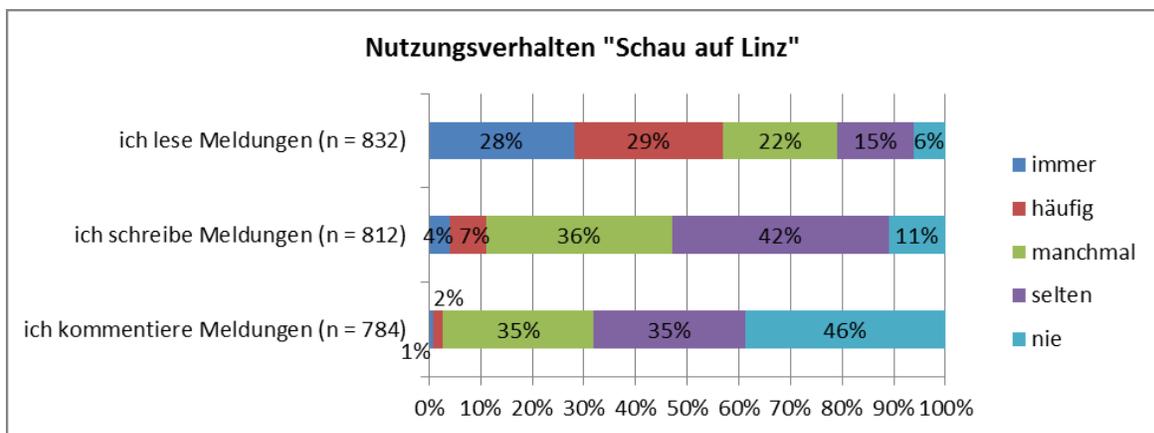


Abbildung 30: Nutzungsverhalten: Häufigkeit Lesen/Schreiben/Kommentieren von Meldungen

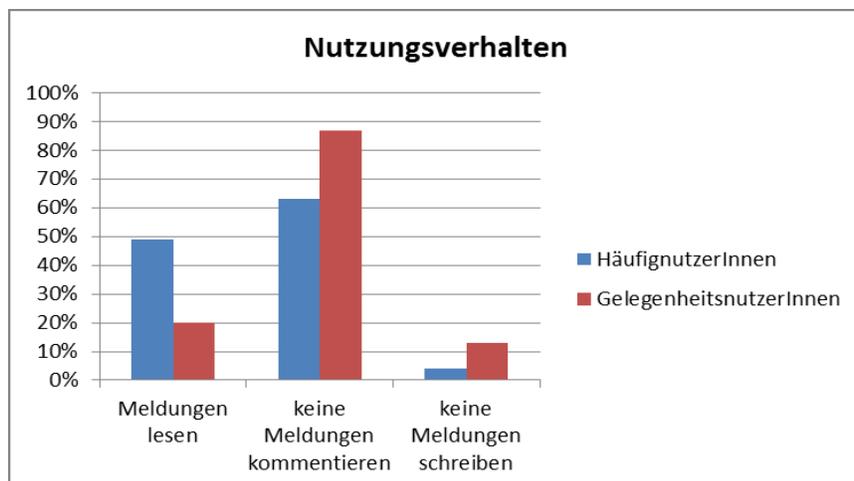


Abbildung 31: Nutzungsverhalten: Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen

4.5.2. Motive für die Nutzung der Plattform

In ihrer Studie über Beweggründe von BürgerInnen, sich an einer Open Government-Plattform zu beteiligen, beschreiben Hutter, Füller und Koch (2011) die Weitergabe von Know-how, Unzufriedenheit mit bestehenden politischen Initiativen, Idealismus sowie die Unterstützung des Gemeinwohls im Zusammenhang mit der Nutzung derartiger Plattformen als wesentliche Beweggründe. Ebenfalls eine Rolle spielen hier Motive wie Anerkennung (Oreg/Nov, 2007), Selbstvertrauen (Lakhani/Wolf, 2005) und die Möglichkeit, die eigenen Fähigkeiten unter Beweis zu stellen (Dahl/Moreau, 2007). Darüber hinaus zeigen Budhathoki und Haythornthwaite (2012, S. 548) in ihrer Studie zur Online-Plattform „OpenStreetMap“ unterschiedliche Beweggründe zwischen häufigen und gelegentlichen NutzerInnen: Einerseits orientieren sich die Motive der häufigen NutzerInnen mehr an der Gemeinschaft, dem Lernen, lokalem Wissen und Karriere, andererseits stehen bei gelegentlichen NutzerInnen Prinzipien wie freie Verfügbarkeit bzw. Nutzbarkeit dieser Plattform – und damit Freude und Spaß – im Vordergrund.

Wie bereits in Abschnitt 4.3.5 genau dargelegt, zeigt die durchwegs hohe Zustimmung bei den Antworten der Befragten (Abbildungen 32, 33), dass auch bei der Online-Plattform „Schau auf Linz“ diese Beweggründe eine wesentliche und bedeutende Rolle spielen:

- Die Weitergabe von Know-how sowie eine Unzufriedenheit mit aktuellen politischen Initiativen spielt vor allem bei der Frage betreffend die einfache Herantragung der Anliegen an die Stadtverwaltung eine entscheidende Bedeutung.
- Die Unzufriedenheit mit aktuellen politischen Initiativen ist gemeinsam mit einem allgemeinen politischen Interesse wesentlich bei der Fragestellung nach dem Interesse an Kommunalpolitik.
- Die Möglichkeit, mit der Stadtverwaltung direkt kommunizieren zu können, findet sich wiederum in der Weitergabe von Know-how sowie auch in einer Form der persönlichen Anerkennung wieder.
- Die Leistung eines Beitrages zur Gestaltung und Verbesserung von Linz ist letztlich stark

von einer Unterstützung des Gemeinwohls sowie auch von persönlichem Idealismus getragen.

- Während Anerkennung (Oreg/Nov, 2007, S. 2055 ff.) einen Beweggrund auf die Fragestellung darstellt, ob man auf der Plattform „Schau auf Linz“ gerne eine andere Meinung äußert, steht beim Motiv „Spaß“ die Beteiligung an der Plattform selbst im Vordergrund (Dahl/Moreau, 2007, S. 357 ff.).
- Ein „Austausch mit Gleichgesinnten“ trägt wiederum verschiedenen Beweggründen Rechnung: Zum einen auch hier dem Erwerb von Wissen sowie der Weitergabe von Know-how (Hutter/Füller/Koch, 2011, S. 5); zum anderen aber auch, um eigene Fähigkeiten unter Beweis stellen zu können (Dahl/Moreau, 2007, S. 357 ff.), dem Zugang zu Informationen (Butler et al., 2008, S. 171 ff.) sowie darüber hinaus auch einem persönlichen Nutzen (Oreg/Nov, 2007, S. 2055 ff.).
- Dass die Nutzung von „Schau auf Linz“ primär mit der Nutzung von ähnlichen Plattformen in der Vergangenheit zu tun hat, spiegelt sich zum einen im Motiv des Zugangs zu Informationen wider (Butler et al., 2008, S. 171 ff.), zum anderen aber auch in bloßer Neugier an der Sache (Füller, 2010, S. 105).

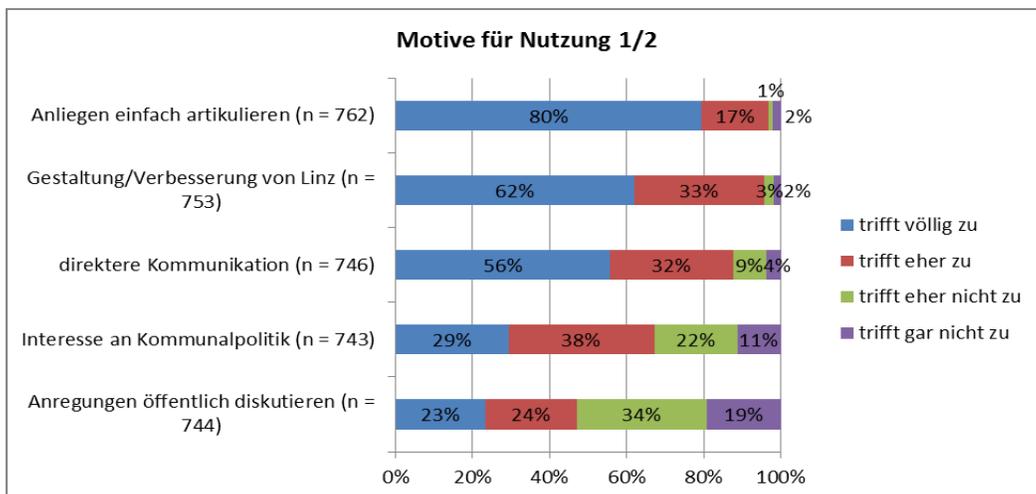


Abbildung 32: Motive für die Nutzung der Plattform 1

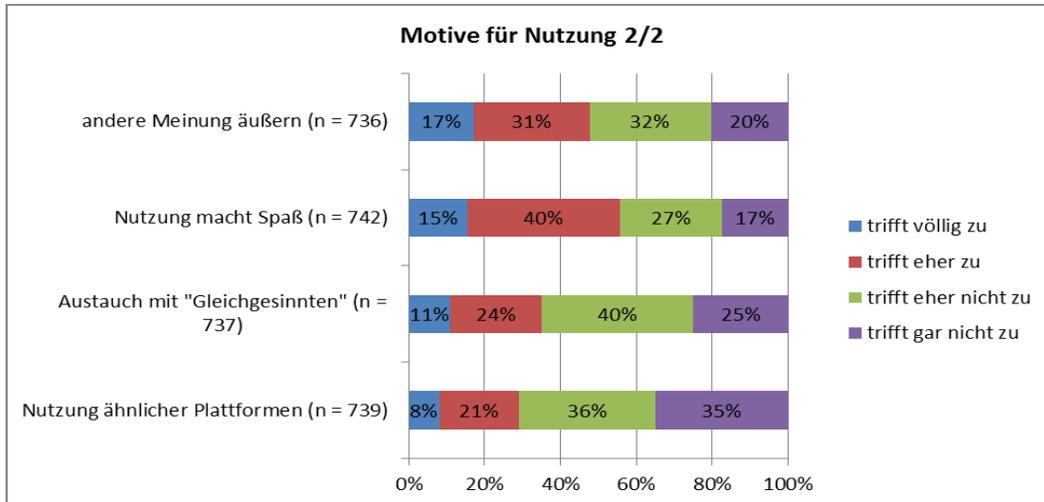


Abbildung 33: Motive für die Nutzung der Plattform 2

Tabelle 10 fasst abschließend die einzelnen Motive aufgrund der Antworten der NutzerInnen in tabellarischer Form nochmals zusammen, wie sie auch bereits in Kapitel 3.2 anhand von Fallbeispielen in der Literatur diskutiert und näher erörtert wurden. Der Fokus liegt dabei darauf, inwieweit diese Motive auch auf die Beweggründe für eine Teilnahme an der Online-Plattform „Schau auf Linz“ zutreffen. Dabei wurden die in der wissenschaftlichen Literatur aufgezeigten Motive den einzelnen Fragestellungen zugeordnet und diese darüber hinaus in drei Motivkategorien – intrinsisch, extrinsisch, selbstbestimmt extrinsisch (Deci/Ryan, 1993, S. 225 ff.) – unterteilt. Es zeigt sich hier deutlich, dass die Antworten der Befragten und die mehrheitlich hohen Zustimmungsraten in ähnlicher Weise auch mit zahlreichen anderen Fallstudien (siehe Kapitel 3.2) korrelieren.

Fragestellung	Zustimmung¹³	Motiv	Motivkategorie (Deci/Ryan, 1993)
Anliegen durch diese Plattform einfach an Stadtverwaltung herantragen können	97% (n = 762)	<ul style="list-style-type: none"> • Weitergabe von Know-how (Hutter/Füller/Koch, 2011) • Unzufriedenheit mit bestehenden politischen Initiativen (ebd., 2011) 	<ul style="list-style-type: none"> • selbstbestimmt extrinsisch • extrinsisch
Beitrag zur Gestaltung/Verbesserung von Linz leisten	95% (n = 753)	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung des Gemeinwohls (Hutter/Füller/Koch, 2011) • Idealismus (Hutter/Füller/Koch, 2011) 	<ul style="list-style-type: none"> • selbstbestimmt extrinsisch • intrinsisch
Mit Stadtverwaltung direkt kommunizieren	88% (n = 746)	<ul style="list-style-type: none"> • Anerkennung (Oreg/Nov, 2007) • Weitergabe von Know-how (Hutter/Füller/Koch, 2011) 	<ul style="list-style-type: none"> • selbstbestimmt extrinsisch • selbstbestimmt extrinsisch
Interesse an Kommunalpolitik haben	67% (n = 743)	<ul style="list-style-type: none"> • allgemeines politisches Interesse (Hutter/Füller/Koch, 2011) • Unzufriedenheit mit bestehenden politischen Initiativen (ebd., 2011) 	<ul style="list-style-type: none"> • selbstbestimmt extrinsisch • extrinsisch
Eigene Anregungen auf der Plattform öffentlich zur Diskussion stellen können	47% (n = 744)	<ul style="list-style-type: none"> • Anerkennung (Oreg/Nov, 2007) • Selbstvertrauen (Lakhani/Wolf, 2005) • eigene Fähigkeiten unter Beweis stellen (Dahl/Moreau, 2007) 	<ul style="list-style-type: none"> • selbstbestimmt extrinsisch • selbstbestimmt extrinsisch • extrinsisch
Gerne andere Meinung äußern	48% (n = 736)	<ul style="list-style-type: none"> • Anerkennung (Oreg/Nov, 2007) 	<ul style="list-style-type: none"> • selbstbestimmt extrinsisch
Nutzung der Plattform macht Spaß	55% (n = 742)	<ul style="list-style-type: none"> • Beteiligung (Dahl/Moreau, 2007) 	<ul style="list-style-type: none"> • intrinsisch
Austausch mit „Gleichgesinnten“ auf der Plattform	35% (n = 737)	<ul style="list-style-type: none"> • Wissenserwerb (Hutter/Füller/Koch, 2011) • Weitergabe von Know-how (Hutter et al., 2011) • eigene Fähigkeiten unter Beweis stellen können (Dahl/Moreau, 2007) • Zugang zu Informationen (über Stadt, Anm.) (Butler et al., 2008) • persönlicher Nutzen (Oreg/Nov, 2007) 	<ul style="list-style-type: none"> • selbstbestimmt extrinsisch • selbstbestimmt extrinsisch • selbstbestimmt extrinsisch • selbstbestimmt extrinsisch • extrinsisch
Bereits Nutzung anderer derartiger Plattformen	29% (n = 739)	<ul style="list-style-type: none"> • Zugang zu Informationen (über Stadt, Anm.) (Butler et al., 2008) • Neugier (Füller, 2010) 	<ul style="list-style-type: none"> • selbstbestimmt extrinsisch • intrinsisch

Tabelle 10: Motive & Motivkategorien für Nutzung der Plattform

¹³ Die Prozentangaben weisen jene Befragten aus, für welche die Aussagen entweder „völlig“ oder „eher“ zutreffen (siehe Abbildungen 24 und 25).

4.5.3. Bildungsgrad

Betreffend Bildungsgrad der NutzerInnen der Online-Plattform „Schau auf Linz“ und oben zitiertes Erkenntnis aus der „Digital Divide“-Literatur kommt der Chi-Quadrat-Test in diesem Zusammenhang zu folgendem Ergebnis: Was den Bildungsgrad von HäufignutzerInnen und GelegenheitsnutzerInnen betrifft, finden sich vor allem bei den Befragten mit geringerem Bildungsgrad (Pflichtschul- bzw. Lehrabschluss) hoch signifikant mehr HäufignutzerInnen als sich dies bei einer Gesamtschau der absoluten Zahlen feststellen lässt. Diese weist ansonsten eine deutliche relative Mehrheit an Personen mit akademischer Ausbildung aus (Abbildung 35).

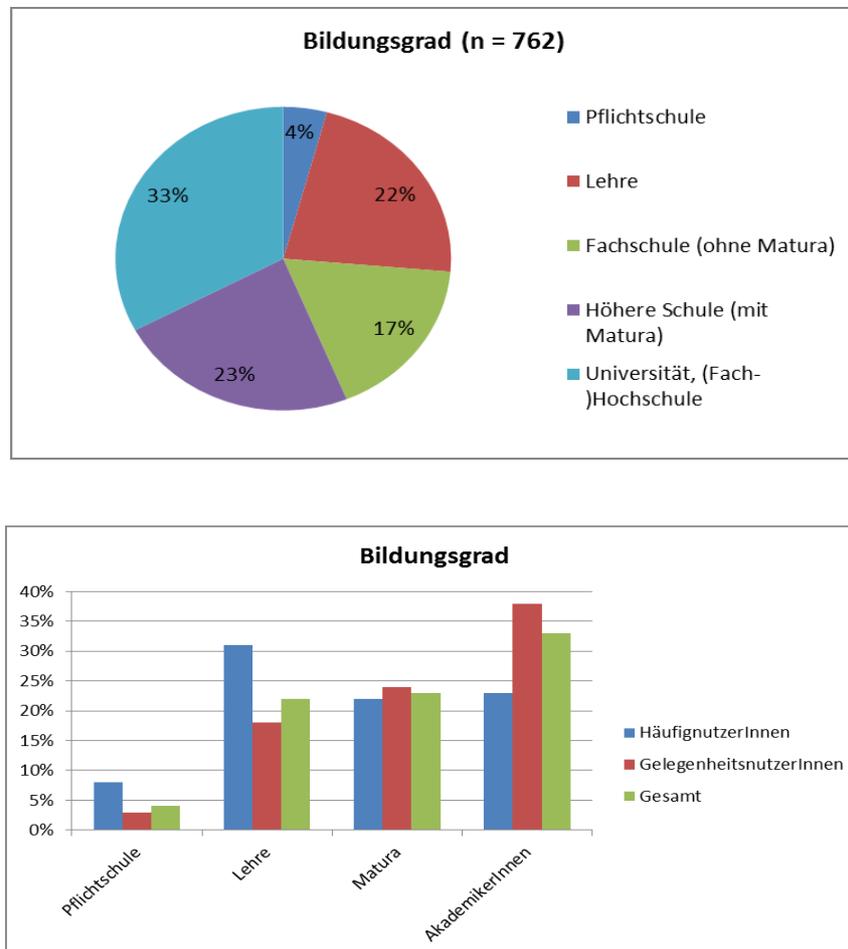


Abbildung 34: Bildungsgrad: Unterschiede Häufig- vs. GelegenheitsnutzerInnen, Gesamtschau

Bei Untersuchung näherer Beweggründe für eine Partizipation an der Online-Plattform *OpenStreetMap* differenzieren auch Budhathoki und Haythornthwaite (2012, S. 548) zwischen häufigen und gelegentlichen NutzerInnen. Dabei stellen sie fest, dass sich auf der einen Seite die Motive von häufigen NutzerInnen mehr an der Gemeinschaft, dem Lernen sowie lokalem Wissen orientieren. Bei gelegentlichen NutzerInnen stehen auf der anderen Seite vor allem Prinzipien wie eine freie Verfügbarkeit bzw. Nutzbarkeit der Plattform, d.h. auch Freude und Spaß, im Vordergrund.

Die in Kapitel 3.2 gezeigten Studien zur „Digital Divide“ beschäftigen sich mit den verschiedenen Parametern, auf denen diese Unterschiede im Zugang zu digitalen Informationstechnologien beruhen. Dabei gehen viele Untersuchungen im Wesentlichen davon aus, dass zwischen Bildungs- und Digitalisierungsgrad grundsätzlich ein positiver und signifikanter Zusammenhang besteht (Billon/Lera-Lopez/Marco, 2010, S. 43 mwN), weil besser gebildete Menschen im Allgemeinen eher geneigt sind, Innovationen – wie z.B. digitale Technologien – anzunehmen und daraus auch aufgrund der dafür notwendigen speziellen Fähigkeiten und Kenntnisse einen Vorteil zu ziehen. Was ein möglicher „Digital Divide“ bei den NutzerInnen der Online-Plattform „Schau auf Linz“ betrifft, so lässt sich daher hier ein positiver Zusammenhang zwischen Bildungsgrad und Nutzung digitaler Technologien eindeutig nicht feststellen.

4.5.4. Wahrnehmung der Verwaltung durch die BürgerInnen

Was die Quantität bzw. Intensität der individuellen Interaktion der NutzerInnen auf der Plattform betrifft, so lässt sich hier eindeutig ein positiver Zusammenhang zur Veränderung der Wahrnehmung der BürgerInnen auf die Verwaltung feststellen: HäufignutzerInnen fühlen sich von den Rückmeldungen der Stadtverwaltung zum einen ernster genommen als GelegenheitsnutzerInnen, zum anderen sind für diese häufigen NutzerInnen die Antworten zufriedener stellender als für jene, die die Plattform nur gelegentlich nutzen. Bezüglich der individuellen Einschätzung dieser Rückmeldungen haben GelegenheitsnutzerInnen hier eine höhere Erwartungshaltung bezüglich Art und Qualität dieser Antworten (Abbildung 34).

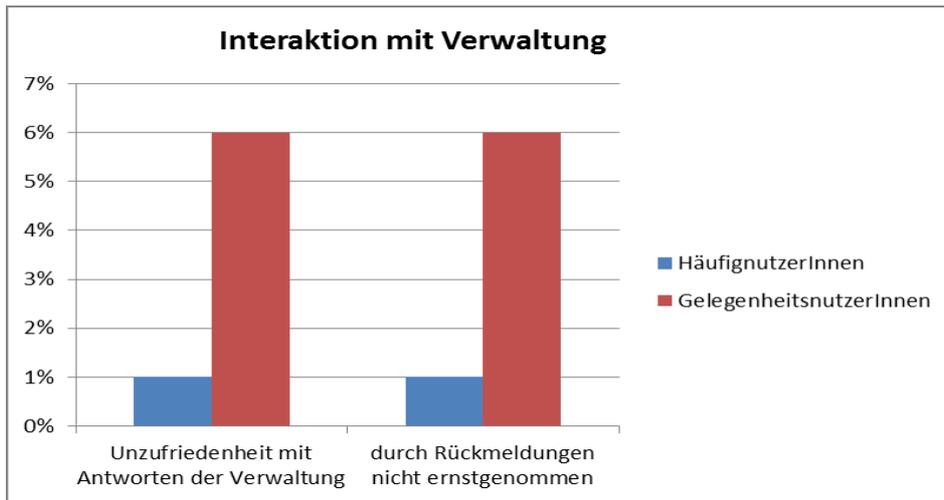


Abbildung 35: Interaktion mit Verwaltung: Unterschiede zwischen Häufig- und GelegenheitsnutzerInnen

5. Fazit

Open Government als neues Paradigma in der Verwaltungslehre eröffnet neue Möglichkeiten einer BürgerInnen-Orientierung in der Verwaltung und führt so zu einem geänderten Verhältnis zwischen BürgerInnen, Politik und Verwaltung. Dabei war nicht zuletzt vor allem die wachsende Bedeutung der Informationstechnologien dafür verantwortlich, dass es zu diesem Umdenken im Verhältnis zwischen BürgerInnen, Politik und Verwaltung kam. Diese Technologien waren es, die in weiterer Konsequenz auch zu einer geänderter Sichtweise und damit einer Neudefinition von Transparenz in Politik und Verwaltung führten – weg von einer bürokratischen Sichtweise der Verwaltung im Sinne einer Vorhersehbarkeit und Berechenbarkeit staatlichen Handelns im rechtswissenschaftlichen Sinn hin zu einem Fokus auf Nachvollziehbarkeit und Rechenschaftslegung. Gleichzeitig schafft diese Transparenz einen partnerschaftlichen Umgang zwischen BürgerInnen und Verwaltung und ermöglicht damit neue Formen der Partizipation und Kollaboration. „Citizensourcing“ gilt dabei als eine Möglichkeit, jene Aufgaben oder Problemstellungen, die bisher verwaltungsintern erledigt wurden, durch einen „Open Call“ an interessierte BürgerInnen auszulagern. Im Sinne einer Mischung aus „Ideenfindung aus Innovation und Wettbewerbe“ (*Citizen Ideation and Innovation*) sowie einer gemeinschaftlichen Verwaltung (*Collaborative Administration*) kann so eine interessierte Öffentlichkeit aktiv an politisch-administrativen Prozessen teilhaben. Letztendlich können aber derartige Prozesse nur erfolgreich sein, wenn BürgerInnen sowie eine interessierte Öffentlichkeit auch gewillt und motiviert sind, sich daran zu beteiligen, d.h. dementsprechende Anreize zu haben, einen entsprechenden Beitrag zu leisten.

Open Government auf lokaler Ebene und konkret die Implementierung der Online-Plattform „Schau auf Linz“ war Kern dieser Arbeit. Diese Plattform ist dabei ein neues Beteiligungsinstrument, welches es BürgerInnen ermöglicht, Schäden an der städtischen Infrastruktur auf einer dafür vorgesehenen Website bzw. via mobiler Applikation zu melden sowie neue Ideen oder Vorschläge von BürgerInnen – im Sinne von „Citizensourcing“ – an die Stadtverwaltung heranzutragen. Mit Hilfe einer Analyse von internen Projektdokumenten der Stadtverwaltung, durch Interviews mit Projektstakeholdern sowie mit einer Online-Befragung wurde in einer Fallstudie gezeigt, welchen konkreten Beitrag diese Plattform dabei im Sinne des Open Government-Gedankens in einer Kommune leisten kann, welche einzelnen Beweggründe für die Befragten für eine Teilnahme an „Schau auf Linz“ bestehen bzw. wie sich BürgerInnen auch in Bezug auf die Art ihrer Nutzung unterscheiden und wie

die Verwendung dieser Plattform die Wahrnehmung der BürgerInnen auf die Verwaltung beeinflusst.

Dabei schafft die Plattform „Schau auf Linz“ einen neuen Kanal, der als Ergänzung bzw. Erweiterung und nicht als bloßer Ersatz für bisherige Kommunikationskanäle dient. Dies zeigt auch die Verdoppelung der Gesamtzahl der Anliegen seit Inbetriebnahme der Plattform, die seither mehrheitlich (59%) auch damit getätigt werden (Kapitel 4.1.4). Durch einen transparenten Umgang der Stadtverwaltung mit den Anliegen und Beiträgen der BürgerInnen (z.B. „Ampelsystem“, keine Vorzensur der Beiträge), wird dadurch bei BürgerInnen zum einen ein besseres Verständnis der internen Abläufe und Prozesse innerhalb der Stadtverwaltung erreicht. Diese bis dato positive Entwicklung von „Schau auf Linz“ liegt unter anderem an der Möglichkeit, BürgerInnen eine aktive Rolle im politisch-administrativen Prozess einnehmen zu lassen und ihnen das Gefühl eines partnerschaftlichen Umgangs zwischen Stadtverwaltung und BürgerInnen zu vermitteln. Zum anderen sorgt die Plattform auch für eine Beschleunigung verwaltungsinterner Prozesse und bei städtischen Bediensteten in Teilbereichen auch zu einer höheren Identifikation mit der Stadt (Kapitel 4.2.2).

Zentrale Motive, warum BürgerInnen an der Plattform „Schau auf Linz“ teilnehmen, sind dabei einerseits die Erlangung persönlicher Anerkennung durch Beteiligung, um die individuellen Vorschläge sichtbar zu machen; andererseits eine Unzufriedenheit mit der bestehenden politischen Situation, wodurch sie sich durch ihre Partizipation Verbesserungen und politische Innovationen erhoffen. Dabei spielen auch die Möglichkeit der direkten Kommunikation mit der Stadtverwaltung sowie das Gefühl, von ihr ernstgenommen zu werden, eine wesentliche Rolle. Schließlich stellen auch der Spaß und die Freude an der Nutzung derartiger Plattformen ebenso einen wesentlichen Beweggrund dar wie der Austausch und die Weitergabe von Wissen sowie der Erhalt von Informationen, der bei passiven NutzerInnen wiederum stärker ausgeprägt ist (Kapitel 4.3.5).

Bei der vorgenommenen Unterscheidung zwischen HäufignutzerInnen und GelegenheitsnutzerInnen (Kapitel 4.4.1) finden sich Erstere hoch signifikant häufiger unter jenen, die „Schau auf Linz“ bereits von Anfang an verwenden. Unter den gelegentlichen NutzerInnen gibt wiederum eine breite Mehrheit von zwei Dritteln an, vor Existenz dieser Plattform noch nie mit der Stadtverwaltung in Kontakt gestanden zu sein, um Anliegen zu artikulieren. Darüber hinaus spielt die passive Nutzung (Lesen) beim Großteil der NutzerInnen eine übergeordnete Rolle im Vergleich zum Verfassen oder Kommentieren

eines Beitrags. Eine Erkenntnis, wie sie auch bereits in Fallstudien zur Entwicklung von freier Software mehrfach gezeigt wurde (Kapitel 4.5.1). Bei häufigen NutzerInnen orientieren sich die Motive oft mehr an der Gemeinschaft, dem Lernen sowie lokalem Wissen; bei den Beweggründen von gelegentlichen NutzerInnen wiederum stehen oftmals vor allem Prinzipien wie eine freie Verfügbarkeit bzw. Nutzbarkeit der Plattform, d.h. auch Freude und Spaß, im Vordergrund. Obwohl viele Untersuchungen zur „Digital Divide“ zeigen, dass zwischen Bildungs- und Digitalisierungsgrad grundsätzlich ein positiver und signifikanter Zusammenhang besteht, lässt sich diese Korrelation in der vorliegenden Arbeit nicht feststellen. Insbesondere bei NutzerInnen mit geringerem Bildungsgrad finden sich hoch signifikant mehr HäufignutzerInnen als dies bei der Gesamtschau, die eine deutliche relative Mehrheit an Personen mit akademischer Ausbildung ausweist (Kapitel 4.5.3). Ein positiver Zusammenhang hingegen besteht wiederum zwischen der Häufigkeit der Nutzung der Plattform und der Wahrnehmung der Verwaltung, wo jene BürgerInnen, die „Schau auf Linz“ häufiger nutzen, einerseits zufriedener mit den Antworten der Stadtverwaltung sind und sich andererseits von dieser auch ernster genommen fühlen (Kapitel 4.5.4).

Die vorliegende Arbeit zeigt, dass Open Government und dessen Instrumente viele Chancen und Potenziale insbesondere auf lokaler Ebene bieten. Dort ist die Distanz zwischen BürgerInnen, Politik und Verwaltung am geringsten und damit die Akzeptanz politischer Entscheidungen noch am höchsten. Herausforderung bleibt aber stets, wie es allgemein gelingen kann, im Sinne „transparenter“ Politik – und damit Verwaltung – die BürgerInnen nachhaltig in diese politisch-administrativen Prozesse einzubeziehen und zu beteiligen, gleichzeitig aber die nötige Äquidistanz zwischen Regierung und Regierten – d.h. BürgerInnen – aufrecht zu erhalten. Dabei liefern allein die vorhandenen Daten der Befragung noch weitere interessante Ergebnisse, deren genauere Betrachtung aber über den Rahmen der hier aufgeworfenen Forschungsfragen hinausgeht. Beispielsweise geben zum einen rund sieben von zehn Befragten ein männliches Geschlecht an (Kapitel 4.3.1.1 bzw. Abbildung 5) und sagen zum anderen mehr als sechs von zehn Befragten, vor Existenz der Online-Plattform „Schau auf Linz“ noch nie Kontakt mit der Stadtverwaltung gehabt zu haben (Kapitel 4.3.2.4 bzw. Abbildung 14). Antworten sowie neue Erkenntnisse dazu zu gewinnen, könnte jedenfalls Gegenstand weiterer wissenschaftlichen Arbeiten sein.

Literaturverzeichnis

Alfano, G. (2011), Adapting bureaucracy to the Internet. The case of Venice Local Government, in: Information Polity, Heft 16, Ausgabe 1, S. 5-22.

Amabile T. (1996), Creativity in context.

Aucoin, P. (1990), Administrative Reform in Public Management: Paradigms, Principles, Paradoxes and Pendulums, in: Governance, Heft 3, Ausgabe 2, S. 115-137.

Billon, M./Lera-Lopez, F./Marco R. (2010), Differences in digitalization levels: a multivariate analysis studying the global digital divide, in: Review of World Economics, Heft 146, S. 39-73.

Binder, B./Trauner, G. (2014), Öffentliches Recht – Grundlagen, 2. Auflage, Wien.

Bogner, A./Menz, W. (2002), Das theoriegenerierende Experteninterview: Erkenntnisinteresse, Wissensformen, Interaktion, in: Bogner/A./Littig, B./Menz, W., Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung, Wiesbaden.

Brabham, D. (2013), Crowdsourcing, Massachusetts.

Buchanan, J. M. (1967), Public finance in democratic process: Fiscal institutions and individual choice, Chapal Hill.

Budäus, D. (1995), Public Management: Konzepte und Verfahren zur Modernisierung öffentlicher Verwaltungen, 3. Auflage, Berlin.

Budhathoki, N. R./Haythornthwaite, C. (2012), Motivation for Open Collaboration: Crowd and Community Models and the Case of OpenStreetMap, in: American Behavioral Scientist, Heft 57, Ausgabe 5, S. 548-575.

Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG), BGBl. Nr. 1/1930, idF BGBl. I Nr. 102/2014.

Butler, B./Sproull, L./Kiesler, S./Kraut, R. (2008), Community effort in online groups: who does the work and why?, in: Weisband, S. (2008), Leadership at distance: research in

technologically supported work, S. 171-193.

Chesbrough, H. W. (2006), Open Innovation: A New Paradigm for Industrial Organization, in: Chesbrough, H. W./Vanhaverbeke, W./West, J., Open Innovation, S. 1-12, Oxford.

Constant, D./Sproull, L./Kiesler, S. (1996), The Kindness of Strangers: The Usefulness of Electronic Weak Ties for Technical Advice, in: Organization Science, Heft 7, Ausgabe 2, S. 119-135.

Crowston, K./Howison, J. (2005), The social structure of free and open software development, in: First Monday, Heft 10, S. 2-7.

Cullen, R. (2001), Addressing the Digital Divide, in: Libraries and Librarians: Making a Difference in the Knowledge Age, Council and General Conference: Conference Programme and Proceedings, Boston.

Dahl, D. W./Moreau, C. P. (2007), Thinking inside the box. Why Consumers Enjoy Constrained Creative Experiences, in: Journal of Marketing Research, Heft 44, August 2007, S. 357-369.

David, P. A./Shapiro, J. S. (2008), Community-based production of open-source software: What do we know about the developers who participate?, in: Information Economics and Policy, Heft 20, Ausgabe 3, S. 364-398.

Davies, T. (2010), Open data, democracy and public sector reform. A look at open government data use from data.gov.uk, Oxford.

Deci, E./Ryan, R. (1985), Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior.

Deci, E./Ryan, R. (1993), Die Selbstbestimmungstheorie der Motivation und ihre Bedeutung für die Pädagogik, Heft 39, Ausgabe 2, S. 223-238.

Denhardt R. B./Denhardt J. V. (2000), The New Public Service: Serving Rather than Steering, in: Public Administration Review, Heft 60, Ausgabe 6, November/Dezember 2000.

Dobusch, L./Forsterleitner, C./Hiesmair, M. (2011), Freiheit vor Ort. Handbuch kommunale Netzpolitik, München.

Eisenhardt, M. (1989), Building Theories from Case Study Research, in: Academy of Management Review, Heft 14, Ausgabe 4, S. 532-550.

Flick, U. (2011), Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung, 4. Auflage.

Forsterleitner, C. (2010), Antrag „Clickservice“: Online Probleme melden und lösen – im Online Bürgerservice der Stadt Linz – Entwicklung eines Projektes für die Online-Meldung von Schadensfällen durch BürgerInnen,
http://www.linz.at/politik/grsitzungen/archiv/index.asp?S_ID=65#10, 20.03.2014.

Füller, J. (2010), Refining Virtual Co-Creation from a Consumer Perspective, in: California Management Review, Heft 52, Ausgabe 2, S. 98-122.

Füller, J./Hutter, K./Faullant R. (2011), Why co-creation experience matters? Creative experience and its impact on the quantity and quality of creative contributions, in: R&D Management, Heft 41, Ausgabe 3, S. 259-273.

Fung, A. (2003), Survey article: Recipes for public spheres: eight institutional design choices and their consequences, in: Journal of Political Philosophy, Heft 11, Ausgabe 3, S. 338-367.

Gegenhuber, T./Forsterleitner, C. (2011), Lasst die Daten frei! Open Government als kommunale Herausforderung und Chance, in: Dobusch, L./Forsterleitner, C./Hiesmair, M. (2011), Freiheit vor Ort. Handbuch kommunale Netzpolitik, München, S. 233-246.

Gotze, J./Pederson, C. B. (2009), State of the Eunion: Government 2.0 and Onwards.

Grüning, G. (2000), Grundlagen des New Public Management: Entwicklung, theoretischer Hintergrund und wissenschaftliche Bedeutung des New Public Management aus Sicht der politisch-administrativen Wissenschaften der USA, Hamburg.

Hars, A./Ou, S. (2001), Working for free? Motivations for participation in open-source projects, in: International Journal of Commerce, Heft 6, Ausgabe 3, S. 25-39.

Hilgers, D. (2012), Open Government: Theoretische Bezüge und konzeptionelle Grundlagen einer neuen Entwicklung in Staat und öffentlichen Verwaltungen, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, Heft 82, 2012, S. 631-660.

Hilgers, D./Ihl, C. (2010), Citizensourcing: Applying the Concept of Open Innovation to the Public Sector, in: The International Journal of Public Participation, Heft 4, Ausgabe 1.

Hodge, G. A./Greve, C. (2007), Public-Private Partnerships: An International Performance Review, in: Public Administration Review, Heft 67, Ausgabe 3. Mai/Juni 2007, S. 545-558.

Hoffman, D. L./Novak, T. P. (2009), Flow Online: Lessons Learned and Future Prospects, in: Journal of Interactive Marketing, Heft 23, S. 23-34.

Hood, C. (1991), A Public Management for all seasons?, in: Public Administration, Heft 69, S. 3-19.

Hossain, N. (2010), Rude accountability: informal pressures on frontline bureaucrats in Bangladesh, in: Development and Change, Heft 41, S. 907-928.

Hughes, O. E. (1994), Public Management and Administration. An introduction, Houndmills.

Hutter, K./Füller, J./Koch, G. (2011), Why Citizens Engage in Open Government Platforms?, in: Informatik 2011 – Informatik schafft Communities, Heft 192.

Janda, T. C. (2011), Mehr Transparenz und Partizipation durch Open Government Data. Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen für eine Umsetzung in Deutschland, in: Verwaltung & Management. Zeitschrift für moderne Verwaltung, 17. Jg., Heft 5, S. 227-238.

Lakhani K./Panetta J. (2007), The principles of distributed innovation, in: Innovations, Heft 2, Ausgabe 3, S. 97-112.

Lakhani, K. R./Wolf, R. G. (2005), Why hackers do what they do: understanding motivation and effort in free/open source software projects, in: Feller, J. (2005), Perspectives on free and open source software, S. 3-22.

Lamnek, S. (2010), Qualitative Sozialforschung, Basel.

Lathrop, D./Ruma, L. (2010), Open government: transparency, collaboration and participation in practice, Sebastopol.

Lukensmeyer, C. J./Torres, L. H. (2008), Citizensourcing: Citizen Participation in a Networked Nation, in: Yang, K./Bergrud, E., Civic Engagement in a Network Society, Information Age, S. 207-233, Charlotte.

Lynn, L. E. (2005), New Public Management: old and new.

Mastronardi, P. (1998), New Public Management im Kontext unserer Staatsordnung. Staatspolitische, Staatsrechtliche und verwaltungsrechtliche Aspekte der neuen Verwaltungsführung, in: Mastronardi, P./Schedler, K., New Public Management in Staat und Recht. Ein Diskurs, S. 47-120, Bern/Stuttgart/Wien.

Mayring, P. (2000), Qualitative Inhaltsanalyse, in: Forum: Qualitative Sozialforschung, Heft 1, Ausgabe 2.

Meijer, A. J./Curtin, D./Hillebrandt, M. (2012), Open government: connecting vision and voice, in: International Review of Administrative Sciences, Heft 78, Ausgabe 1, S. 10-29.

Mergel, I. (2012), Distributed Democracy: SeeClickFix.com for Crowdsourced issue reporting, <http://ssrn.com/abstract=1992968>, 20.3.2014.

Mergel, I./Desouza, K.C. (2013), Implementing Open Innovation in the Public Sector: The Case of Challenge.gov, in: Public Administration Review, Heft 73, Ausgabe 6, November/Dezember 2013, S. 882-890.

Meuser, M./Nagel, U. (2010), Experteninterviews – wissenssoziologische Voraussetzungen und methodische Durchführung, in: Friebertshäuser B./Langer, A./Prenzel, A., Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft, 3. Auflage, S. 457-471, München.

Milward, H. B./Provan, K. G. (2003), Managing the hollow state, in: Public Management Review, Heft 5, Ausgabe 1, S. 1-18.

Mockus, A./Fielding, R./Herbsleb, J. (2002), Two Case Studies Of Open Source Software Development: Apache and Modzilla, in: ACM Transactions on Software Engineering and Methodology, Heft 11, Ausgabe 3, S. 309-346.

Myers (2004), Psychology, New York.

Niskanen, W. A. (1971), Bureaucracy and representative government, Chicago.

Noveck, B. S. (2009), Wiki government: how technology can make government better, democracy stronger, and citizens more powerful, Washington D.C.

OECD (2001), Understanding digital divide, Paris.

Offenhuber, D. (2014), Infrastructure legibility – a comparative analysis of open311-based citizen feedback systems, in: Cambridge Journal of Regions, Economy and Society, Heft 7, Ausgabe 1, Oxford.

Oreg, S./Nov, O. (2007), Exploring motivations for contributing to open source initiatives: the roles of contribution context and personal values, in: Computers in Human Behaviour, Heft 24, Ausgabe 6, S. 2055-2073.

Pollitt, C. (1995), Justification by Works or by Faith? Evaluating the New Public Management, in: Evaluation, Heft 1/2, Januar 1995, S. 133-154.

Pomberger, G./Kempinger, G. (2010), Studie Open-Commons-Region Linz. Fakten, Perspektiven, Maßnahmen, http://www.linz.at/images/ko-Studie_Open_Commons_Region_Linz.pdf, 20.03.2014.

Quatember, A. (2008), Statistik ohne Angst vor Formeln, 2. Auflage, Hallbergmoos.

Quibria, M. G./Shamsun, A. N./Tschanh, T./Reyes-Macasaquit, M. (2003), Digital divide: Determinants and policies with special reference to Asia, in: Journal of Asian Economics, Heft 13, Ausgabe 6, S. 811-825.

Reichard, C. (1995), Umdenken im Rathaus. Neue Steuerungsmodelle in der deutschen Kommunalverwaltung, 4. Auflage, Berlin.

Reichard, C. (1996), Die ‚New Public Management‘-Debatte im internationalen Kontext, in: Reichard, C./Wollmann, H., Kommunalverwaltung im Modernisierungsschub?, S. 241-274, Basel.

Rhodes, R. A. W. (1991), The New Public Management, in: Public Administration, Heft 69, Ausgabe 1.

Rieder, S./Lehmann, L. (2002), Evaluation of New Public Management Reforms in Switzerland, in: International Public Management Review, Heft 3, Ausgabe 2, S. 25-43.

Rogers, E. (2003), Diffusion of innovations, 5. Auflage, New York.

Schedler, K./Proeller, I. (2011), New Public Management, 5. Auflage, Stuttgart.

Sintomer, Y./Herzberg, C./Röcke, A. (2009), Der Bürgerhaushalt in Europa – eine realistische Utopie?, Wiesbaden.

Spackman, M. (2002), Public-private partnerships: lessons from the British approach, in: Economic Systems, Heft 26, S. 283-301.

Straßenverkehrsordnung (StVO), BGBl. Nr. 159/1960, idF BGBl. I Nr. 88/2014.

Tapscott, D./Williams, A. D. (2006), Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything, Toronto.

Vining, A. R./Boardman, A. E. (2008), Public-Private Partnerships: Eight Rules for Governments, in: Public Works Management Policy, Heft 13, S. 149-161.

Volkert, J./Schneider, F. (1999), No Chance for Incentive-oriented Environmental Policies in Representative Democracies?, in: Ecological Economics, Heft 31, Ausgabe 1, S. 123-138.

Von Hippel, E. (2005), Democratizing Innovation, Massachusetts.

Weber, M. (2008), Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology, in: Biggart, N. W. (2008), Readings in Economic Sociology, S. 24-37.

Wise, S./Paton, R. A./Gegenhuber, T. (2012), Value co-creation through collective intelligence in the public sector: A review of US and European initiatives, in: VINE: The journal of information and knowledge management systems, Heft 42, Ausgabe 2, S. 251-276.

Yin, R. K. (2013), Case Study Research. Design and Methods, in: Applied Social Research Methods Series, 5. Auflage, Thousand Oaks.

Befragung "Schau auf Linz"



Herzlich willkommen zur Befragung!

Weiter ▶

Magistrat Linz

Stadtforschung

0% 100%

Wie häufig nutzen Sie das Internet?

- täglich
- mehrmals pro Woche
- ca. 1-mal pro Woche
- ca. 1- bis 3-mal im Monat
- seltener

[◀ Zurück](#)

[Weiter ▶](#)

0%  100%

Die Plattform "Schau auf Linz" existiert seit Jänner 2013. Wann haben Sie diese das erste Mal genutzt?

Durch Klicken auf das Feld "Bitte auswählen..." erscheint eine Liste.

Bitte auswählen.. ▾

Wodurch sind Sie auf die Plattform "Schau auf Linz" aufmerksam geworden? (Mehrfachnennungen möglich)

- Internet
- Tages-/Wochenzeitungen
- Publikationen der Stadt Linz (z.B. „Lebendiges Linz“)
- Familienmitglieder, Freunde, Bekannte
- Sonstiges, und zwar

◀ Zurück

Weiter ▶

Befragung "Schau auf Linz"



0%  100%

Wie häufig besuchen Sie die Plattform "Schau auf Linz" (Meldungen lesen, kommentieren, schreiben)?

- täglich
- mehrmals pro Woche
- ca. 1-mal pro Woche
- ca. 1- bis 3-mal im Monat
- seltener

Bevor es die Plattform "Schau auf Linz" gab:
Wie häufig haben Sie solche Anliegen per E-Mail, Telefon oder persönlich an den Magistrat herangetragen?

- häufiger** als jetzt
- so häufig** wie jetzt
- seltener** als jetzt
- nie**

[◀ Zurück](#)

[Weiter ▶](#)

Befragung "Schau auf Linz"



0%  100%

Wenn Sie "Schau auf Linz" besuchen, wie oft ...

	immer	häufig	manchmal	selten	nie
lesen Sie Meldungen?	<input type="radio"/>				
kommentieren Sie Meldungen?	<input type="radio"/>				
schreiben Sie Meldungen?	<input type="radio"/>				

◀ Zurück

Weiter ▶

Befragung "Schau auf Linz"



0%  100%

Ich nutze "Schau auf Linz"...

(Mehrfachnennungen möglich)

- über die Website am PC/Laptop
- über die Website am Tablet
- mittels App am Tablet
- mittels App am Smartphone

◀ Zurück

Weiter ▶

0% 100%

Wie sehr treffen folgende Eigenschaften auf die Website "Schau auf Linz" am PC/Laptop zu?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
leicht bedienbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
übersichtlich gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
optisch ansprechend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
alles in allem gelungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie sehr treffen folgende Eigenschaften auf die Website "Schau auf Linz" am Tablet zu?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
leicht bedienbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
übersichtlich gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
optisch ansprechend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
alles in allem gelungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie sehr treffen folgende Eigenschaften auf die App "Schau auf Linz" am Tablet zu?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
leicht bedienbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
übersichtlich gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
optisch ansprechend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
alles in allem gelungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie sehr treffen folgende Eigenschaften auf die App "Schau auf Linz" am Smartphone zu?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
leicht bedienbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
übersichtlich gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
optisch ansprechend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
alles in allem gelungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

0%  100%

Wie sehr treffen folgende Aussagen auf "Schau auf Linz" zu?

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
Die Darstellung des aktuellen Status mittels "Ampelsystem" finde ich gelungen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Antworten der Stadtverwaltung sind für mich nachvollziehbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Antworten der Stadtverwaltung sind für mich zufriedenstellend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch die Rückmeldung der Stadtverwaltung fühle ich mich in meinem Anliegen ernst genommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch "Schau auf Linz" werden meine Anliegen schnell bearbeitet und erledigt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch "Schau auf Linz" ist die Stadtverwaltung besonders bürgernah.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[← Zurück](#)

[Weiter →](#)

Befragung "Schau auf Linz"



0% 100%

Bitte geben Sie an, wie sehr folgende Aussagen zutreffen (betrifft App und Website):

Ich nütze die Plattform "Schau auf Linz", weil ...

	trifft völlig zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
ich mit "Schau auf Linz" meine Anliegen auf einfache Weise an die Stadtverwaltung herantragen kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ich hier mit der Stadtverwaltung direkt kommunizieren kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ich gerne meine Anregungen öffentlich zur Diskussion stelle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ich mich gerne mit Menschen, die ähnliche Interessen haben, austausche.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ich gern meine Ansicht äußere, wenn ich anderer Meinung bin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ich schon länger Plattformen dieser Art gern nutze.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mir die Nutzung von "Schau auf Linz" einfach Spaß macht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ich zur Gestaltung/Verbesserung von Linz beitragen will.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ich Interesse an der Kommunalpolitik habe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sonstiger Grund, und zwar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[← Zurück](#)

[Weiter →](#)

0%  100%

In welche Kategorie fällt die Mehrzahl Ihrer Meldungen?
(nur eine Nennung möglich)

- Bäume und Sträucher
- Ampelanlagen
- Fahrbahn/Gehsteig
- Graffiti
- Grünflächen/Spielplätze
- Hunde/Leinenpflicht
- Kanaldeckel
- Kfz ohne Kennzeichen
- Laub/Splitt
- Verschmutzung
- Schneeräumung
- Müllablagerung
- Straßenbeleuchtung
- Verkehrseinrichtung
- Verkehrsmaßnahmen
- Sonstiges

◀ Zurück

Weiter ▶

0%  100%

Was spricht Sie bei "Schau auf Linz" besonders an, was finden Sie besonders gelungen?

Haben Sie noch Anregungen oder Ideen für die Weiterentwicklung von "Schau auf Linz"?

◀ Zurück

Weiter ▶

0%  100%

Bitte beantworten Sie jetzt noch einige kurze Fragen zu Ihrer Person. Ihre Antworten auf diese Fragen sind wichtig für die Auswertung der Umfrage!

Was trifft zurzeit auf Sie zu?

nicht erwerbstätig:

- RentnerIn, PensionistIn
- ausschließlich im Haushalt tätig
- SchülerIn, StudentIn
- sonst nicht erwerbstätig (z. B. arbeitslos, Karenz, Präsenzdienst u. ä.)

erwerbstätig:

- angelernte(r) ArbeiterIn, HilfsarbeiterIn
- FacharbeiterIn
- Angestellte(r)/Beamte(r)
- Selbstständige(r), FreiberuflerIn
- sonst erwerbstätig

[← Zurück](#)

[Weiter →](#)

0%  100%

Wo ist Ihr Hauptwohnsitz?

- in Linz
- in einer anderen Gemeinde

Wie alt sind Sie?

- bis 19 Jahre
- 20 bis 29 Jahre
- 30 bis 39 Jahre
- 40 bis 49 Jahre
- 50 bis 59 Jahre
- 60 bis 69 Jahre
- 70 Jahre und älter

[← Zurück](#)

[Weiter →](#)

Befragung "Schau auf Linz"



0%  100%

Bitte nennen Sie uns noch ...

Ihr Geschlecht:

- männlich
- weiblich

Ihre höchste abgeschlossene Schulbildung:

(Wenn noch in Ausbildung: Welche Bildungsanstalt wird gegenwärtig besucht?)

- Pflichtschule
- Lehre
- Fachschule (ohne Matura)
- Höhere Schule (mit Matura)
- Universität, (Fach-)Hochschule

◀ Zurück

Absenden

Befragung "Schau auf Linz"



Herzlichen Dank!

[Homepage "Schau auf Linz"](#)