



**TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
WIEN**

DIPLOMARBEIT

Grenzen, Herausforderungen und Probleme von Partizipation!?

- anhand der Gebietsbetreuung & Digitalen Agenda Wien

von

GSANDTNER Florian

Matrikelnummer: 00926214

Studienrichtung Raumplanung und Raumordnung, Studienkennzahl 066 240

ausgeführt zum Zwecke der Erlangung des akademischen Grades

eines Diplom-Ingenieurs

unter der Leitung von

Univ. Ass. Dipl.-Ing. Mag.rer.soc.oec. Dr.rer.soc.oec. Frey Oliver

Fachbereich Soziologie (E280/6)

Department für Raumplanung, Technische Universität Wien

eingereicht an der Technischen Universität Wien

Fakultät für Architektur und Raumplanung

Wien, am 27.8.2018

Danksagung

Ich bedanke mich bei Univ.Ass. Dipl.-Ing. Mag. Dr. Oliver Frey für die Betreuung meiner Diplomarbeit. Trotz meiner Anfangsschwierigkeiten und der mittlerweile weiten Entfernung, haben Sie mich auf meinem Weg begleitet und bestmöglich unterstützt. Sie haben mir geholfen mich fachlich weiter zu entwickeln und waren stets mit Rat und Tat zur Seite.

Bedanken möchte ich mich auch bei allen GesprächspartnerInnen, welche mir für die ExpertInneninterviews zur Verfügung standen und mir somit bei meiner Arbeit behilflich waren.

Ein großes Dankeschön möchte ich meiner gesamten Familie - hier insbesondere meinen Eltern - aussprechen. Ihr habt mich im Laufe meines Studiums stets unterstützt, seid mir immer zur Seite gestanden und habt mir nicht nur durch die Finanzierung ein sorgenfreies Studium ermöglicht.

Großer Dank gilt auch meiner Cousine Elisabeth, die sich die Mühe machte meine Arbeit Korrektur zu Lesen und mir beim Formatieren und den Formalitäten des Studienabschlusses zur Seite stand.

Zuallerletzt möchte ich meiner Freundin Marianne danken. Du hast mich ermutigt und motiviert - auch wenn das nicht immer einfach war - hast mir geholfen und mich immer unterstützt so gut es dir möglich war. Vielen Dank für alles!

Abstract I

Die Arbeit beschäftigt sich mit Grenzen, Problemen und Herausforderungen von Partizipation, die anhand der Beispiele Gebietsbetreuung und der digitalen Agenda Wien aufbereitet werden. Die Gebietsbetreuung stellt eine seit mehr als 40 Jahren präsente Einrichtung der Stadt Wien dar, welche für die BürgerInnen eine wichtige Anlaufstelle für Beteiligungsprozesse und Teilhabe ist. Es werden sowohl die Institution und der allgemeine Zugang der Gebietsbetreuung zum Thema Partizipation, als auch das konkrete Projekt Neugestaltung Wasserwelt im 15. Wiener Gemeindebezirk beleuchtet. Das zweite Fallbeispiel der Arbeit wird die digitale Agenda Wien sein, welche ein Partizipationsprojekt darstellt, mit dem die Zukunft der Informations- und Kommunikationstechnologie in der Stadtverwaltung in Wien gestaltet wird. Sie leistet einen Beitrag zur Erreichung der „Smart City Rahmenstrategie“ und zeigt Handlungsräume für die Stadt Wien und deren BürgerInnen auf, um Entwicklungen im Veränderungsprozess und Zusammenhang mit der Digitalisierung gemeinsam konkret zu gestalten und voranzutreiben. Es werden sowohl die institutionelle Ebene der digitalen Agenda Wien, dessen Verankerung in der Stadtverwaltung und Zugang zur Partizipation als auch der konkrete Prozess „Digital Agenda Wien wird KONKRET – Neue App Services für die Stadt“ beleuchtet. Die Beispiele werden in Aspekten wie ihrer Entstehung, Umsetzung, Methodik und Wirkungsweise einerseits, dem Projekt- und Prozessverlauf sowie den durchgeführten Beteiligungsprozessen andererseits erörtert. In weiterer Folge werden in einem analytisch-reflexiven Verfahren, sowie durch die Analyse zentraler Literatur die Grenzen, Probleme und Herausforderungen der jeweiligen Beteiligungsverfahren analysiert. Darauf aufbauend werden Qualitätskriterien und Empfehlungen für einen erfolgreichen Beteiligungsprozess formuliert. Im abschließenden Fazit werden die gewonnen Erkenntnisse nochmals in meine institutionelle Analyse der Gebietsbetreuung und digitalen Agenda Wien eingebettet.

Abstract II

This work is about the constraints, problems and challenges of participation. Its major examples are “Gebietsbetreuung Stadterneuerung (short GB*)” and “Digitale Agenda Wien”. The GB* is an institution in Vienna and was established 40 years ago. It is an important place to go for Vienna’s inhabitants if they want to participate in a participation process. First of all the institutional level of the GB* is explained, then GB*’s general approach to participation. The constraints, problems and challenges of the case study “Neugestaltung der Wasserwelt” are presented and analyzed. Secondly the “Digitale Agenda Wien” is discussed. It is a participation project which is an important part of the future of Vienna’s IKT-strategy. It contributes Vienna’s Smart City strategy goals and shows certain scopes of action for the city of Vienna and its residents, to arrange and continue the changing-process of digitalization. The position of the Digitale Agenda Wien in Vienna’s administration is presented, as well as its understanding of participation and the case study “Digital Agenda Wien wird KONKRET – Neue App Services für die Stadt“. Both examples, the GB* and the „Digitale Agenda Wien“, are analyzed in certain aspects like their appearance, methodology, effectiveness and implementation. Furthermore the participation processes of “Neugestaltung der Wasserwelt” and “Digitale Agenda Wien” are presented and analyzed with a focus on their constraints, problems and challenges with the help of significant literature. For a conclusion quality criteria and recommendations for a successful participation process are developed. The closing section is going to show the works results and concludes with an institutional analysis about the GB* and „Digitale Agenda Wien“.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Fragestellung.....	1
1.2	Zielsetzung & Methodik.....	1
1.3	Aufbau der Arbeit.....	2
1.4	Begriffsdefinition.....	2
2	Grundlagen von Partizipation.....	4
2.1	Relevanz des Themas.....	4
2.2	Verständnis von Partizipation.....	8
2.2.1	... in der Theorie.....	8
2.2.2	... in der GB*.....	14
2.2.3	... in der digitalen Agenda.....	17
3	Gebietsbetreuung Stadterneuerung.....	20
3.1	Sanfte Stadterneuerung in Wien und die Anfänge der Gebietsbetreuung.....	20
3.2	Gebietsbetreuung Stadterneuerung heute.....	24
3.3	Partizipation in der GB*.....	27
3.4	Verankerung der GB* in der Wiener Stadtverwaltung und Entscheidungskompetenzen....	30
4	Neugestaltung der Wasserwelt.....	33
4.1	Entstehungsprozess.....	34
4.2	Vorbereitungsphase der Beteiligung.....	34
4.3	Interviewphase.....	36
4.4	Leitbild Wasserwelt.....	38
4.5	Ideenwettbewerb & Wasserweltfest.....	40
4.6	Umsetzung.....	42
4.7	... Gegliedert & differenziert.....	44
5	Digitale Agenda Wien.....	50
5.1	Über die digitale Agenda Wien.....	50
5.2	Leitprinzipien.....	51
5.3	Handlungsfelder.....	53
5.4	Verankerung der digitalen Agenda in der Wiener Stadtverwaltung und Entscheidungskompetenzen.....	57
6	Digitale Agenda Wien konkret.....	59
6.1	Partizipativer Entstehungsprozess der digitalen Agenda.....	59
6.2	Neue App Services für die Stadt.....	64

6.3	... Gegliedert & differenziert.....	70
7	Analyse der Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation.....	76
7.1	Repräsentativität und Legitimität	76
7.2	Wer, wann, wie und warum?	81
7.3	Rahmenbedingungen & Verbindlichkeiten	85
7.4	Exkurs: E-Partizipation.....	87
8	Formulierung von Qualitätskriterien und Handlungsempfehlungen	90
9	Schlussfolgerungen & Fazit	93
9.1	GB*	93
9.2	Digitale Agenda Wien	97
9.3	Persönliches Fazit	101
10	Verzeichnisse	103
10.1	Quellenverzeichnis	103
10.2	Abbildungsverzeichnis.....	111
11	Anhang – Leitfadengestützte ExpertInneninterviews	112
11.1	Leitfadengestütztes Interview mit DI Markus Mondre, 7.3.18 16h, GB*Sued Sechshauserstraße 23	112
11.2	Leitfadengestütztes Interview mit Michael Hagler, LL.M. (WU), 13.3.18 13 Uhr, MD-OS Rathausstraße 8.....	113
11.3	Leitfadengestütztes Interview mit Petra Engelmann und Dr. Wolfgang Stempfer, 15.3.2018 10 Uhr, Zelinkagasse 9.....	115
11.4	Leitfadengestütztes Interview mit Robin Heilig, 18.6.18 16h, Friedrich-Schmidt-Platz 3...	116

1 Einleitung

Das Thema Partizipation ist seit jeher ein wesentlicher Bestandteil der Demokratie und somit auch von Planungsprozessen. Vielfach wird sie jedoch als Wundermittel und Allheilmittel verkauft und eingesetzt – nach dem Motto: sofern ich in irgendeiner Form die BürgerInnen beteilige, ist die Entscheidung legitim. Jedoch kann Partizipation nicht als Allheilmittel eingesetzt werden, sie bringt in vielen Situationen enormen Nutzen und Vorteile mit sich, birgt aber auch Grenzen, Herausforderungen und Probleme – besonders dann, wenn sie „falsch“ eingesetzt wird: Beispielsweise, wenn BürgerInnen nur Alibi-mäßig beteiligt werden oder Rahmenbedingungen nicht von Beginn an klar festgelegt wurden. Dann kann Beteiligung sehr schnell zu Frust in der Bevölkerung und einem entsprechend unzufriedenstellendem Ergebnis führen. Mit diesen Grenzen, Problemen und Herausforderungen von Beteiligungen beschäftige ich mich anhand von Fallbeispielen in der vorliegenden Diplomarbeit. Anzumerken sei bereits an dieser Stelle, dass sich die Grenzen, Probleme, Herausforderungen und zuletzt auch die Qualitätskriterien auf die konkreten Fallbeispiele beziehen und somit nur eine Auswahl darstellen. Denn je nach Ausprägung, Gestaltung und den individuellen Zielen des Prozesses können diese noch weitreichender und unterschiedlich sein.

1.1 Fragestellung

Die Arbeit beschäftigt sich vor allem mit den Grenzen, Problemen und Herausforderungen von Partizipation anhand ausgewählter Fallbeispiele. Zudem soll das allgemeine Verständnis von Partizipation in der Wiener Stadtverwaltung dargestellt werden. Die Forschungsfragen, die im Laufe der Arbeit beantwortet und bearbeitet werden, lauten:

- Wo liegen die Grenzen, Herausforderungen und Probleme von Partizipation in Bezug auf den Beteiligungsprozess bei der Neugestaltung der Wasserwelt und die digitale Agenda Wien?
- Welches Verständnis von Partizipation bzw. welchen Zugang verfolgen die beiden Institutionen Gebietsbetreuung Stadterneuerung (GB*) und digitale Agenda Wien (MD-OS Gruppe PIKT¹)?

1.2 Zielsetzung & Methodik

Aufbauend vor allem auf der ersten Forschungsfrage werden als Abschluss der Arbeit Qualitätskriterien und Empfehlungen für eine erfolgreiche Beteiligungskultur gegeben. Diese werden sich einerseits an bereits bestehender Fachliteratur orientieren und die Ergebnisse der

¹ Magistratsdirektion Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie

durchgeführten leitfadengestützten Interviews einfließen lassen, und andererseits die Ergebnisse meiner Analyse und Erarbeitung der Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation widerspiegeln. Die zweite Forschungsfrage soll vor allem – da beide Institutionen in Wien ansässig sind – darstellen, welches Verständnis und Bild von Partizipation in der Wiener Stadtverwaltung vorherrschend ist. Das methodische Vorgehen beschränkt sich hierbei vorwiegend auf eine Literatur- und Onlinerecherche sowie leitfadengestützte ExpertInneninterviews.

1.3 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit behandelt in einem ersten Kapitel die Relevanz des Themas Partizipation sowie die wesentlichen Grundlagen zum Thema: dies sind unter anderem Begriffe wie formelle und informelle Beteiligung als auch die unterschiedlichen Stufen der Partizipation. Anschließend wird auf die erste Forschungsfrage und das Verständnis und den Zugang von Partizipation in den beiden Institutionen eingegangen.

Das Kapitel Gebietsbetreuung Stadterneuerung gibt einen kurzen Überblick über die Entstehungsgeschichte der Gebietsbetreuung, deren wesentliche Aufgaben und zuletzt deren Verankerung in der Wiener Stadtverwaltung. Der Beteiligungsprozess zur Neugestaltung der Wasserwelt wird im darauf folgenden Kapitel detailliert beschrieben und dargestellt.

Die digitale Agenda Wien wird in ihren Leitprinzipien, Handlungsfeldern und der Verankerung in der Wiener Stadtverwaltung beschrieben. Anschließend erfolgt eine Beschreibung des partizipativen Entstehungsprozesses der digitalen Agenda – dieser wird aber erst im Kapitel „digitale Agenda Wien konkret“. In besagtem Kapitel wird dann auch der Beteiligungsprozess, welcher zur Entstehung der Sag’s Wien-App führte, im Detail beschrieben.

Aufbauend auf den beiden detailliert dargestellten Partizipationsprozessen, erfolgt im Anschluss eine Analyse und Darstellung der wesentlichen Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation anhand der gewählten Fallbeispiele, ehe in einem weiteren Kapitel Handlungsempfehlungen für einen erfolgreichen Beteiligungsprozess abgeleitet werden.

In einem abschließenden Kapitel wird nochmals auf die beiden Forschungsfragen eingegangen als auch die eigene Meinung dargelegt und vertreten.

1.4 Begriffsdefinition

Bevor ich mit der Relevanz und Bedeutung des Themas einleiten möchte, ist es von Nöten den Begriff Partizipation oder Beteiligung zu definieren. Das Wort Partizipation stammt aus dem lateinischen und leitet sich vom Begriff „particeps“ ab, was so viel bedeutet wie „beteiligt“ oder „an etwas teilnehmend“. Es kann auch mit Beteiligung, Teilhabe, Teilnahme, Mitwirkung, Mitbestimmung und

Einbeziehung übersetzt werden (vgl. Demokratiezentrum Wien; vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 13). Laut Duden steht die Begriffsbedeutung für „Das Teilhaben“, „Teilnehmen“ oder „Beteiligtsein“ (vgl. Duden). „Partizipation bedeutet, dass sich Menschen (Bevölkerungsgruppen, Organisationen, Verbände, Parteien) aktiv und maßgeblich an allen Entscheidungen beteiligen, die ihr Leben beeinflussen. Partizipation bedeutet außerdem, dass die Menschen ihre Erfahrungen und Wertvorstellungen in die gemeinsame Arbeit einbringen“, definiert beispielsweise das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung in Deutschland (BMZ). Sherry Arnstein beschreibt Partizipation als Teilhabe an Entscheidungsmacht (vgl. BLK-Programm, 2005 S. 2). Laut Arbter im Praxisbuch Partizipation ist Beteiligung die Möglichkeit aller betroffenen und/oder interessierten BürgerInnen, ihre Interessen und Anliegen bei öffentlichen Vorhaben zu vertreten und einzubringen, mit dem Ziel, Entscheidungen zu beeinflussen. Dabei sind Menschen, die nicht wahlberechtigt sind, keine österreichische Staatsbürgerschaft haben, aus schlechter gestellten sozialen Schichten kommen, etc. BürgerInnen, Organisationen wie Kammern oder NGOs, die Verwaltung und politische VertreterInnen oder Unternehmen eingebunden (vgl. Arbter, 2012 S. 10).

2 Grundlagen von Partizipation

In den folgenden Unterkapiteln wird auf die Grundlagen der Partizipation eingegangen. Es wird die Relevanz von Partizipation und Beteiligungsprozessen dargestellt, ebenso wird in weiterer Folge auf die unterschiedlichen Formen und Verständnisse der Partizipation eingegangen. Warum ist Partizipation überhaupt relevant, wo liegt deren Nutzen? Welche unterschiedlichen Formen von Partizipation sind vorherrschend und haben wirklich alle dasselbe Verständnis von Beteiligung? Es wird auf die Begriffe formelle und informelle Beteiligung ebenso eingegangen wie auf die unterschiedlichen Stufen der Beteiligung. In einem weiteren Schritt wird das Verständnis von Partizipation in der Gebietsbetreuung Stadterneuerung sowie der Gruppe PIKT – digitale Agenda – erläutert.

2.1 Relevanz des Themas

“Government of the people, by the people, for the people” formulierte bereits Abraham Lincoln in seiner Gettysburgrede 1863. Partizipation ist ein Grundprinzip der Demokratie und somit hat die Herrschaft durch das Volk eine zentrale Bedeutung (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 15f.). Das Thema Partizipation und Beteiligung an der Politik gehört zu den wesentlichen Elementen einer Demokratie – so haben beispielsweise Länder wie Österreich oder Deutschland eine repräsentative Demokratie, was bedeutet, dass die EinwohnerInnen ihren Willen durch die Wahl von VertreterInnen ausüben. Durch die freie Wahlentscheidung kann jedeR BürgerIn selbst entscheiden, welche Personen und politischen Parteien mit welcher politischen Grundrichtung, Programmatik und Zielsetzung sie im Parlament vertreten sollen. So kann auch in einer repräsentativen Demokratie das Volk politische Entscheidungen, etwa durch Volksbegehren, Volksbefragung und Volksabstimmung, beeinflussen (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 15f.). Wobei die unmittelbare Demokratie, die vom Volk initiiert werden kann und direkt in die Gesetzgebung eingreift, in Österreich gesetzlich nicht vorgesehen ist – parlamentarische Bürgerinitiativen, Volksbegehren und Volksbefragungen sind in ihrer Wirkung und Umsetzung immer von den politischen RepräsentantInnen abhängig. Einzig bei einer Volksabstimmung ist das Votum verbindlich, diese kann jedoch nur vom Nationalrat selbst veranlasst werden (vgl. Seiß, 2016).

Immer mehr BürgerInnen wollen die Entscheidungen jedoch nicht mehr nur den gewählten RepräsentantInnen überlassen, sie wollen in Sachfragen gefragt werden, mitentscheiden und nicht mehr nur alle fünf Jahre zur Wahl gehen. Die Menschen fühlen sich von der Politik immer weniger angesprochen – die politischen Parteien klagen über Wählerschwund und anhaltenden Reputationsverlust. Die Betroffenen akzeptieren in immer geringerem Maße die getroffenen Entscheidungen, wenn sie das Zustandekommen dieser nicht nachvollziehen können. Durch den

Anstieg des allgemeinen Bildungsniveaus zeigt sich auch eine Veränderung der Wahrnehmung demokratischer Rechte – erhöhtes politisches Selbstbewusstsein führt zu einem Drang nach mehr Mitsprache und stärkerer Berücksichtigung der eigenen Interessen. Mehr denn je wollen und bringen sich BürgerInnen bei der Gestaltung ihres Lebensumfelds, wie etwa ihrer Gemeinde, Region oder Stadtviertel, ein. Sie wollen bei Planungen und Entwicklungen, die ihr Umfeld und somit ihre Lebensqualität beeinflussen, mitreden, mitwirken und sich engagieren. Sie interessieren sich immer mehr für Gemeinde- und Stadtentwicklung – NGOs, BürgerInneninitiativen oder Diskussionsforen in den sozialen Medien verzeichnen zunehmendes Interesse und steigende Mitgliederzahlen. Eine OGM²-Umfrage aus dem Jahr 2017 zeigt, dass das Vertrauen in die Politik in Österreich auf einem neuen Tiefststand liegt (vgl. Wiener Zeitung, 2017). Auch die 2012 vorgestellte Studie „Direkte Demokratie in Österreich“ der Studiengruppe Internationale Vergleichende Sozialforschung der Karl-Franzens-Universität Graz und des Meinungsforschungsinstituts IFES zeigt, dass nur noch 19 Prozent der Befragten politisch interessiert sind (vgl. orf.at, 2012). Eine im Februar und März 2017 durchgeführte Umfrage der SORA³ zeigt ebenfalls, dass die Demokratie in den vergangenen zehn Jahren an Zustimmung verloren hat – obwohl sie bei 78 % der Befragten, trotz der Probleme, die sie mit sich bringt, als die beste Regierungsform gilt. Waren 2007 noch 44 % der Menschen mit dem Funktionieren der Demokratie in Österreich zufrieden, sind dies heute nur noch knapp 32 % - ein Grund hierfür besteht vor allem darin, dass immer mehr Menschen das Gefühl haben, keinen Einfluss darauf zu haben, was die Regierung entscheidet (vgl. SORA, 2017 S. 6ff.). Sinkende Wahlbeteiligung, abnehmendes Vertrauen in die Demokratie, geringe Zufriedenheit mit den gewählten RepräsentantInnen und Desinteresse an politischen Themen sind Phänomene, die auch in Österreich zu beobachten sind (vgl. Wirnsberger, et al., 2015 S. 22). Instrumente der direkten Demokratie könnten die politische Willensbildung durch das Volk sowie die BürgerInnennähe fördern – somit das Vertrauen in die Politik und Verwaltung gestärkt und schließlich auch das Interesse an Politik wieder geweckt werden. Es könne der zunehmenden Politikverdrossenheit entgegengesteuert werden, und der Bevölkerung werde es erleichtert bestimmte Themen in den politischen Prozess einzubringen - gleichzeitig würde der Anreiz entstehen sich über politisch und gesellschaftliche Themen zu informieren und es somit zu einer gesteigerten Sachkompetenz der Bevölkerung kommen, so die Meinung namhafter ExpertInnen (vgl. Wirnsberger, et al., 2015 S. 22; vgl. Nanz, et al., 2012 S. 9). Auch EntscheidungsträgerInnen aus Politik und Verwaltung sehen den Nutzen des Austauschs und

² OGM Gesellschaft für Marketing - ist ein österreichisches Meinungsforschungsinstitut.

³ SORA - Institute for Social Research and Consulting. Das SORA Institut zählt zu den führenden privaten sozialwissenschaftlichen Instituten in Europa und ist vor allem in der Politik- und Sozialforschung tätig.

der Zusammenarbeit mit den BürgerInnen immer deutlicher (vgl. Arbter, et al., 2005 S. 5; vgl. Hütter, 2014a S. 47; vgl. Kersting, 2013 S. 4), da sie dadurch einen Einblick in deren Bedürfnisse und Meinungen erhalten. So kann das Wissen der Menschen vor Ort, die nun einmal als ExpertInnen im eigenen Grätzl⁴ gelten, eingebunden und Stolpersteine und Probleme frühzeitig erkannt und vermieden werden (vgl. Nanz, et al., 2012 S. 9; vgl. MA25, et al., 2017a S. 12). Zu den unterschiedlichsten Themenbereichen finden in regelmäßigen Abständen BürgerInnenbefragungen statt, und kaum noch ein Projekt kann entwickelt oder umgesetzt werden, welchem keine Bürgerinitiative gegenüber steht (vgl. Stempfer, 2018).

Das Land Vorarlberg verankerte beispielsweise 2003 die BürgerInnenbeteiligung in der Landesverfassung. Der Versuch, erfolgreiche Volksbegehren zwingend in Volksabstimmungen mit rechtlicher Bindungswirkung für den Landtag münden zu lassen, wurde vom Bundesverfassungsgerichtshof in Wien zurückgewiesen, da dies verfassungswidrig dem grundlegenden Prinzip der repräsentativen Demokratie widerspreche (vgl. Seiß, 2016). Ein weiteres Beispiel aus Vorarlberg stellen die Vorarlberger Bürgerräte mit vergleichsweise informellem Charakter dar, deren Durchführung durch die Landesregierung speziell gefördert wird. Ein Bürgerrat ist ein moderiertes BürgerInnenbeteiligungsverfahren von 1 - 2 Tagen, in dem ca. 15 repräsentative, nach dem Zufallsprinzip ausgesuchte GemeindebürgerInnen ergebnisoffen über gemeinwohlrelevante Fragestellungen der Gemeindeentwicklung diskutieren können. Die Durchführung des Bürgerrates wird professionell vom Landesbüro für Zukunftsfragen und beigezogenen ExpertInnen abgewickelt und umfasst eine öffentliche Präsentations- und Diskussionsveranstaltung sowie die Abfassung eines Schlussberichts mit den beschlossenen (unverbindlichen) Empfehlungen an die Gemeindeverwaltung (Giese, 2015 S. 16). Während sich politische Partizipationsformen hauptsächlich auf Politik allgemein oder politische Repräsentation beziehen, decken nicht-politische Formen der Beteiligung andere Themenbereiche ab (vgl. Demokratiezentrum Wien).

Instrumente der direkten Demokratie alleine bzw. Beteiligungsprozesse in rechtlich verbindlichen Fragen sind nicht mehr ausreichend – die Anforderungen und Erwartungen an BürgerInnenbeteiligungen steigen stetig, sie sollen besonders in ihren Wirkungen verbindlicher und unkomplizierter werden und möglichst die gesamte Bevölkerung miteinbeziehen (vgl. Breitfuss, 2013

⁴ Unter einem Grätzl wird in Wien ein Teil eines Wohnviertels bezeichnet. Es umfasst meist mehrere Häuserblöcke bzw. Straßen in einem Viertel. Es gibt jedoch keine offiziellen Grenzziehungen – so kann ein Bezirksteil mehrere Grätzl umfassen.

S. 61; vgl. Giese, 2015 S. 18). Das Engagement durch BürgerInnen oder die Mitwirkung von VertreterInnen einer Interessensgruppe bei Planungen und Entwicklungen im öffentlichen Raum wird heute als sinnvolle Ergänzung gesehen, eingefordert und gefördert (vgl. Arbter, et al., 2005 S. 6). Beteiligungsprozesse können wesentlich zu einer verbesserten, nachvollziehbareren Entscheidungsfindung bei Projektvorhaben, Planungen und der Politikgestaltung im öffentlichen Bereich beitragen (Strategiegruppe Partizipation, 2012 S. 17). Beteiligungsverfahren können allen Beteiligten nutzen, und kann je nach der Rolle der Beteiligten unterschiedlich sein. Beteiligung ist kein Selbstzweck, sondern ein Mittel, das die konfliktfreie Erreichung eines bestimmten Zieles unterstützen soll (OOE Zukunftsakademie, 2016 S. 4). In einem Beteiligungsprozess werden Personen mit unterschiedlichsten Interessen, Meinungen und Ideen zusammengeführt, die sonst möglicherweise nicht miteinander in Kontakt getreten wären. Die unterschiedlichen Bedürfnisse, Ideen und Vorhaben werden ausgetauscht und diskutiert, wodurch es zu einem umfangreicheren Wissen der verschiedenen Facetten kommt. BürgerInnen, die sich an Partizipationsprozessen beteiligen, profitieren, weil ihre Interessen, Meinungen und Vorstellungen effektiver eingebracht und berücksichtigt werden können – zudem sind sie über die Aspekte des Vorhabens besser informiert als Außenstehende und gewinnen Einsicht in die Entscheidungsprozesse. Für die Politik haben Beteiligungsprozesse den Nutzen, dass die Bedürfnisse der unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen besser eingebunden werden können und die Kommunikation mit den BürgerInnen verbessert werden kann. Es wird ein Dialog ermöglicht und die Kultur des Zusammenarbeitens gefördert – ob und in welcher Form dies auch tatsächlich stattfindet, hängt jedoch selbstverständlich von den politisch verantwortlichen RepräsentantInnen ab (vgl. Arbter, et al., 2005 S. 11f.). Wenn in einem Partizipationsprozess die Sichtweisen und Meinungen aller AkteurInnen beachtet werden, führt dies dazu, dass die Ergebnisse meist länger haltbar sind und eine höhere Akzeptanz aufweisen. Oft entstehen kreative Lösungen, da in einem Dialog aller Beteiligten, mit unterschiedlichen beruflichen Hintergründen und Lebenserfahrungen, meist gegensätzliche Ansichten aufeinander treffen – in der Gegenüberstellung der verschiedenen Standpunkte ergeben sich tiefere Einblicke in Problemstellungen und somit neue Ideen zu deren Lösung (vgl. Arbter, et al., 2005 S. 12; vgl. Strategiegruppe Partizipation, 2012 S. 10). Daher erfordert BürgerInnenbeteiligung Zeit und auch Ressourcen – wird sie richtig eingesetzt, kann sie einen enormen Nutzen für alle bringen. So können Entscheidungen im Vorhinein aus verschiedenen Blickwinkeln abgesichert werden, das Wissen der Leute vor Ort eingebunden werden oder Zeit und Kosten für die spätere Umsetzung gespart werden, da Stolpersteine frühzeitig verhindert werden können und Entscheidungen nachvollziehbarer, transparenter und besser abgesichert werden. Nicht zuletzt können gemeinsam mit der Bevölkerung die Weichen für Zukunftsfragen gestellt, der Horizont erweitert oder ein Verständnis für andere Standpunkte entwickelt werden. Es kann eine Beteiligungskultur entstehen, schon junge Menschen

und Personen, die nicht wahlberechtigt sind, werden eingebunden. Die Möglichkeit bei Planungen mitzuwirken fördert zudem das Gefühl der Mitverantwortung, und das Vertrauen der BürgerInnen in die Politik und Verwaltung kann gestärkt werden (vgl. OOE Zukunftsakademie, 2016 S. 5; vgl. Strategieguppe Partizipation, 2012 S. 10; vgl. Arbter, 2010 S. 14f.). Trotz des vielfachen positiven Nutzens von Beteiligung ist auch diese kein Wundermittel und kann nicht in jeder Situation problemlos eingesetzt werden – ebenso kann man nicht in jeder Situation durch ein Beteiligungsprojekt erwarten, diese (konfliktfrei und erfolgsversprechend) zu lösen. So stoßen auch Partizipationsprozesse an ihre Grenzen - methodisch einerseits, als auch in Form von im Vorfeld festgelegten Rahmenbedingungen, Verbindlichkeiten oder Interessen andererseits (vgl. Strategieguppe Partizipation, 2012 S. 17).

2.2 Verständnis von Partizipation

Im folgenden Kapitel möchte ich darauf eingehen, welche Formen und unterschiedlichen Stufen der Partizipation vorherrschend sind, und somit aufzeigen, wie diese unterschiedlich aufgefasst werden (können). Begriffe wie formelle und informelle Beteiligung, Wahlrecht, Mitbestimmung, Information, Mitwirkung, Mitentscheidung und Stufen der Partizipation sind im folgenden Kapitel wesentlich. Abschließend soll das Verständnis und die Auffassung von Partizipation in den beiden gewählten Fallbeispielen dargestellt werden: Die Gebietsbetreuung Stadterneuerung, und die Magistratsdirektion der Guppe PIKT (digitale Agenda Wien).

2.2.1 ... in der Theorie

In einem ersten Schritt muss zwischen formellen und informellen Formen der Partizipation unterschieden werden. Diese unterscheiden sich hinsichtlich der Intensität der Beteiligung und der Handlungsspielräume. So sind in formellen Verfahren grundsätzlich TeilnehmerInnenkreis, Umfang der Beteiligungsrechte und die Verbindlichkeit durch eine gesetzliche Grundlage geregelt und sie sind verpflichtend durchzuführen. Auch der Ablauf formeller Verfahren ist gesetzlich geregelt, u.a. durch Fristen für Stellungnahmen und Einsprüche. Von formellen Verfahren ist also dann die Rede, wenn per Gesetz das Recht besteht, politische VertreterInnen zu wählen, befragt zu werden, mitzusprechen oder an einer Entscheidung beteiligt zu sein. Die stärkste Position in Österreich ist in der Parteistellung verankert. Diese umfasst weitreichende Informations- und Mitwirkungsrechte und das Recht, Entscheidungen vor übergeordneten Instanzen anzufechten. Parteihabende haben weitreichende Gestaltungsmöglichkeiten und vor allem das Recht alle verfügbaren Informationen in Form einer Akteneinsicht zu erhalten, eine Stellungnahme abzugeben, einen Antrag zu stellen um z.B. ein weiteres Gutachten zu fordern, und Entscheidungen zu beanspruchen. Beispiele für formelle Verfahren sind Genehmigungsverfahren für Betriebsanlagen oder Verkehrswege, aber auch Planungen der Raumordnung. So sind im Umweltschutz Umweltverträglichkeitsprüfungen oder

Strategische Umweltprüfungen nach SUP-Richtlinie der EU konkrete Anwendungsbeispiele. Auch Naturschutzverfahren für Wasserbauprojekte, ebenso wie Planungsverfahren zur Erstellung von Flächenwidmungsplänen oder Regionalprogrammen zählen zu diesen formellen Prozessen. Alle formellen Formen haben gemeinsam, dass ihre Ergebnisse verbindlich sind und die Umsetzung gesetzlich geregelt ist. Am Ende eines solchen Verfahrens steht meist eine behördliche Entscheidung wie z.B. ein Bescheid (vgl. Demokratiezentrum Wien; vgl. Strategiegruppe Partizipation, 2012 S. 10f.; vgl. Arbter, et al., 2005 S. 10).

Informelle Formen von Partizipation unterliegen hingegen kaum einer gesetzlichen und rechtlichen Grundlage, weshalb sie in ihrer inhaltlichen und methodischen Gestaltung weitgehend offen sind. Sie können fallbezogen und eigenverantwortlich gestaltet werden und basieren auf dem Prinzip der Freiwilligkeit und der gemeinsamen Aufgabebearbeitung mit dem Ziel einen gemeinsamen Konsens und eine Lösung zu finden, zu erarbeiten und umzusetzen. TeilnehmerInnenkreis, Arbeitsweise und Regeln werden meist von den Verantwortlichen selbst gewählt – wobei hier anzumerken ist, dass auch ein informeller Beteiligungsprozess nur dann von Erfolg gekrönt sein kann, wenn entsprechende Regeln, Rahmenbedingungen und Verbindlichkeiten bereits vorab festgelegt werden (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 25; vgl. Strategiegruppe Partizipation, 2012 S. 11f.). Wesentlich in Bezug auf die Grenzen und Herausforderungen von Partizipationsprozessen, sind gerade die Fragen, mit welchen Methoden gearbeitet wird, wer beteiligt wird, wie verbindlich das Ergebnis ist, welche Rahmenbedingungen und Grundlagen es für die Beteiligung zu beachten gibt – sie werden später noch näher erläutert. So sind die Instrumente und Methoden informeller Formate sehr breit gefächert und vielfältig – sie reichen von Agenda 21, Runder Tisch, Zukunftswerkstatt, Fokusgruppe, Befragungen, Workshops bis zu Zukunftskonferenzen und vielen anderen. Die Lösungsvorschläge und Ergebnisse von informellen Verfahren haben meist empfehlenden Charakter für ein politisches Gremium oder können als bindendes Programm beschlossen und übernommen werden – Verbindlichkeit können sie beispielsweise durch einen Gemeinderatsbeschluss erlangen. Grundsätzlich stehen sich informelle und formelle Verfahren jedoch nicht als Ersatz oder Konkurrenz gegenüber, sondern sollen einander ergänzen – so können vor allem informelle Formen schon im Vorfeld oder in Bereichen, in denen formelle Verfahren keine Rolle spielen, eingesetzt werden. Das österreichische UVP⁵-Gesetz sieht beispielsweise vor, dass die Möglichkeit einer Unterbrechung des behördlichen Verfahrens besteht, um bei Zustimmung aller Parteien eine Mediation durchzuführen. Dieses Mediationsergebnis kann dann in das

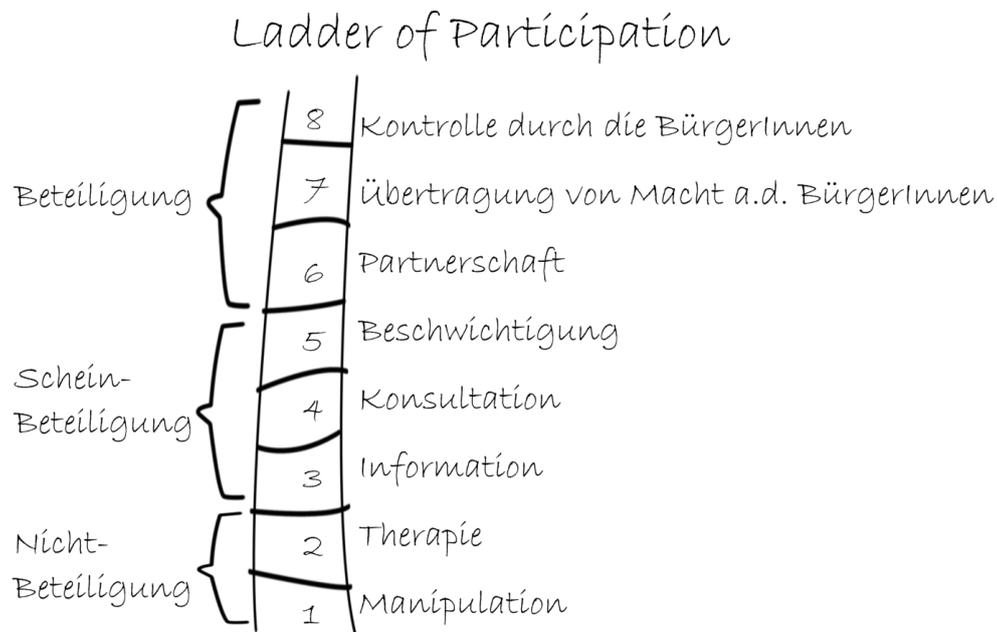
⁵ Umweltverträglichkeitsprüfung

wiederaufgenommene Verfahren übernommen werden (vgl. Strategieguppe Partizipation, 2012 S. 11; vgl. Arbter, et al., 2005 S. 10) .

Unterschieden wird jedoch nicht nur zwischen den unterschiedlichen Formen der Partizipation, sondern vor allem auch zwischen den unterschiedlichen Stufen. Genau an diesem Punkt leite ich nun die unterschiedlichen Verständnisse von Partizipation ein, denn die nun angeführten Stufenmodelle der Partizipation verdeutlichen die Möglichkeiten und Verständnisse von Partizipation, die sehr weitreichend und vor allem stark unterschiedlich ausfallen (können) – je nach Stufe gibt es relevante Unterschiede, ob es sich beispielsweise um eine reine Informationskampagne handelt oder die BürgerInnen tatsächlich das Recht der Mitbestimmung haben. Ich behaupte an dieser Stelle, dass besonders im politischen Kontext Informationsveranstaltungen als Mittel der Partizipation und BürgerInnenbeteiligung „verkauft“ werden, hierbei jedoch tatsächlich die Entscheidungen bereits vorher durch die politischen VertreterInnen getroffen wurden - die Form der Partizipation dient also einer reinen Information ohne jegliche Möglichkeit der Mitwirkung oder Mitbestimmung. Ich persönlich sehe das Thema Beteiligung jedoch genau in diesen Bereichen verankert. Anzumerken ist aber, dass ohne eine vorangegangene Information, weder eine Mitwirkung noch eine Mitbestimmung möglich ist.

Das bekannteste und grundlegendste Modell der Partizipation stammt von Sherry Arnstein aus 1969.

Abbildung 1: Ladder of Participation nach Arnstein, Quelle: Arnstein, 1969 S. 217; eigene Darstellung

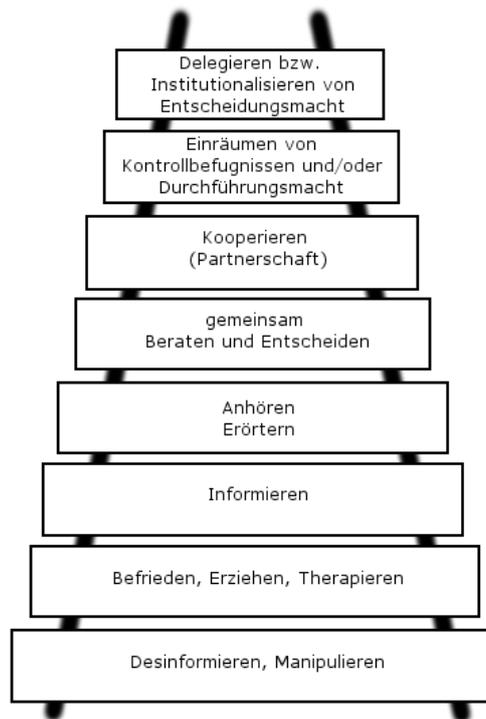


In der „ladder of participation“ nimmt sie eine Dreiteilung vor und unterscheidet im Wesentlichen zwischen drei Stufen: Nicht-Partizipation, Schein-Beteiligung und Partizipation – innerhalb dieser

Dreiteilung unterscheidet sie nochmals acht weitere Stufen (vgl. Arnstein, 1969 S. 217). Auch wenn das Modell bereits vor mehr als vier Jahrzehnten vorgestellt wurde, lässt es sich auch heute noch auf aktuelle Trends beziehen. So wurde die Leiter im Laufe der Jahre abgewandelt (z.B. (Straßburger, et al., 2014)) und um weitere Stufen ergänzt oder verkürzt (z.B. (Arbter, et al., 2005)) - viele AutorInnen reduzieren die „ladder of participation“ mittlerweile auf die zentralen Stufen Information, Konsultation und Kooperation. Arnstein definiert Partizipation als Teilhabe an Entscheidungsmacht – das Informieren über oder das Erklären von Entscheidungen erfüllt diese Kriterien nicht (vgl. BLK-Programm, 2005 S. 2). In Arnsteins Leiter finden sich auf der untersten Stufe der Nicht-Partizipation die Punkte Manipulation (1) und Therapie (2): Diese Formen werden vor allem zum Zweck der Bürgermeinung, Scheinbeteiligung oder gezielten Irreführung angewandt. Ziel ist es nicht die Bevölkerung in Prozesse miteinzubeziehen, sondern von Seiten der Machthabenden entsprechende gewollte Informationen oder Meinungen an die BürgerInnen heranzutragen. Die weiteren Stufen Information (3), Konsultation (4) und Beschwichtigung (5) werden allesamt unter dem Punkt Schein-Beteiligung geführt (vgl. Arnstein, 1969 S. 217). In reinen Informationsveranstaltungen werden die BürgerInnen über Planungen oder Entscheidungen informiert, haben aber keinen Einfluss darauf – Information ist zwar die Grundvoraussetzung für Beteiligung, kann selbst aber noch nicht als solche bezeichnet werden (vgl. Arbter, 2010 S. 12). Konsultationsverfahren – also Stellungnahmen - sind oftmals gesetzlich vorgeschrieben, wobei hier die BürgerInnen tatsächlich das Recht haben, sich über die Thematik entsprechend zu informieren und anschließend eine Stellungnahme abzugeben. Dies kann ein erster Schritt zu gehaltvoller Partizipation sein, aber nur dann, wenn die Stellungnahmen tatsächlich einen Diskurs oder Dialogprozess auslösen und nicht von den durchführenden Organen der Verfahren lediglich hingenommen und nicht weiter betrachtet werden – in einem solchen Fall handelt es sich auch bei dieser Form weiterhin nur um eine Schein-Beteiligung. Arnstein beschreibt die Beschwichtigung lediglich als eine höhere Form der Schein-Beteiligung, da zwar die Möglichkeit besteht die Machthabenden zu beraten, im Endeffekt diese aber selbst für die Entscheidung verantwortlich sind und diese treffen (vgl. Arnstein, 1969 S. 217). Tatsächliche Partizipation findet sich bei Arnstein erst in den Punkten Partnerschaft (6), Übertragung von Macht an die BürgerInnen (7) und Kontrolle durch die BürgerInnen (8). In Partnerschaften kommt es erstmalig zu einer Umverteilung der Macht von den Machthabenden zu den BürgerInnen – sie bekommen die Möglichkeit in Planungen und Entscheidungsprozessen aktiv mitzuwirken und Mitverantwortung für diese zu übernehmen. Die endgültige Entscheidungsbefugnis obliegt aber wiederum den legitimierten Gremien und nicht den BürgerInnen selbst – insofern ist diese Form der Beteiligung dann sehr effektiv, wenn die Ideen, Vorschläge und Auffassungen der BürgerInnen tatsächlich Beachtung finden und in die endgültige Entscheidungsfindung einbezogen werden. Die beiden letzten Beteiligungsformen „Machtübertragung“ und „Kontrolle an bzw. durch die BürgerInnen“

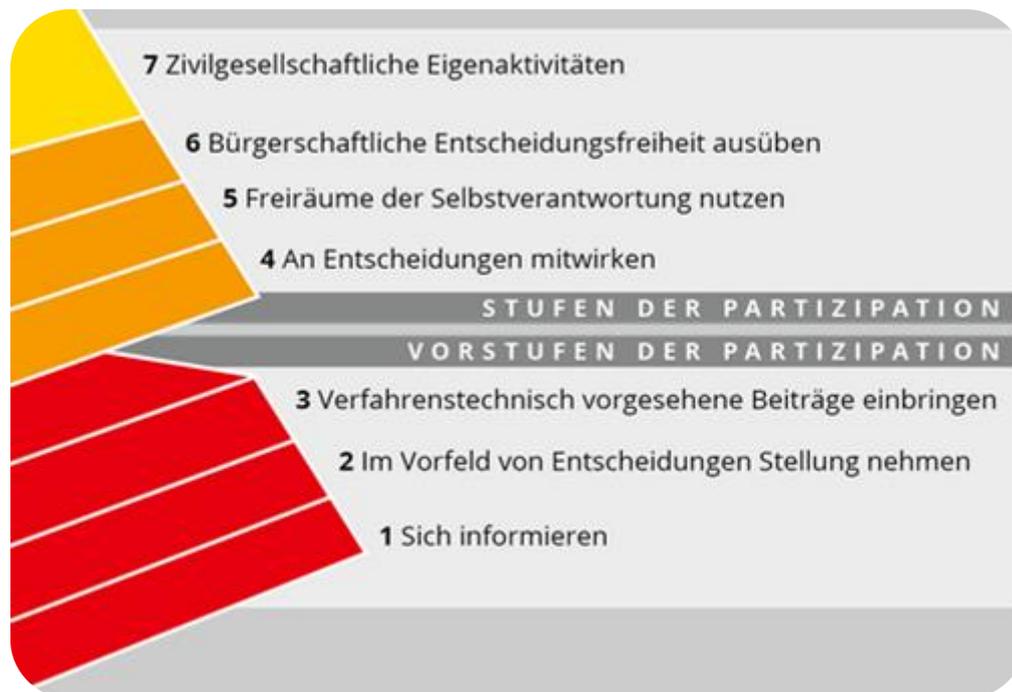
verlangen ihnen ein hohes Maß an Eigeninitiative ab, da die Macht in den meisten Fällen von den BürgerInnen selbst eingefordert werden muss und nicht von den Behörden gegeben wird. Die BürgerInnen müssen in der Lage sein sich selbst zu organisieren, auf politischer Ebene Gehör zu verschaffen und nach den eigenen Konditionen und Vorstellungen zu handeln (vgl. Arnstein, 1969 S. 221ff.).

Abbildung 2: Stufen der Partizipation nach Selle; Quelle: Selle, 1996 S. 170; eigene Darstellung



Klaus Selle modifizierte die „ladder of participation“ 1996 sowohl inhaltlich als auch formal, änderte an der grundsätzlichen Dreiteilung der Leiter jedoch nichts. So beschreibt auch er auf den beiden untersten Stufen Desinformation und Manipulation sowie Befrieden, Erziehen und Therapieren – zusammengefasst bezeichnet er diese wie bei Arnstein als Nicht-Partizipation. Auf den nächsten Stufen Informieren, Anhören und Erörtern haben die BürgerInnen keinen formellen Einfluss auf Entscheidungen. Auf den nächsten Stufen wird gemeinsam beraten und entschieden und es werden durch Kooperation partnerschaftliche Lösungsfindungen versucht. Die letzten beiden Stufen beinhalten echte Umverteilung von Planungsmacht bis hin zur „citizen control“ – also der Entscheidungsmacht und Kontrolle durch die BürgerInnen. Er sieht das Verständnis und die grundlegende Dreiteilung der Partizipationsstufen also sehr ähnlich wie Sherry Arnstein. Er beschreibt auch, dass für den Alltag und erfolgreiche Partizipation die Stufen Information, Erörterung und gemeinsame Betrachtung, wenn sie sinnvoll, verständlich, umfassend und frühzeitig eingesetzt werden, keinesfalls gering zu schätzen sind und einen wichtigen Stellenwert einnehmen (vgl. Selle, 1996 S. 169).

Abbildung 3: Stufenmodell nach Straßburger und Rieger, Quelle: <http://www.partizipationspyramide.de/> nach Straßburger, et al., 2014 S. 232f.



Ein anderes, ähnliches, Stufenmodell der Beteiligung haben etwa Straßburger und Rieger 2014 entwickelt, welches in Vorstufen und Stufen der Partizipation unterscheidet – die von Arnstein formulierten Stufen der Nicht-Partizipation finden keine Anwendung mehr. „Partizipation bedeutet, an Entscheidungen mitzuwirken und damit Einfluss auf das Ergebnis nehmen zu können. Sie basiert auf klaren Vereinbarungen, die regeln, wie eine Entscheidung gefällt wird und wie weit das Recht auf Mitbestimmung reicht.“ Mit dieser Definition grenzen sie Partizipation von anderen Formen der Beteiligung ab, bei denen Meinungen der Mitwirkenden keine Auswirkungen auf das Ergebnis oder eine Entscheidung haben. Die Vorstufen der Partizipation sind auch hier die Punkte Information über anstehende Entscheidungen, die Äußerung der eigene Meinung zu einer Thematik und die Abgabe von Stellungnahmen – da jedoch keine dieser drei Stufen eine Auswirkung auf die Entscheidung sicherstellt, handelt es sich hierbei um die Vorstufen (vgl. Straßburger, et al., 2014 S. 230). So sehen auch Straßburger und Rieger Partizipation erst ab der vierten Stufe an, an dem BürgerInnen tatsächlich einen Einfluss auf Entscheidungen haben. In den folgenden Stufen treffen Fachkräfte diese nicht mehr alleine, sondern beziehen BürgerInnen mit ein, um gemeinsam zu entscheiden - die Entscheidungen der BürgerInnen werden in den Mittelpunkt gestellt. Beispielsweise werden auf der fünften Stufe einzelne Bereiche festgelegt, über die die BürgerInnen ohne Rücksprache mit den Fachkräften entscheiden können. Auf der sechsten Stufe können die BürgerInnen ihre Entscheidungsfreiheit selbst ausüben, was bedeutet, dass sie im Entscheidungsprozess von den Fachkräften begleitet und unterstützt werden. Die siebte und letzte Stufe im Modell von Straßburger

und Rieger beschreibt zivilgesellschaftliche Eigenaktivitäten und Selbstbestimmung durch die BürgerInnen in deren Eigenverantwortung (vgl. Straßburger, et al., 2014 S. 230f.).

Auch Maria Lüttringhaus spricht in ihrem nach Wickrath (1992) weiterentwickeltem Modell von Stufen der Partizipation, wobei auch sie, ebenso wie Sherry Arnstein, betont, dass es sich bei dem gewählten Modell lediglich um eine grobe Systematisierung und Vereinfachung zur besseren und leichteren Veranschaulichung handelt (vgl. Arnstein, 1969 S. 217; vgl. Lüttringhaus). In ihrem Modell unterscheidet sie grundsätzlich zwischen den vier Stufen Information, Mitwirkung (Konsultation), Mitentscheidung (Kooperation) und Selbstverwaltung bzw. Selbstbestimmung.

Im Folgenden werde ich nicht erneut die Inhalte der vier Stufen erläutern, da dies ohnehin bereits in den beiden oben genannten Modellen geschehen ist. Es soll an dieser Stelle nur verdeutlicht werden, dass das Grundmodell der „ladder of participation“ über die Jahre sehr oft adaptiert und verändert wurde. Gemeinsam haben alle Modelle, dass die drei Intensitätsstufen der Partizipation Information, Konsultation und Kooperation (bis hin zur Selbstbestimmung) überall Anwendung finden – die weiteren Stufen stellen lediglich eine stärkere Ausdifferenzierung dar (s. dazu auch (Arbter, et al., 2005) oder (Arbter, 2012)). Generell stellt sich in allen theoretischen Modellen die Frage, wer in welchen Stufen zu beteiligen ist. Wer soll über das Projekt informiert werden, wer soll wie und in welcher Form mitwirken, wer soll schlussendlich die Entscheidungen treffen. Gemeinsam haben die Modelle auch, dass die Stufen aufeinander aufbauend sind – so ist beispielsweise in jedem Beteiligungsprojekt eine ausführliche Information die wesentliche Grundlage, um in einem weiteren Prozess die BürgerInnen (und auch alle anderen Beteiligten) entsprechend involvieren zu können. Somit ist Beteiligung ohne Information auf der untersten Stufe nicht zielführend und erfolgreich durchzuführen, gleichzeitig ist jedoch reine Information ohne einer daraus resultierenden Mitbestimmungs- oder Mitwirkungsmöglichkeit noch nicht als Beteiligung anzusehen (vgl. Arnstein, 1969; vgl. Straßburger, et al., 2014; vgl. Arbter, et al., 2005).

2.2.2 ... in der GB*

Das Bild bzw. Verständnis von Partizipation innerhalb der Gebietsbetreuung Stadterneuerung zeigt sich sehr einheitlich. So sieht die GB* das Thema der Partizipation als sehr wichtiges und zentrales Thema an – weshalb Beteiligung auch einen der Schwerpunkte der Gebietsbetreuung Stadterneuerung ausmacht (vgl. MA25, 2017). Das Ziel der GB* ist es hierbei, immer möglichst viele Menschen und Gruppen zu erreichen, unabhängig von Alter, Herkunft, etc. Es wird also versucht die Menschen vor Ort bzw. die gesamte Gesellschaft abzubilden. Jedoch zeigte sich in den durchgeführten Interviews auch ganz klar die Erkenntnis, dass dies ein sehr schwieriges Vorhaben ist, da es immer gewisse Gruppen geben wird, die nicht oder kaum erreichbar sind. Daher strebt die GB* auch nach wie vor an neue Methoden zu entwickeln, um diesem Vorhaben zu entsprechen. Ein

weiterer zentraler Punkt stellt die Tatsache dar, dass immer die Frage danach gestellt werden muss, welche Form der Beteiligung denn nun angewandt werden soll – also ob nur informiert werden soll, oder ein tatsächliches Mitwirken und Mitarbeiten von Seiten der BewohnerInnen erwünscht ist. Denn je nach dem in welche Richtung ein Projekt gehen soll, ist dieses abhängig von Finanzierung, Politik, Fachabteilungen etc. – im Endeffekt müssen also bei jedem Projekt vorab die Rahmenbedingungen klar festgelegt und definiert werden. Einen Großteil der Beteiligung der GB* macht sicherlich der Punkt Information aus: die GB*-Grätzlbüros versuchen durch regelmäßige Infolyer, Newsletter, Flugblätter, etc., die AnrainerInnen vor Ort über die aktuellen Geschehnisse im eigenen Grätzl zu informieren – somit wird ein Grundstein gelegt, um in weiteren (tatsächlichen) Partizipationsprozessen die BewohnerInnen bereits informiert und im Optimalfall auch aktiviert zu haben (vgl. Mondre, 2018a; vgl. Engelmann, 2018). Betrachtet man den Abschlussbericht 2012-2017 der Gebietsbetreuung, zeigt sich ein ähnliches Bild: „[...] Von der Unterstützung von Initiativen über die Initiierung von Stadtteilprojekten bis hin zur direkten Einbindung in Entscheidungsprozesse, etwa bei der Umgestaltung öffentlicher Plätze. Dabei geht die Tätigkeit der GB* weit über die reine Unterstützung hinaus: Gemeinsam mit Bewohnerinnen und Bewohnern wurden in über 40 Jahren zahlreiche Führungen, kulturelle Veranstaltungen und Begrünungsinitiativen umgesetzt (MA25, et al., 2017a S. 12)“. „[...] ist die Einbindung der Bevölkerung wesentlich. [...] gibt die GB* im Rahmen von Partizipationsprozessen allen Betroffenen eine Stimme und vermittelt zwischen Beteiligten – von den Magistratsstellen bis hin zu sozial benachteiligten AnrainerInnen. Der Wunsch vieler BewohnerInnen nach Mitsprache bei der Stadtgestaltung verlagert Demokratie und Identität dabei immer weiter in die Stadtteile. Genau hier hilft die GB* auch in Zukunft, die Ressourcen und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner zu erkennen und diese für das Gemeinwesen und auch in politischen Partizipationsprozessen einzusetzen und zu nutzen (MA25, et al., 2017a S. 13)“. Auch findet sich auf der Website der GB* zum Thema Beteiligung eine ähnliche Auffassung. So heißt es beispielsweise: „In einem Beteiligungsprojekt wird das gesammelte Wissen vor Ort abgeholt, werden die Menschen vor Ort über geplante Veränderungen informiert, wird Meinungsvielfalt sichtbar gemacht, und werden Interessen ausgeglichen und ausverhandelt (Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Ideen gesucht!- Beteiligung maßgeschneidert).

Da jeder Freiraum in ein einzigartiges Stadtgefüge eingebettet ist und unterschiedliche Funktionen erfüllt, ist eine intensive Auseinandersetzung mit dem Ort, seiner Umgebung, und seinen NutzerInnen wesentlich, um das passende Beteiligungsformat einzusetzen und zu entwickeln. Anhand einiger Beispiele werden nun verschiedene Zugänge der GB* vorgestellt: Im Frühling/Sommer 2017 wurde mit einem Beteiligungsverfahren die Neugestaltung am Johann-Nepumuk-Berger-Platz gestartet. Der Platz stellt einen zentralen Verkehrsknotenpunkt und Ort des Transits in Ottakring dar, mit welchem sich kaum jemand identifiziert. So wurde von Seiten der GB*

ein Schilderwald produziert, in dem Botschaften und Informationen zur geplanten Umgestaltung am Platz kommuniziert wurden um auf das Projekt aufmerksam zu machen und so Leute in einem ersten Schritt zu erreichen. Zentrale Elemente dieses Beteiligungsprojekts waren dann spontane Interviews, teilnehmende Beobachtung, Information und Gespräche mit den NutzerInnen und AnrainerInnen und moderierte Parkgespräche zu unterschiedlichen Themen. Im 7. Bezirk wurde mit dem Josef-Strauß-Park eine wichtige Grünfläche im dicht bebauten Stadtgebiet erneuert. Da der Park viele Spiel- und Sportmöglichkeiten bietet, wurde versucht vor allem die größte Gruppe an NutzerInnen, also die Jugendlichen, zu erreichen. SchülerInnen aus den umliegenden Schulen konnten in Workshops ihre Meinungen und Ideen einbringen. Bei der Neugestaltung der Neulerchenfelderstraße wurden mittels Postsendung alle Haushalte entlang der Straße informiert und eingeladen sich zu beteiligen – von den 80 Personen meldeten sich schließlich 12 Personen und bildeten einen AnrainerInnenbeirat. Dieser konnte mit den politischen VertreterInnen und den wesentlichen FachexpertInnen diskutieren – die Ergebnisse wurden in Großveranstaltungen präsentiert. Die erfolgreiche Neugestaltung der Wasserwelt im 15. Bezirk konnte durch vorangehende und regelmäßige Informationskampagnen als auch durch einen intensiven Austausch zwischen der GB* und den FachexpertInnen erreicht werden – zudem konnten zu gewissen Zeitpunkten auch die BürgerInnen ihre Ideen und Meinungen äußern, welche dann – sofern technisch und finanziell umsetzbar bzw. realisierbar - in die endgültigen Planungen aufzunehmen versucht wurden (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Ideen gesucht!- Beteiligung maßgeschneidert).

Betrachtet man nun die angeführten Beispiele sowie die im Abschlussbericht und auf der Website präsentierten Inhalte, zeigt sich, dass die GB* in fast allen Stufen der Partizipation anzutreffen ist. Grundlegend und an erster Stelle zu erwähnen ist hierbei die Information, welche eine wesentliche Stellung in der Arbeit der GB* einnimmt, und jeder von der GB* organisierten Partizipation voran geht. Auch wird versucht die gesamte Gesellschaft abzubilden, oder diejenigen Gruppen zu erreichen, welche im Vorfeld als die wesentlichen Gruppen definiert wurden. Am Beispiel der AnrainerInnenbeiräte lässt sich erkennen, dass auch die Stufen der Konsultation und Kooperation Anwendung finden. Ebenfalls wurden in der Neugestaltung der Wasserwelt eine Zusammenarbeit und die Möglichkeiten von Stellungnahmen der BürgerInnen ermöglicht. Lediglich die Stufe der Selbstverwaltung findet sich in der GB* relativ wenig, wobei dies wohl darauf zurückzuführen ist, dass die GB* als AuftragnehmerIn der Stadt Wien tätig ist und somit (in den meisten Fällen) von dieser beauftragt wird top-down ein Beteiligungsverfahren durchzuführen und zu veranlassen. Das Verständnis und Bild der Partizipation in der GB* kann zusammengefasst als ein sehr weitgefächertes definiert werden, welche versucht möglichst immer die gesamte Gesellschaft abzubilden und dabei ein großes Spektrum an Methoden anwendet und in sämtlichen Stufen der Partizipation zu finden ist. Das gemeinsame Bild der GB*, sowohl innerhalb des GB*-Büros im 15. Bezirk, des GB*-

Koordinationssteams und den Web- und –Onlineauftritten der GB*, ist vermutlich darauf zu reduzieren, dass von Seiten des GB*-Koordinationssteams seit einigen Jahren der Auftrag besteht, als GB* einheitlich nach außen hin aufzutreten - so gehen auch alle Presseaussendungen, oder Artikel und Beiträge über das Koordinationsteam nach außen.

2.2.3 ... in der digitalen Agenda

Die digitale Agenda Wien, als Strategiepapier zum Umgang der Stadt Wien mit der zunehmenden Digitalisierung, forciert an vielen Stellen das Thema Partizipation – so wurde bereits die Erstellung der digitalen Agenda partizipativ gestaltet. In den Wiener Prinzipien sind Transparenz, Offenheit und Beteiligung als wesentlich festgelegt – um die Stadt zu einer noch offeneren und partizipativeren Stadt zu entwickeln (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 7). Vor allem das Handlungsfeld „Den Menschen Zeit schenken“ der digitalen Agenda beschäftigt sich mit dem Thema Partizipation. „Im Zentrum der smarten Stadt stehen die Bürgerinnen und Bürger – ihr Blick auf die Stadt Wien soll maßgeblich dazu beitragen, das Serviceangebot der Stadt Wien kontinuierlich zu verbessern. [...] Dieser Weg soll intensiviert werden und die Einbindung der Wienerinnen und Wiener zu einem wesentlichen Organisationsprinzip ausgebaut werden [...]. Wichtig ist, dass die digitalen Services der gesamten Bevölkerung und nicht zuletzt Wirtschaftstreibenden Zeit sparen. Dafür ist es unerlässlich, sich an den unterschiedlichen Lebenslagen der Menschen zu orientieren. [...] Es nimmt die Partizipation im Sinne einer aktiven Teilhabe der Bevölkerung eine zentrale Rolle ein. Die Zusammenarbeit mit den Bürgerinnen und Bürgern, ihr Feedback und ihr „Blick von außen“ sollen auch in Zukunft die Entwicklung digitaler Angebote leiten. Digitale und analoge Beteiligungsprozesse werden als Standard etabliert und schaffen einen erheblichen Mehrwert für die Gesellschaft“ (Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 12). Ulrike Huemer, CIO⁶ der Stadt Wien und Leiterin der Gruppe PIKT, erklärt in einem wien.at Interview, dass viele Menschen oft nicht mehr die Möglichkeit haben sich zu fixen Öffnungszeiten an die Behörden zu wenden, weshalb die Stadt stark auf E-Government setzt. Auch merkt sie an, dass durch den täglichen „Blick von außen“ der BürgerInnen versucht wird das Angebot stetig weiter zu verbessern und den Wünschen der BürgerInnen anzupassen (vgl. Huemer, 2014). Es zeigt sich bei Betrachtung der digitalen Agenda, dass ein deutliches Ziel darin liegt, die BürgerInnen bei Vorhaben noch stärker einzubinden und die Informationen zentral und transparent zur Verfügung zu stellen. Die Gruppe PIKT, als Digitalisierungsabteilung der Stadt, setzt dabei stark auf eine Mischung aus analogen und digitalen Beteiligungsprozessen, welche auch im Erstellungsprozess der digitalen Agenda sowie des Projekts „digitale Agenda Wien wird konkret“ Anwendung fanden. Michael Hagler, Referent der Gruppe PIKT,

⁶ Chief Information Officer bzw. IT-Leiter: nimmt die Aufgaben der strategischen und operativen Führung der Informationstechnik wahr.

sieht es als entscheidend an, in der Digitalisierungsabteilung als Vorbild voranzugehen und somit vor allem auf Tools der Online-Partizipation zu setzen. Er unterstreicht auch den wesentlichen Vorteil der Online-Partizipation, dass diese zeit- und ortsunabhängig stattfinden kann, ebenso wie die Tatsache, dass durch die voranschreitende Digitalisierung auch die Menschen per se digital-affiner sind, und somit die Chance besteht, durch Online-Angebote mehr bzw. andere Bevölkerungsgruppen zu erreichen. Es sei allerdings immer schwierig, alle Betroffenen zu erreichen – manche Bevölkerungsgruppen nutzen das Angebot der Online-Partizipation schlichtweg nicht. Vor allem aus technischer Sicht ist die Umsetzung einer Online-Partizipation relativ einfach – wobei es natürlich auch hier entsprechende personelle Ressourcen/ModeratorInnen, etc. bedarf – die Auswertung und der Umgang mit den Ergebnissen danach muss jedoch auch hier im Vorfeld klar definiert und festgelegt sein. Besonders um vielfältige Meinungen und Gedanken bzw. „Blicke von außen“ zu generieren, ist eine Online-Plattform sehr hilfreich und einfach einzusetzen. Von Seiten der Gruppe PIKT wird die Partizipationskultur, wie sich sowohl im Strategiepapier als auch in den Interviews zeigt, gefördert und forciert. So steht die Abteilung beispielsweise allen interessierten Dienststellen der Stadt offen um das Tool zu erklären und bietet Informationen und Einschulungen an. Neuen Anwendern wird somit die erste Hemmschwelle genommen, indem durch die gewonnenen Erfahrungen bereits durchgeführter Online-Partizipationsprozesse Unterstützung geboten wird. Die Gruppe PIKT steht Partizipation sehr offen gegenüber und versucht diese, und dabei vor allem die digitale Beteiligung, auch weiter in der Stadt zu forcieren. Dennoch wird auch hier das Problem gesehen, dass Beteiligung und Partizipation an sich noch deutlich mehr und stärker in der Bevölkerung bekannt gemacht werden muss. Vor allem die Partizipationsplattform der Stadt Wien bedarf noch einer deutlichen Steigerung des Bekanntheitsgrades, wofür derzeit jedoch zu wenig finanzielle Mittel zur Verfügung stehen. Es wird daher vor allem versucht durch regelmäßige und vielfältige Prozesse die Plattform langsam und stetig immer weiter bekannt zu machen und zu verbreiten. Ziel der Plattform soll zukünftig sein, der zentrale Anlaufpunkt für Menschen zu sein, die sich für den Entwicklungsprozess der Stadt interessieren und sich daran beteiligen wollen (vgl. Hagler, 2018). Der Leitsatz der Smart City Wien, „Wien hat 1,8 Millionen Gehirne, nutzen wir sie“ (Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 14) hat somit auch für die digitale Agenda Geltung und verdeutlicht, dass versucht wird eine möglichst breite Beteiligung und möglichst viele Menschen der unterschiedlichsten Bevölkerungsgruppen, Bildungsgrad, Herkunft oder Einkommen zu erreichen. So sieht auch Robin Heilig, Projektleiter der Sag’s Wien App, Partizipation so an, dass bislang in der Verwaltung vereinzelte ExpertInnen um einen Tisch herum saßen um Lösungen zu erarbeiten – und durch die Partizipation weitere (im Fall der Sag’s Wien App und Community der digitalen Agenda etwa 1000) Personen erreicht werden, die ihre Meinungen und Ideen einbringen. Somit erlaubt dies auch der Verwaltung neue Einblicke von außen und über den Tellerrand hinaus. Er erwähnt auch,

dass Partizipation nicht zum Selbstzweck werden soll, nur um danach behaupten zu können, dass ein partizipativer Prozess Anwendung fand. Partizipation ist außerdem kein Wunschkonzert, d.h. es muss von Anfang an klar kommuniziert werden, dass mit den Beteiligten in einen Dialog getreten wird. Es können nicht immer alle eingebrachten Ideen und Wünsche beachtet werden - aber je mehr Leute sich beteiligen, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass sich Interessen überschneiden und dementsprechend auch umgesetzt werden. Manchmal machen diese jedoch schlichtweg keinen Sinn, sind zu teuer, es stehen keine Ressourcen dafür zur Verfügung oder sind aus anderen Gründen nicht realisierbar. Gerade dies muss offen mit den Beteiligten kommuniziert werden (vgl. Heilig, 2018).

Im Gegensatz zur Gebietsbetreuung Stadterneuerung setzt die digitale Agenda und Gruppe PIKT sehr stark auf Online-Partizipation, auch wenn diese oftmals in Kombination mit herkömmlicher Partizipation angewandt wird. Grundsätzlich zeigt sich auch hier das Bild, dass in der Gruppe PIKT auf den Partizipationsstufen Information, Kooperation und Konsultation gearbeitet wird. Ebenfalls ist die Parallele zu erkennen, dass die Stufe der Selbstverwaltung kaum Anwendung findet – zwar können sich die BürgerInnen über die Onlineplattform sehr stark einbringen, dennoch ist auch hier keine Form der Selbstorganisation der BürgerInnen zu erkennen bzw. vorgesehen. Ein Beispiel für Konsultation und Kooperation ist der partizipative Prozess „digitale Agenda Wien wird konkret“, in welchem einem vorangegangenen Online Ideengenerierungsprozess ein öffentlicher Workshop folgte, in dem gemeinsam mit BürgerInnen und ExpertInnen die Ideen weiter konkretisiert und bearbeitet wurden (vgl. Hagler, 2018). Von Seiten der digitalen Agenda Wien gab es das Versprechen, im weiteren Erarbeitungsprozess mit den Siegerteams im Dialog zu bleiben (vgl. Huemer, 2016). In den eigens initiierten Partizipationsprozessen der Gruppe PIKT kann somit behauptet werden auf den wesentlichen Stufen der Partizipation agiert zu haben, auch wenn meiner Meinung nach die analoge Beteiligung etwas zu kurz kommt und der Fokus sehr stark auf den digitalen Möglichkeiten liegt. Dennoch ist eine Kombination beider Verfahren grundsätzlich als positiv zu begrüßen. Zusammenfassend sehe ich die Partizipationskultur der Gruppe PIKT vor allem in der Online-Beteiligung und darin die digitale Partizipation als gesamte in der Stadtverwaltung weiter zu forcieren und zu integrieren – hier vor allem durch Schulungen und Einbinden der jeweiligen (interessierten) Dienststellen.

3 Gebietsbetreuung Stadterneuerung

Das folgende Kapitel beschäftigt sich mit der Gebietsbetreuung Stadterneuerung der Stadt Wien, eine seit mittlerweile mehr als 40 Jahren bestehende Einrichtung, die für die BürgerInnen eine wichtige Anlaufstelle in Sachen Beteiligung und Mitwirken ist. Zunächst wird ein Überblick über die Entstehung der GB* gegeben, ebenso wie über deren wichtigste Aufgaben und Tätigkeitsbereiche, wobei insbesondere das Thema Partizipation näher beleuchtet wird. In weiterer Folge wird die Verankerung der GB* in der Wiener Stadtverwaltung sowie die wesentlichsten Entscheidungskompetenzen und Schnittstellen im politisch-administrativen System beschrieben. Da sich die Diplomarbeit mit der Thematik Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation beschäftigt, werden diese anhand des Fallbeispiels „Neugestaltung der Wasserwelt“ analysiert. Dahingehend erfolgt zu Beginn eine Beschreibung des Prozessablaufs, sowie der wesentlichsten Akteure, Interessen, Beteiligungsformen, Kommunikation etc. Im Anschluss werden anhand des Fallbeispiels Grenzen und Probleme von Partizipation analysiert und diskutiert.

3.1 Sanfte Stadterneuerung in Wien und die Anfänge der Gebietsbetreuung

Die Gebietsbetreuung stellt eine Institution und Service-Einrichtung der Stadt Wien dar, welche seit Mitte der 70er Jahre des 20. Jahrhunderts zum Zwecke der sanften Stadterneuerung besteht (vgl. Czeike, 2013). So war Wien am Beginn und bis zur Mitte des 20. Jahrhunderts eine Stadt mit sehr schlechten Wohnverhältnissen, weshalb seit den 70er Jahren sanierungsbedürftige Viertel behutsam erneuert und aufgewertet werden (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Stadterneuerung verstehen). Von den rund 700.000 Wohnungen Anfang der 70er Jahre waren 300.000 als Substandardwohnungen ausgewiesen, ein Drittel der Bevölkerung lebte ohne eigenes Bad und WC (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Milestones der sanften Stadterneuerung; vgl. Seiß, 2011 S. 216). Das Jahr 1965 markiert in Wien den Beginn des öffentlichen Infragestellens der bis dahin üblichen Abriss- und Neubauphilosophie der Stadtplanung. Die ersten Stadterneuerungsvorhaben zu dieser Zeit sollten die BewohnerInnen der heruntergekommen Bauten abgesiedelt werden – Abriss- und Abbruchtätigkeiten wurden in den Mittelpunkt gestellt. So wurde beispielsweise, trotz Protesten namhafter Architekten und dem Widerhall in den Wiener Medien, das historische Sakralgebäude Florianikirche geschleift. Auch wurden von Otto Wagners heute denkmalgeschützten Stadtbahn-Stationen sieben Stück abgerissen – das Stationsgebäude am Karlsplatz konnte nur durch große Proteste engagierter Architekten in letzter Sekunde gerettet werden (vgl. Seiß, 2011 S. 213; vgl. Bretschneider, 2014 S. 29).

Abbildung 4: Innenhof in Wien Ottakring vor der Sanierung; Quelle: Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Stadterneuerung verstehen - Der Wiener Weg; Foto: ©MA25



Das „Bundesgesetz betreffend die Assanierung von Wohngebieten“ aus dem Jahr 1974 ermächtigte die Bundesländer und Gemeinden, städtebauliche Missstände durch flächenhafte Demolierung und Neubebauung zu beheben – notfalls auch nach vorangegangener Enteignung (Seiß, 2011 S. 213). Damit wurde eine rechtliche Grundlage geschaffen, um die Probleme der gründerzeitlichen Bausubstanz zu beheben (vgl. Bretschneider, 2014 S. 29). Für Wien, wo auch heute noch die Hälfte aller Wohnungen aus der Zeit vor 1918 stammt, hätte diese Methode einen radikalen Kahlschlag bedeutet – so geschehen beispielsweise im Fiakerviertel in Erdberg und in Lichtental im 9. Bezirk. So hätte laut damalig gültigem Bebauungsplan aus den 1960er Jahren auch der Spittelberg mit seinen Barock- und Biedermeierhäusern durch neue Wohnscheiben ersetzt werden sollen, konnte aber vor der sogenannten Assanierung gerettet werden (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Milestones der sanften Stadterneuerung; vgl. Seiß, 2011 S. 213). Diese Viertel erstrahlten zwar in neuem Glanz, führten aber oft auch zu einem MieterInnenwechsel, da sich die ehemaligen BewohnerInnen die neuen und teureren Wohnungen nicht mehr leisten konnten. Dieser Weg der Kahlschlagsanierungen sollte und wollte in Wien auf keinen Fall weiter beschritten werden (vgl. derStandard.at, 2014; vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Milestones der sanften Stadterneuerung). Eine starke bauwirtschaftskritische Berichterstattung von Seiten der Medien war wesentlich für den Erhalt der gründerzeitlichen und vorgründerzeitlichen Strukturen in Wien. Zwei Journalisten des ORF

beispielsweise wollten anhand eines konkreten Baublocks den dramatischen Verfall der historischen Bausubstanz in Wien darstellen – und ergriffen damit die Initiative, engagierte MieterInnen zur Mitarbeit zu motivieren. Als „Planquadrat“ wurde ein Carré in unmittelbarer Nähe zum Naschmarkt gewählt, welches zu einem Drittel von Abbruch bedroht war. Von Seiten der Stadt Wien wurde bereits ein Großteil der Häuser aufgekauft, und eine Verdichtung durch Wohnungsneubau im Blockinneren geplant. Der ORF richtete anschließend direkt vor Ort im Planquadrat ein eigenes Studio ein, um das Vertrauen der zuvor skeptischen HauseigentümerInnen zu gewinnen. Gemeinsam mit einer zweiten Gruppe wurde ein Bürgerbeteiligungsprozess mit wöchentlichen Mieterversammlungen und gemeinsamen Festen, mit partizipativer Planung, Vermittlung zwischen EigentümerInnen, BewohnerInnen und BeamtenInnen, öffentlichen Ausstellungen und politischem Lobbying ins Leben gerufen. Durch diese Medienoffensive gelang es öffentliches Bewusstsein für die Problematik zu schaffen – Planquadrat lieferte somit die Praxis zur Theorie des Partizipationsgedankens (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Milestones der sanften Stadterneuerung; vgl. Seiß, 2011 S. 214f.). Die bis dato kaum benutzbaren Hinterhöfe wurden durch die Schleifung von Grundstücksmauern und Zäunen sowie der Rodung und Säuberung der verwahrlosten Flächen durch die MieterInnen aufgewertet. Im Blockinneren folgten erste Begrünungen und die Gründung eines Gartenhofvereins zur Selbstverwaltung des Planquadrat-Parks – welcher bis heute von diesem betreut wird. Es entstanden Spielplätze und erste Häuser wurden saniert – der Innenbereich des Planquadrats besteht bis heute und stellt eine Grünoase inmitten des dicht bebauten und verkehrsbelasteten Bezirks dar (vgl. Seiß, 2011 S. 215). Das Projekt Planquadrat im vierten Bezirk gilt auch heute noch als ein partizipatives Musterbeispiel für BewohnerInnen orientierte und schonende Sanierung (vgl. Bretschneider, 2014 S. 29). Dieser vorbildliche Beteiligungsprozess und der Erfolg des Projekts führten zu weiteren erfolgreichen Pilotprojekten. Aufgrund von verwaltungstechnischen Problemen und dem Fehlen sowohl rechtlicher Voraussetzungen als auch finanzpolitischer Instrumentarien dauerte es jedoch einige Zeit bis die Wiener Stadterneuerung auf Touren kam – schließlich überzeugte aber die Zukunftsfähigkeit dieses Weges für die der gründerzeitlich und vorgründerzeitlich geprägte Stadt, auch da sich die sanfte Sanierung als sozialer, weil von den betroffenen BewohnerInnen akzeptierter, Weg der Stadterneuerung erwiesen hat (Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Milestones der sanften Stadterneuerung; vgl. Seiß, 2011 S. 215).

Gesetzliche Richtlinien für die Stadterneuerung traten erstmals 1974 mit dem Stadterneuerungsgesetz in Kraft. In Wien Ottakring wurde ein Untersuchungsgebiet festgelegt, von dem viele Impulse für die Stadterneuerung ausgingen. Beispielsweise entstand hier die erste Gebietsbetreuung als Anlaufstelle für AnrainerInnen. Auf Ottakring folgten viele weitere Stadtviertel, welche sanft erneuert und saniert wurden. Neben den gesetzlichen und institutionellen Grundlagen

trat 1984 das Wohnhaussanierungsgesetz in Kraft und zeitgleich wurde von Fritz Hofmann der Wiener Bodenbereitstellungs- und Stadterneuerungsfonds (heute: wohnfonds_wien) gegründet. So wurde eine zentrale Koordinierungs- und Förderstelle geschaffen, zudem setzte man auf finanzielle Sanierungsanreize, um die Renovierung der in den meisten Fällen privaten Häuser zu fördern. Auch die Aufgabe der Stadterneuerung hat sich verschoben: Sie wurde nicht länger als pragmatischer Bau- und Architekturprozess definiert, sondern ging weg von der reinen Wohnverbesserung hin zum interdisziplinären Gebietsmanagement, das die Probleme in Sanierungsgebieten in Gemeinschaft mit der Bevölkerung zu lösen versucht und als große gesellschaftspolitische Verantwortung gesehen wird. Dementsprechend änderte sich auch der Tätigkeitsbereich der Gebietsbetreuung, welcher sich von der Planung zu Organisation und Moderation unterschiedlicher Interessen verschob. Sie fungiert als Informationsdrehscheibe, Koordinationsstelle für lokale Netzwerke und als Betreuungsstelle (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Milestones der sanften Stadterneuerung; vgl. Seiß, 2011 S. 215f.). Probleme des öffentlichen Raums, des Verkehrs, der kleinstrukturierten Nahversorgung oder Konflikte im Zusammenleben von einheimischer und zugewanderter Bevölkerung stehen ebenso im Mittelpunkt der sanften Stadterneuerung wie die nach wie vor wichtige Aufwertung von Substandardwohnungen (Seiß, 2011 S. 217). Ein wesentliches Instrument zur sanften Stadterneuerung wurde zu Beginn der 90er Jahre von der Stadt Wien entwickelt. Bei der sogenannten Blocksanierung ist das Ziel, eine nachhaltige Aufwertung dicht bebauter Stadtteile durch liegenschaftsübergreifende Maßnahmen. In den über mehrere Baublöcke definierten Gebieten werden nicht nur Wohnhaussanierungen und Aufstockungen, sondern auch Maßnahmen für die Bestandssicherung wohnumfeldverträglicher Betriebe sowie für die Verbesserung des Freiraumangebots im Quartier entwickelt (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Milestones der sanften Stadterneuerung; vgl. Seiß, 2011 S. 217). Die Fortführung der sanften Stadterneuerung in Wien ist nach wie vor ein erklärtes Ziel der Stadt, obwohl vor allem über die letzten Jahre die Situation in Wien von Städtewettbewerb, der Rücknahme staatlicher Regulierung, der schwieriger werdenden ökonomischen Situation der öffentlichen Hand und Integrationsdruck geprägt war. Dass der Weg der sanften Stadterneuerung in Wien als durchaus erfolgreich bezeichnet werden kann, zeigt auch die Tatsache, dass bis zur Mitte des 20. Jahrhunderts Wien eine Stadt mit besonders schlechten Wohnverhältnissen war und heute besten europäischen Standard erreicht hat. Demzufolge wurde der weltweit wichtigste Preis im Bereich der Stadtentwicklung und Stadterneuerung, die „Scroll-of- Honour“, am 4. Oktober 2010 von der UN-Habitat⁷ an Wien verliehen (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Milestones der sanften Stadterneuerung),

⁷ Das United Nations Human Settlements Programme ist das Wohn- und Siedlungsprogramm der Vereinten

3.2 Gebietsbetreuung Stadterneuerung heute

Seit der Entstehung der ersten Gebietsbetreuung mit einem Info-Bus in Wien Ottakring 1974 verlagerten und änderten sich ihre Schwerpunkte und Tätigkeitsbereiche. Die jüngste Neustrukturierung der Gebietsbetreuung Stadterneuerung erfolgte erst 2018 mit dem Beginn der neuen Auftragsperiode. Die GB* wird nach wie vor von privaten Auftragnehmern wie Architekturbüros und Raumplanern geführt. In Wien sind fünf Stadtteilbüros eingerichtet, die Fragesuchenden zu wohn- und mietrechtlichen Belangen und zum Stadtteilgeschehen offen stehen. Wesentliche Neuerungen waren einerseits erweiterte Öffnungszeiten der Stadtteilbüros und andererseits eine Ausweitung der soeben erwähnten wohn- und mietrechtlichen Angebote und Beratung auf alle Bezirke Wiens. Aufgrund des steigenden Drucks auf dem privaten Wohnungsmarkt nimmt der Bedarf des kostenlosen Informations- und Beratungsangebots stetig zu. So ist auch ein wesentliches Ziel der sanften Stadterneuerung leistbares Wohnen zu gewährleisten und der Verdrängung von BewohnerInnen entgegenzuwirken (vgl. Engelmann, et al., 2017 S. 87). Die Gebietsbetreuungen informieren als bezirks- und grätzl-bezogene Einrichtung zu Fragen des Wohnen und Wohnumfelds, der Infrastruktur und der Stadterneuerung. Mit dem Ziel das Zusammenleben im Viertel trotz unterschiedlicher Interessen zu stärken, versucht die GB* mit ihrer aktiven Stadterneuerungsarbeit nicht nur bauliche Aufwertungen zu forcieren, sondern vor allem auch Maßnahmen zu setzen, die die Bedürfnisse der BewohnerInnen in den Mittelpunkt rücken (vgl. Jarolim, et al., 2017 S. 6). Die GB* ist sowohl in Stadterneuerungs- als auch in Stadtentwicklungsgebieten tätig und versteht sich als Vermittlerin zwischen Politik, Verwaltung sowie BewohnerInnen und kooperiert dabei mit unterschiedlichen AkteurInnen des Stadtgeschehens (vgl. MA25, 2017 S. 1). Besonders im Rahmen der lokalen Netzwerke nehmen die Gebietsbetreuungen oftmals eine besondere Bedeutung ein – aufgrund ihrer vielfältigen Themenstellung und ihrer oftmals langjährigen Vor-Ort-Erfahrung sind sie gut geeignet Aufgaben im Grätzlmanagement zu übernehmen (vgl. Dangschat, 2001 S. 4). Die drei großen definierten Aufgabengebiete der Gebietsbetreuung Stadterneuerung sind vor allem das Stadtteilbüro, die Stadterneuerung und das Stadtteilmanagement (vgl. Engelmann, 2018). Der Abteilungsleiter und Abteilungsleiter-Stellvertreter der MA 25, SR DI Bernhard Jarolim und DI Arthur Mannsbarth, sehen die oberste Prämisse der zahlreichen GB*-initiierten Projekte und Aktivitäten darin, dass die Menschen vor Ort, die Institutionen und die politischen Verantwortungsträger vernetzt werden und die Lebensqualität im Stadtteil durch eine starke lokale Wirtschaft, qualitativ hochwertige öffentliche

Nationen. Die Organisation beobachtet die städtische Entwicklung und unterstützt städtische Verwaltungen bei ihren Problemen.

Räume und kulturelle Vielfalt gesichert und gesteigert wird. Auch die Menschen vor Ort zu ermächtigen, selbst initiativ zu werden und sich für ihr Wohnumfeld zu interessieren und zu engagieren, ist eine Kernaufgabe der GB*-Arbeit. (Jarolim, et al., 2017 S. 6f.).

Ein wichtiges Instrument zur Erreichung dieser Ziele ist das Stadtteilmanagement, welches bereits seit der letzten Auftragsperiode Bestandteil der GB* ist und mit 2018 weiter ausgebaut wurde. Das Stadtteilmanagement ist ein Instrument zur Umsetzung integrierter Stadtentwicklung und wird sowohl in größeren, neuen Stadtentwicklungsgebieten (ausgewiesen laut STEP 2025 und Regierungsübereinkommen 2015) eingerichtet als auch in bestehenden ausgeweitet (vgl. MA25, 2017 S. 8). Die wesentlichen Schritte und Aspekte von Stadtteilmanagement sind unter anderem die Analyse der Gebiete, die Entwicklung von Konzepten, Koordinationsarbeit, Informations- und Partizipationsarbeit als auch Gemeinwesensimpulse (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Zusammen wachsen - Stadtteilmanagement). Das Stadtteilmanagement wird einerseits in den neuen Stadtentwicklungsgebieten in Wien, wie beispielsweise im Sonnwendviertel, beim Nordbahnhof oder den Siemensäckern jenseits der Donau eingesetzt, andererseits liegt der Fokus auch auf der unterstützenden Entwicklung von Neubaugebieten im Kontext mit Gründerzeitvierteln (vgl. Stempfer, 2018; vgl. Jarolim, et al., 2017 S. 7). Dabei hat das Stadtteilmanagement koordinierende Aufgaben in der Planungsphase und ist für einen funktionierenden Informationsfluss zwischen den BaurägerInnen und ProjektleiterInnen als auch den BewohnerInnen und lokalen Institutionen verantwortlich. Diese werden dementsprechend möglichst frühzeitig in die Planung eingebunden, um die Rahmenbedingungen gemeinsam festzulegen und nicht „über die AnwohnerInnen hinweg zu planen“. Wesentlich ist auch der Einsatz während der Bauphase schon unmittelbar vor Ort, um BewohnerInnen, die bereits dort wohnen oder künftig wohnen werden entsprechend informieren zu können. Abschließend ist der Einsatz des Stadtteilmanagements in der Ansiedlungsphase entscheidend: Vor allem in innerstädtischen, dichtbebauten, gründerzeitlich geprägten Vierteln wird versucht, die neuen Gebiete mit den bereits bestehenden zusammenwachsen zu lassen. Die neuen als auch alten BewohnerInnen sollen die Vorteile des jeweils anderen Gebiets erkennen und letztendlich sollen die beiden Gebiete zu einem großen Gesamten zusammenwachsen. Stadtteileben und soziale Netze sollen gestärkt, Selbstbewusstsein und Identifikation ausgebaut werden (vgl. MA25, et al., 2017a S. 8f.; vgl. Stempfer, 2018). Um die Entwicklungen sowie das beschriebene Zusammenwachsen von Alt und Neu bestmöglich zu begleiten und für die BürgerInnen präsent zu sein, gibt es in jedem Stadtteilmanagementgebiet ein eigenes Büro der GB* als Anlaufstelle (vgl. Engelmann, et al., 2017). Zusammengefasst ist Stadtteilmanagement also im Viertel präsent sein, für BewohnerInnen Informationen bereitstellen und mit ihnen Ideen austauschen, Beratungen anbieten, Veranstaltungen unterstützen, organisieren und moderieren und Gemeinschaftsprojekte entwickeln (vgl. MA25, et al., 2017a S. 8f).

Ein weiteres definiertes Aufgabengebiet der GB* ist die Stadterneuerung. Hierbei handelt es sich vor allem um eine umfassende, partizipative und kooperative Weiterentwicklung von Bestandsquartieren zu sozial und wirtschaftlich robusten, kulturell vielfältigen und baulich intakten Stadtteilen (vgl. MA25, 2017 S. 5). Die Schwerpunktgebiete wurden unter Berücksichtigung der neuen Sanierungszielgebiete des wohnfonds_wien, des Sozialraumatlas, aufgrund positiver Entwicklungen und Bestandsanalysen neu definiert. Ziel hierbei war es die Schwerpunktgebiete im Vergleich zu vorher mehr zu konzentrieren, wobei es in diesen ganz allgemein um eine Verbesserung oder Weiterentwicklung der Gründerzeitstadtteile geht. Die Stadterneuerung basiert auf drei wesentlichen Aspekten: der Grundlagenerhebung, Konzepterstellung und der Umsetzung. Insofern wird aufbauend auf den vorhandenen Daten und den Analysen ein Konzept entwickelt, wie und mit welchen Schritten in den Gebieten vorgegangen wird, ob es KooperationspartnerInnen benötigt oder welche Aufgaben davon von den GB*-Teams selbst gelöst werden können (vgl. MA25, 2017 S. 5; vgl. Stempfer, 2018). Durch ein ressortübergreifendes und kooperatives Arbeiten versucht die GB* möglichst viele Kapazitäten zu bündeln – ebenso erfolgt eine Abstimmung mit den übergeordneten städtischen Koordinations- und Verwaltungsebenen. Die Stadterneuerung geschieht immer unter Berücksichtigung und in Abstimmung der übergeordneten stadtentwicklungspolitischen Vorgaben (vgl. MA25, 2017 S. 5). Stadterneuerung beschäftigt sich heute nicht mehr nur mit reiner baulicher Tätigkeit, sondern befasst sich mit baulichen und vielschichtigen gesellschaftlichen Maßnahmen. Mit Beteiligungs- und Entwicklungsprozessen sammelt die GB* notwendige Informationen, gibt Neuigkeiten weiter und vernetzt und schafft Bewusstseinsbildung bei den BewohnerInnen. Diese Einbindung der Bevölkerung in Stadterneuerungsprozesse unterstützt die Entwicklung von sozial und wirtschaftlich robusten, kulturell vielfältigen und baulich intakten Stadtteilen (MA25, et al., 2017a S. 14).

Das letzte große Aufgabengebiet der Gebietsbetreuung Stadterneuerung ist das Stadtteilbüro. Hierbei handelt es sich um das eigentliche Serviceangebot der GB* vor Ort – einerseits in den Stadtteilbüros selbst, andererseits in den Stadtteilmanagementgebieten in den dazugehörigen Stadtteilmanagementbüros. Die Büros stellen für die BewohnerInnen eine wichtige Anlaufstelle in ihrem Grätzl dar – so finden sich hier kostenlose Serviceeinrichtungen, wohn- und mietrechtliche Beratung, Wissensvermittlung sowie Partizipationsangebote. Somit wird das Stadtteilbüro als proaktive Beratungs- und Informationseinrichtung zu den Themen Wohnen, Wohnumfeld und Stadterneuerung geführt. Die Stadtteilbüros sind jedoch eine niederschwellige Erstberatungseinrichtung und verweisen auf weiterführende Angebote und Leistungen öffentlicher Einrichtungen – rechtliche Vertretung, die Zuständigkeit von Gemeindewohnungen oder die Vermittlung und Vergabe von Wohnungen und gewerblichen Flächen sind ganz klare Nicht-Ziele der GB* (vgl. MA25, et al., 2017a S. 2). Mit der kostenlosen Beratung und dem breiten fachlichen Know-

how sowie Kontakten zu weiterführenden Einrichtungen der Stadt finden Betroffene ein umfassendes Netz an unterstützenden Maßnahmen und praktischen Hilfestellungen (vgl. MA25, et al., 2017a S. 16). Zusätzlich finden sich in den Stadtteilbüros Agenden der Gemeinwesenarbeit bzw. der Nachbarschaftsarbeit wie beispielsweise Pflanzentauschbörsen, Baumscheiben und alles, was die Nachbarschaft im Stadtteil stärkt (vgl. Stempfer, 2018).

3.3 Partizipation in der GB*

Wie schon an anderer Stelle erwähnt, versteht sich die GB* als Vermittlerin zwischen Politik, Verwaltung sowie BewohnerInnen und kooperiert dabei mit unterschiedlichen AkteurInnen des Stadtgeschehens. So müssen aber auch Politik, Verwaltung und zivilgesellschaftliche Einrichtungen vor Ort miteinander kommunizieren. Die GB* versucht hier möglichst alle EntscheidungsträgerInnen an einen Tisch zu bringen: durch initiierte und mitorganisierte Nachbarschaftsinitiativen kommen auch die Menschen und BewohnerInnen, welche als ExpertInnen des eigenen Grätzls bezeichnet werden können, zu Wort (vgl. MA25, et al., 2017a S. 12,17). Die GB* informiert und berät bedarfsorientiert und vermittelt zwischen den unterschiedlichen zuständigen Stellen und Organisationen und den BewohnerInnen. Diese Vermittlung und Kommunikation ist auch in Beteiligungs- und Partizipationsprojekten wesentlich, um allen Betroffenen eine Stimme zu geben – von den Magistratsstellen bis hin zu sozial benachteiligten AnrainerInnen (vgl. MA25, et al., 2017a S. 13).

Die GB* setzt sowohl bottom-up als auch top-down Partizipationsprozesse um. Bei einer gezielten Um- oder Neugestaltung eines Stadtteils kommt von Seiten der Politik immer wieder der Wunsch eines Beteiligungsprozesses –diese werden dann sehr häufig von der GB* geleitet und durchgeführt (vgl. Stempfer, 2018). In diesen top-down Prozessen nimmt die GB* durch das Arbeiten vor Ort und dem damit verbundenen lokalen Wissen, den Erfahrungen mit Entscheidungs- und Verwaltungsabläufen sowie Kontakten im Stadtteil eine entscheidende Rolle ein (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Teilhabe ermöglichen - Mitreden, Mitmachen). In der aktuellen Leistungsbeschreibung der GB* wurde großer Wert darauf gelegt, dass ein aktives Zugehen auf die Bevölkerung geschieht, die GB* im Grätzl präsent ist und nicht im Büro darauf wartet, bis die BewohnerInnen kommen. Ziel ist es die Leute anzusprechen, Stimmungsbilder vor Ort zu erheben, um so gezielt mit den Leuten arbeiten zu können und Dinge gemeinsam zu ändern (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Teilhabe ermöglichen - Mitreden, Mitmachen; vgl. Stempfer, 2018). Laut Dangschat geht es im Grätzlmanagement besonders darum, problematische Gebiete dauerhaft zu stabilisieren und zu verbessern – diesem Ziel geht die GB* mit ihrer Tätigkeit und Schwerpunktsetzung ganz eindeutig nach. Auch sieht Dangschat, dass in diesen Prozess besonders alle Teile der Bevölkerung, die ortsansässigen Gewerbetreibenden ebenso wie die BewohnerInnen,

die WohnungseigentümerInnen, vor Ort tätige Institutionen, die Bezirksvertretung, Vereine sowie andere lokal relevante Gruppen einbezogen werden sollten (vgl. Dangschat, 2001 S. 4).

In der Stadt nimmt das Thema Partizipation derzeit immer weiter zu und dringt mittlerweile auch in jede Entscheidungsebene vor, so dass es schwierig(er) geworden ist, Projekte ohne vorangegangenen Beteiligungsprozess durchzubringen, denn geplante Veränderungen im Stadtteil können Unsicherheit, Widerstand oder sogar Konflikte auslösen. Schnell bilden sich Bürgerinitiativen gegen Projekte, die Menschen sind mündig und wollen informiert und eingebunden werden (vgl. Stempfer, 2018; vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Teilhabe ermöglichen - Mitreden, Mitmachen). Sie wollen nicht mehr nur alle fünf Jahre zur Wahl gehen, sondern aktiv und in Entscheidungen miteinbezogen werden. Instrumente der direkten Demokratie bzw. Beteiligungsprozesse in rechtlich verbindlichen Fragen sind hierbei nicht mehr ausreichend. Es müssen neue Formate der Beteiligung gefunden werden, diese von Seiten der Politik unterstützt und rechtlich verbindlich in die Entscheidungen miteinbezogen werden (vgl. Breitfuss, 2013; vgl. Giese, 2015). So sollen partizipative Projekte die Interessen möglichst aller Beteiligten und Betroffenen erfassen, wozu es gilt, viele Meinungen einzuholen und auch die Sichtweisen von Gruppen zu berücksichtigen, die sich per se nicht aktiv einbringen. Durch die Kooperation mit örtlichen Vereinen und Institutionen, frühzeitiger Information, Vermittlung und Moderation versucht die GB* dem zu entsprechen und eine möglichst breite Teilhabe sicherzustellen sowie die Planungs- und Entscheidungshintergründe transparent zu machen (vgl. Stempfer, 2018; vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Teilhabe ermöglichen - Mitreden, Mitmachen). Dennoch gibt es Projekte, die für ein Beteiligungsverfahren ungeeignet sind, wenn beispielsweise die Thematik zu großmaßstäbig oder zu fachspezifisch einzustufen ist. Ist ein Beteiligungsverfahren im Laufen, versucht die GB* die Aktivierung möglichst niederschwellig zu gestalten: sehr unkompliziert, durch Ansprechen auf der Straße und dem präsent sein im öffentlichen Raum. Fixe Termine, Workshops, etc. werden, wenn möglich, eher weniger eingesetzt, da diese aufgrund ihrer zeitlichen und örtlichen Gegebenheiten für einige Personengruppen bereits eine Barriere darstellen können. Daher ist das Aktive Zugehen und Ansprechen der Leute direkt dort, wo die entsprechende Umgestaltung stattfinden soll, oft das Mittel der Wahl (vgl. Stempfer, 2018). Grundsätzlich arbeitet die GB* in der Kommunikation sehr viel mit den derzeit üblichen Medien: eine eigene Website, Facebook und Instagram sind obligatorisch. Diese Kanäle werden einerseits dazu genutzt die GB* bekannt zu machen und präsent zu sein, als auch um Veranstaltungen oder Beteiligungsverfahren zu bewerben. Gearbeitet wird aber auch über Veranstaltungen, Presseaussendungen, Briefe und Anschreiben, Medien, Flyer oder Plakate (vgl. Engelmann, 2018). Die Gebietsbetreuung Stadterneuerung beschäftigt sich also, wie schon mehrmals erwähnt, also mit den Anliegen unterschiedlichster Gruppen im Stadtteil – das schließt BewohnerInnen ebenso ein wie Geschäftstreibende, im Stadtteil arbeitende Personen oder Menschen die hier ihre Freizeit

verbringen. Ziel ist es immer, sich an den Bedürfnissen und Wünschen der Menschen vor Ort zu orientieren und eng mit diesen in Kontakt zu stehen. Daher unterstützt die GB* auch mit bottom-up Prozessen die Ideen der Menschen vor Ort. So organisieren die GB* gemeinsam mit BewohnerInnen und Vereinen beispielsweise Veranstaltungen und Projekte, wie Führungen, kulturelle Veranstaltungen und Begrünnungsinitiativen, um die Identifikation und das Selbstbewusstsein zum eigenen Grätzl zu steigern und zu fördern (vgl. Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Teilhabe ermöglichen - Mitreden, Mitmachen).

Das Aufgabengebiet der Gebietsbetreuung Stadterneuerung ist somit ein sehr weitgefächertes und vielfältiges. Es stellt sich an dieser Stelle jedoch die Frage, wie bekannt und präsent die GB* den WienerInnen eigentlich ist? Da die GB* als Ziel hat immer möglichst viele Menschen und Gruppen zu erreichen, also sehr breit zu arbeiten, unabhängig von Alter, Herkunft etc., sehe ich diese Frage als durchaus relevant an. Denn je präsenter die Einrichtung in der Stadt ist und je mehr Leute die Einrichtung kennen, desto größer sehe ich die Chance (noch) mehr Personen in Beteiligungs- und Partizipationsprojekten zu erreichen. Frau Petra Engelmann, Leiterin des GB* Koordinationsteams, sagt diesbezüglich, dass es einerseits vielleicht sogar gut ist, dass nicht alle die Gebietsbetreuung Stadterneuerung kennen – denn das bedeutet auch, dass das Serviceangebot nicht von allen gebraucht wird. Andererseits wäre es natürlich schön, wenn eine Einrichtung, die seit mehr als 40 Jahren in der Stadt tätig ist, den WienerInnen auch bekannt wäre. Die Frage, die sich hierbei jedoch immer stellt, ist, ob die GB* überhaupt den Anspruch hat von allen gekannt zu werden – bzw. für wen die Angebote gedacht sind und für wen es somit wichtig ist, die GB* zu kennen. Die GB* arbeitet vor allem in der Öffentlichkeitsarbeit sehr stark und intensiv daran, möglichst viele Menschen zu erreichen und an der Stadtteilarbeit zu beteiligen. Wobei es natürlich immer schwierig ist alle zu erreichen, und gewisse Gruppen, egal mit welchen Methoden, immer ausbleiben werden (vgl. Engelmann, 2018). Im Bereich der kostenlosen Serviceberatung ist es, so glaubt Dr. Wolfgang Stempfer, relativ einfach die GB* zu finden, denn dafür sind von Seiten der GB* alle Voraussetzungen gegeben. Auf der anderen Seite wird man vermutlich dann relativ rasch in Kontakt mit der GB* treten bzw. darauf aufmerksam werden, wenn jemanden eine Um- oder- Neugestaltung, oder ein Beteiligungsprojekt unmittelbar betrifft, denn dann wird die Thematik emotional und so steigt auch die Motivation sich selbst aktiv zu beteiligen und mitzuwirken (vgl. Engelmann, 2018; vgl. Stempfer, 2018).

3.4 Verankerung der GB* in der Wiener Stadtverwaltung und Entscheidungskompetenzen

Da die Gebietsbetreuung Stadterneuerung als Vermittlerin zwischen den unterschiedlichsten AkteurInnen tätig ist, aber auch selbst Projekte initiiert und oftmals eng mit der Bezirkspolitik sowie den magistratischen Dienststellen zusammenarbeitet, wird im Folgenden die Verankerung der GB* in der Wiener Stadtverwaltung erläutert. Darauf aufbauend werden die wesentlichen Entscheidungskompetenzen, Abhängigkeiten und Schnittstellen der GB* zum politisch-administrativen System skizziert.

Die Gebietsbetreuung Stadterneuerung ist ein Auftragnehmer der Stadt Wien und wird im Auftrag der MA 25 von privaten AuftragnehmerInnen geführt – meistens von Architektur,- Landschaftsplanungs-oder Raumplanungsbüros. Die aktuelle Auftragsperiode ist von 1.1.2018 bis 31.12.2020 angesetzt, mit der Option auf dreimalige Verlängerung um jeweils ein Jahr – also bis maximal 2023. Zugeordnet ist die MA 25, und somit auch die Wiener GB*, der Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung, deren Leitung die amtsführende StadträtIn innehat. Innerhalb der GB* gibt das Koordinationsteam die Strategie und die Rahmenbedingungen für die einzelnen GB*-Standorte vor und ist somit für die inhaltliche und fachliche Steuerung verantwortlich (vgl. Engelmann, 2018). Das Koordinationsteam arbeitet sehr eng mit den AuftragnehmerInnen zusammen – von den drei inhaltlichen Koordinatoren ist jeder für jeweils zwei AuftragnehmerInnenteams zuständig. Die GB* und das Koordinationsteam arbeiten inhaltlich sehr intensiv zusammen – so müssen alle GB* ihr Jahresprogramm mit dem Koordinationsteam abstimmen und in der Projektarbeit selbst stehen sie im ständigen Austausch (vgl. Stempfer, 2018).

Laut der derzeit geltenden Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien umfasst dieses sieben Geschäftsgruppen, denen 57 Magistratsabteilungen sowie die Unternehmungen Wiener Krankenanstaltenverbund, Wiener Wohnen und Wien Kanal zugeordnet sind. Die Magistratsdirektion, der Stadtrechnungshof sowie die 16 magistratischen Bezirksämter sind keiner Geschäftsgruppe zugeordnet und unterstehen daher auch keiner amtsführenden StadträtIn. Die StadträtInnen leiten die ihnen jeweils zugeordnete Geschäftsgruppe und sind für die Geschäftsführung des Magistrats im eigenen Wirkungsbereich der Gemeinde dem Bürgermeister sowie dem Gemeinderat verantwortlich (vgl. MD-Gruppe Koordination, Einteilung des Magistrats - Organisation der Stadtverwaltung). Somit haben die StadträtInnen die politische Führung der jeweiligen Geschäftsgruppe inne. Grundsätzlich ist die Gebietsbetreuung Stadterneuerung, wie jede andere Abteilung der Stadt auch, an die Strategien, Rahmenbedingungen und Konzepte der Stadt Wien gebunden– dennoch ist die GB* an sich nicht politisch motiviert und auch keine politische

Einrichtung. Die Ziele und Vorgaben der Stadtregierung müssen aber verfolgt und eingehalten werden (vgl. Engelmann, 2018).

So inkludiert Stadtentwicklung viele unterschiedliche Bereiche - ob städtische Abteilungen, wohnfonds_wien, magistratische Dienststellen, Bezirksverantwortliche oder andere KooperationspartnerInnen und ExpertInnen. Es braucht immer eine enge Zusammenarbeit und kooperative Vorgehensweise, dass Stadtentwicklung funktioniert. Auch mit den Bezirksvertretungen - unabhängig von welcher Fraktion - wird hier eine enge Zusammenarbeit forciert, wobei die GB* selbst immer versucht unparteiisch zu agieren (vgl. Engelmann, 2018; vgl. Ludwig, 2017). Personell ist die Leiterin des GB* Koordinationsteams dem Stadtrat-Büro zugeordnet – die KollegInnen dem Wohnservice, arbeiten inhaltlich und fachlich aber für die MA 25. Grundsätzlich arbeitet die GB* im Sinne des Auftraggebers MA 25 und hat wie jede andere Fachabteilung der Stadt auch eine entsprechende Entscheidungsbefugnis. Diese werden von Seiten der einzelnen GB* Büros selbst, als auch vom Koordinationsteam und in Abstimmung mit diesem getroffen – dies jedoch vor allem bei heiklen Themen. Generell arbeiten die einzelnen GB* AuftragnehmerInnen für sich. Das Koordinationsteam hat hierbei die wesentliche Aufgabe, alle GB* untereinander zu vernetzen und für einen Austausch zu sorgen – wenn es z.B. in einer GB* ein erfolgreiches Projekt gibt, Ideen und Projekte, die auch die anderen GB* weiterbringen könnten, dann versucht das Koordinationsteam diese Vorgehensweise, Arbeitsweise oder Kooperation auch in den anderen GB* zu implementieren. Ähnlich zeigt sich das Verhältnis und die Arbeitsweise mit dem Stadtratbüro – nach welchen Strategien, Inhalten und Vorgaben die GB* arbeitet, ist mit dem Stadtrat abgestimmt, und solange es hier keine Abweichungen gibt, können die Entscheidungen von den GB* selbst getroffen werden. In heiklen (und auch politisch relevanten) Themen ist jedoch auch hier eine Absprache und Abstimmung mit dem Stadtrat vorgesehen (vgl. Engelmann, 2018).

Wie bereits erwähnt ist die GB* der Gruppe Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung zugeordnet. Viele Projekte der GB* sind jedoch in sogenannten Querschnittsmaterien verankert – also beispielsweise in Bereichen, die auch die Gruppe Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung, oder die Geschäftsgruppe für Umwelt und Wiener Stadtwerte betreffen. So ist bei Projekten, die z.B. den öffentlichen Raum betreffen, ganz zwangsläufig auch das Planungsressort mit seinen Fachabteilungen involviert – hier kommt es dann zu einer Zusammenarbeit und ressortübergreifenden Arbeit in Koordination und Kooperation (vgl. Stempfer, 2018). Anzumerken ist an dieser Stelle, auch auf konkrete Nachfrage bei Frau Petra Engelmann, dass sämtliche Ressorts und Geschäftsgruppen in der Stadt ganz klar miteinander arbeiten und sich gegenseitig abstimmen. So ist beispielsweise im Stadtteilmanagement das Planungsressort ein wesentlicher Partner, wo nichts umgesetzt oder entschieden wird ohne dies

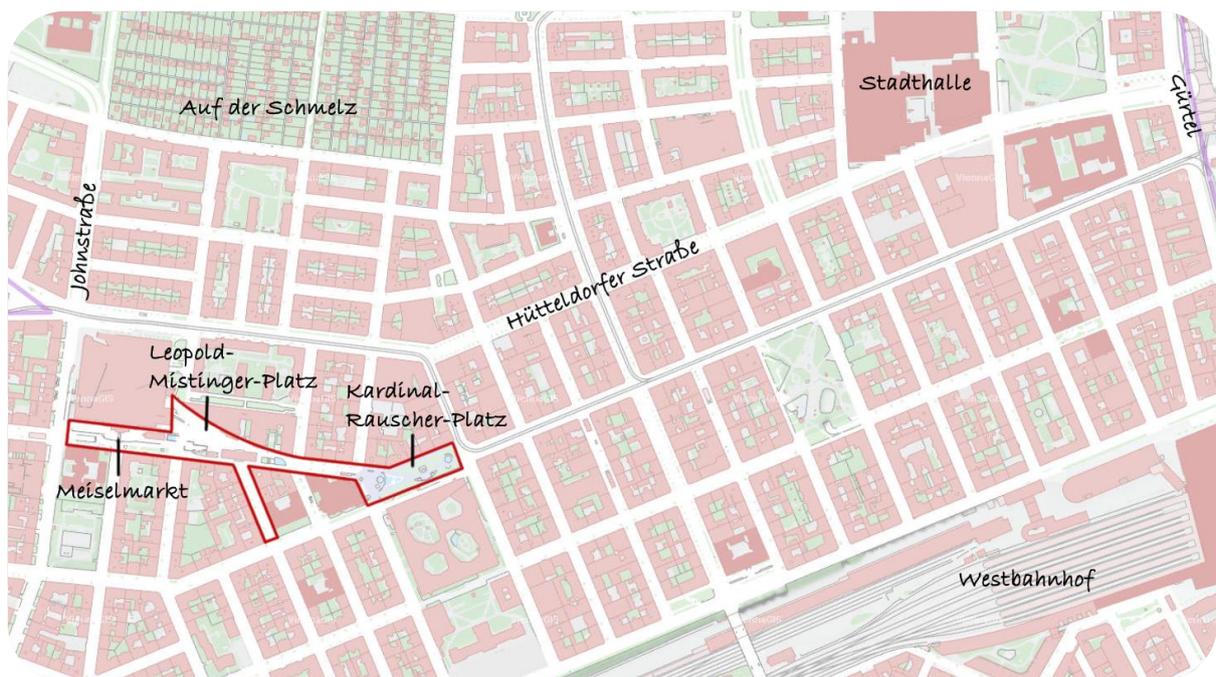
zuvor mit dem jeweils anderen Ressort abzustimmen. Es kommt jedoch sehr wohl vor, dass die GB* Themen oder Aufgaben ablehnt, dabei geht es jedoch um die thematischen Inhalte und nicht um das politische Büro bzw. die jeweils führenden StadträtInnen – passen diese nicht in die Leistungsbeschreibung bzw. die Aufgabenbereiche der GB*, dann wird das auch entsprechend kommuniziert (vgl. Engelmann, 2018).

Jens Dangschat beschreibt in seinem Konzeptpapier 2001 beispielsweise das Pilotprogramm des Grätzl-Managements, dessen Ziel es ist, die in der Stadt vorhandenen Mittel, Aufwendungen und Strategien zu bündeln und zielgerichtet in die Grätzl zu leiten. Dazu werden die Maßnahmen der sanften Stadterneuerung mit denen der Arbeitsmarkt- und Qualifizierungspolitik zusammengeführt. Es bedarf einer Verankerung auf den unterschiedlichsten administrativen Ebenen ebenso wie einer aufeinander abgestimmten Vorgehensweise (vgl. Dangschat, 2001 S. 3). Im Falle der GB* und dessen Verankerung und Zusammenarbeit mit den zuständigen StadträtInnen lässt sich dieses Schema bereits erkennen – dennoch zeigt sich auch hier die Problematik und Schwierigkeit, vor allem in einer doch ressortübergreifenden Arbeit wie der der GB*, diese Vorgehensweisen und Arbeitsweisen bzw. Themen auch tatsächlich entsprechend abzustimmen. Durch einen einheitlichen Koordinierungskreis, in dem sowohl VertreterInnen der Magistratsabteilungen, der Politik, wesentlichen stadtnahen AkteurInnen (Wirtschaftskammer, GB*, AMS, WAFF, etc.) und eine KoordinatorIn vertreten sind, könnte dazu beigetragen werden, die übergreifende Zusammenarbeit noch weiter zu verbessern und zu fördern (vgl. Dangschat, 2001 S. 7f.).

4 Neugestaltung der Wasserwelt

„Urlaubsflair trotz Betonwüste“ titelte die Wiener Zeitung am 31.8.2016 in ihrer Onlineausgabe einen Artikel über die Wiener Wasserwelt. Kaum ein Platz in Wien bietet sowohl das eine wie das andere, so zählt die Wiener Wasserwelt seit mittlerweile zwei Jahrzehnten zu einem der beliebtesten Erholungsorte Wiens und hat sich besonders im 15. Wiener Gemeindebezirk als dessen urbanes Bezirkszentrum herauskristallisiert (vgl. Laubner, 2016; vgl. MA27; vgl. Mondre, 2018a). Errichtet wurde diese Mitte der 90er Jahre im Zuge der U3-Erweiterung und der damit verbundenen Eröffnung und Errichtung der Station Johnstraße (vgl. Mondre, 2018a). Die 10.000 m² große Erholungsfläche erstreckt sich vom Kardinal-Rauscher-Platz im Osten bis zum Leopold-Mistingering-Platz im Westen, befindet sich direkt an der U3-Station Johnstraße und grenzt unmittelbar an den 1905 ursprünglich als Provisorium errichteten Meiselmarkt.

Abbildung 5. Umgebungsplan der Wiener Wasserwelt; Quelle: Grundkarte: Mehrzweckkarte der Stadt Wien, www.wien.gv.at; eigene Darstellung



Der besagte Markt wurde 1995 abgetragen und als neuer Meiselmarkt mit einer architektonischen Meisterleistung in dem ehemaligen Wasserbehälter Schmelz der Wiener Wasserversorgung hineingebaut (vgl. MA59; vgl. Laubner, 2016). Somit besteht auch der Bezug der Wiener Wasserwelt zu ihrem Standort. Sie besteht aus sieben Brunnenanlagen, welche zum Verweilen einladen und BesucherInnen einmalige Schauspiele der Wasserkunst bieten. Seit ihrer Entstehung vor gut 20 Jahren ist das Areal nun allerdings in die Jahre gekommen: Verunreinigungen und Beschädigungen an den Brunnenanlagen und den Aufenthaltsbereichen haben zu Stilllegungen geführt. Hohe Kosten

für die Reinigung und die Instandhaltung führten dazu, dass einige der Anlagen seit Jahren außer Betrieb sind. Zudem kommen soziale Probleme durch Randgruppen (vgl. Mondre, 2018a; vgl. Laubner, 2016; vgl. MA27).

4.1 Entstehungsprozess

Diese Gesichtspunkte waren ausschlaggebend dafür, dass ab etwa 2011 der Wunsch der Bezirkspolitik laut wurde, die Wasserwelt neu- bzw. umzugestalten und diese qualitativ aufzuwerten und um neue Angebote zu erweitern. Projektziel war es den Charakter der beliebten Wasserwelt zu erhalten, und gleichzeitig durch neue Bäume, zusätzliche Aufenthaltsbereiche und Spielgeräte die Qualität der Anlage zu steigern (vgl. MA27). Der Wunsch einer Neugestaltung der Wasserwelt war vor allem durch Herrn Bezirksvorsteher Gerhard Zatlöckl forciert worden – durch dessen Engagement und Überzeugung des Projekts gelang es schlussendlich alle Fraktionen davon zu überzeugen. Von Beginn an war klar, dass das Projekt durch die Hilfe von BürgerInnenbeteiligung durchgeführt werden soll. Die politische Idee reifte ab etwa 2011 heran, und so kam es auch zustande, dass durch Anfrage des Bezirksvorstehers die MA 25 den Auftrag des Beteiligungsprozesses an die zuständige Gebietsbetreuung vergab – im vorliegenden Fall die GB*6/14/15 (seit 2018 durch die Neustrukturierung der GB*- GB* Sued). Die Wasserwelt war bereits im damaligen Jahresprogramm der GB*6/14/15 enthalten und somit war es naheliegend diese für den Beteiligungsprozess zu engagieren. Generell hat jede GB* in Wien den Auftrag am Anfang eines jeden Jahres ein Jahresprogramm zu erstellen, welches dann mit dem Koordinationsteam der Gebietsbetreuung abgestimmt wird und die Aufgaben und Projekte des kommenden Jahres festlegt.

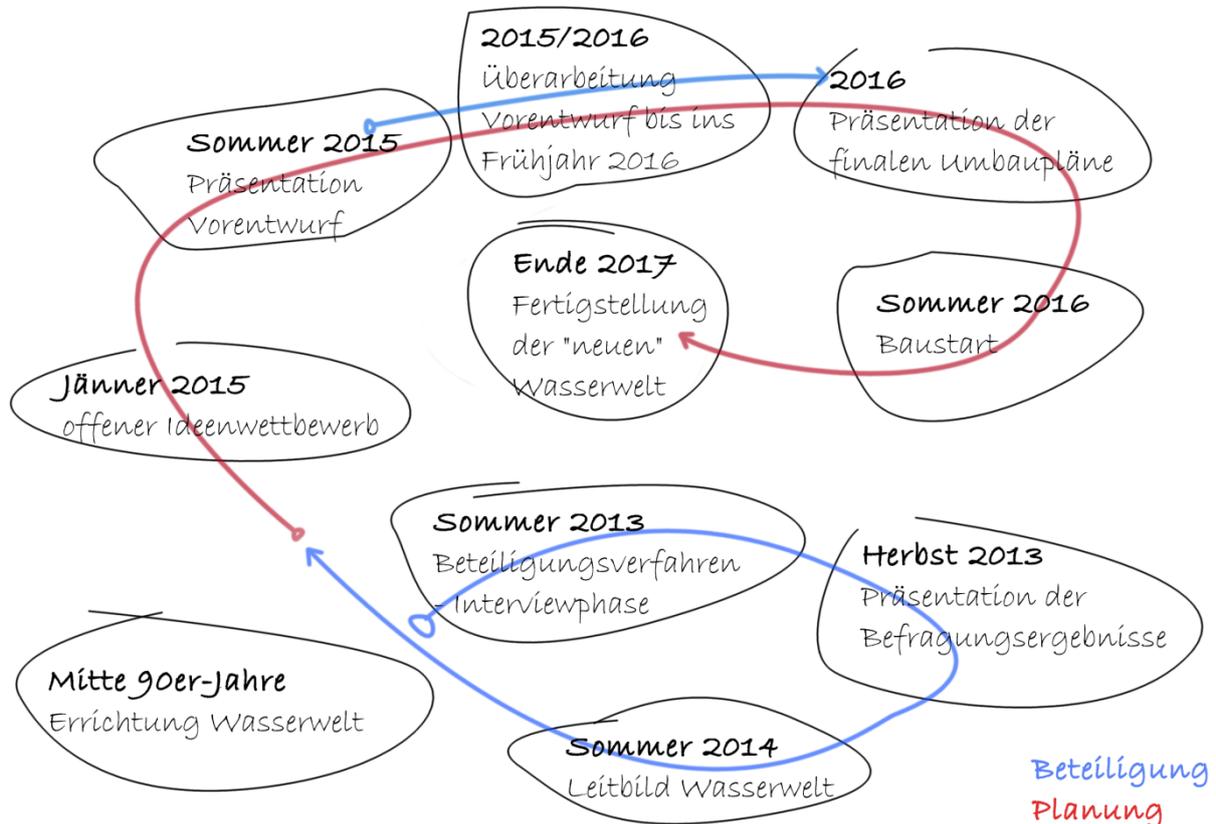
4.2 Vorbereitungsphase der Beteiligung

Von Seiten der GB* wurde etwa ab 2012 mit den entsprechenden Vorbereitungen und Planungen für den Beteiligungsprozess begonnen. Hinzu zählt besonders das Festlegen des Beteiligungsformats und der notwendigen Kooperationspartner, ein Abstimmen und Rückkoppeln mit dem Koordinationsteam der GB* sowie der Bezirkspolitik und den beteiligten Dienststellen. Zudem war eine entsprechende Informationskampagne und Bewerbung des Beteiligungsprozesses Teil der Vorbereitungen. Besonders wesentlich waren hierbei von Beginn an folgende Aspekte:

- klare Formulierung der Leitfragen: was geht überhaupt, welche technischen Rahmenbedingungen sind bereits gegeben und schließen somit entsprechende (gewünschte) Nutzungen aus, welche Wünsche und Vorgaben gibt es von Seiten der Politik und der Planung.
- Klare Rahmenbedingungen: der zeitliche Aspekt, das entsprechende Setting ebenso wie die Entscheidungen über die zu erreichenden Zielgruppen. (vgl. Mondre, 2018a; vgl. GB*6/14/15, 2012).

Denn vor einer Beteiligung muss immer abgeklärt werden, was ist überhaupt möglich, in welchem Rahmen kann ich fragen? Wenn das nicht gemacht wird, kann der Prozess sehr schnell in eine falsche Richtung gelenkt werden, da bei den Beteiligten falsche Hoffnungen geweckt werden – die im schlimmsten Fall zu Frust der Beteiligten führen (vgl. Mondre, 2018a; vgl. Engelmann, 2018).

Abbildung 6: Prozessfahrplan Neugestaltung der Wasserwelt; Quelle: GB*6/14/15, 2012; eigene Darstellung



Bereits in der Vorbereitung der Interviews im Frühling 2013 wurde großer Wert darauf gelegt, die Beteiligungsphase so zu gestalten, dass sich möglichst viele NutzerInnen der Wasserwelt einbringen können. Daher wurde auf „klassische“ Workshops verzichtet und auf die Methodik der leitfadengestützten Interviews mit offenen und geschlossenen Fragen gesetzt, welche über fast zwei Wochen zu unterschiedlichen Tageszeiten durchgeführt wurden (vgl. Mondre, 2018b). Die GB*Süd setzt generell sehr stark darauf, viel vor Ort unterwegs zu sein, aktiv auf die Menschen zuzugehen und sie anzusprechen, um so möglichst die gesamte Gesellschaft in einem Prozess abbilden zu können (vgl. Mondre, 2018a). Dieser Zugang spiegelt sich auch ganz klar in der Ausschreibung der Leistungsbeschreibung des GB*Koordinationsteams wider – so wurde in dieser sehr großer Wert darauf gelegt, dass genau dieses aktive Zugehen auf die Bevölkerung tatsächlich passiert und auch angewandt wird – dass Stimmungsbilder vor Ort aufgenommen werden, gezielt mit den Leuten gearbeitet wird und versucht wird aktiv Dinge zu ändern (vgl. Stempfer, 2018).

In enger Zusammenarbeit der GB* gemeinsam mit dem Fair Play Team 15 wurde ein Fragebogen entwickelt, welcher anschließend durch Studierende vor Ort getestet und entsprechend adaptiert wurde (vgl. Fair-Play-Team, 2013a). Das Fair-Play-Team Juvivo etablierte sich aus Sicht der GB* als besonders wertvoller Partner, da das Team einerseits häufig vor Ort ist und ihr Büro in unmittelbarer Nähe hat, und andererseits durch die Vielschichtigkeit des Teams eine große Bandbreite an Sprachen abdeckt – dadurch sollte verhindert werden, dass sprachliche Barrieren die Ergebnisse der Befragung beeinträchtigen (vgl. Mondre, 2018a). Gerade in Rudolfsheim-Fünfhaus, einem Bezirk in welchem rund 50 % der Wahlberechtigten eine ausländische Herkunft aufweisen, ist dies ein wesentlicher Aspekt – so betrachtet auch das Fair-Play-Team aufgrund der sozio-demographischen Bevölkerungsstruktur im Bezirk die Vielfältigkeit des Sprachangebots als unerlässlich, um sowohl eine gleichberechtigte Raumanerkennung als auch die Vermeidung von Konflikten zu gewährleisten (vgl. MA17; Fair-Play-Team, 2013a S. 2). Das Fair-Play-Team ist ein Angebot der Wiener Kinder- und – Jugendarbeit im Auftrag der MA 13. Es ist gemeinwesenorientiert und bezieht sich auf alle Menschen im öffentlichen Raum. Angebot und Ziele des Fair-Play-Teams sind, die sozialen Qualitäten des öffentlichen Raums zu erhalten und zu fördern – der öffentliche Raum soll dabei besonders auch für diejenigen erhalten bleiben, die besonders auf ihn angewiesen sind (vgl. MA13, 2015 S. 2).

Um möglichst viele Menschen im Zuge der Interviews zu erreichen, wurde im Vorfeld im Namen des Herrn Bezirksvorstehers des 15. Bezirks ein Brief an alle Haushalte in einem umliegend definierten Gebiet zugesandt. Weiters wurde der Beteiligungsprozess durch Presseausendungen in den Printmedien des Bezirks angekündigt, sowie in den Onlinemedien sowohl des Bezirks als auch der GB*- hinzu zählen vor allem die eigenen Websites als auch die Facebook Seiten (vgl. Mondre, 2018a). Das Fair-Play-Team intensivierte bereits im Vorfeld die Präsenz und den Kontakt mit den entsprechenden Zielgruppen vor Ort. Einerseits wurde versucht ein möglichst ausgewogenes Verhältnis verschiedener Interessens- und Altersgruppen zu erreichen, andererseits war es dem Fair-Play-Team wichtig, vor allem Menschen mit niedrigem sozio-ökonomischen Status zu erreichen, da diese aufgrund ihrer Lebenslage oftmals über keine Alternativen zum öffentlichen Raum verfügen (vgl. Fair-Play-Team, 2013a S. 2f.).

4.3 Interviewphase

Nach Abschluss der notwendigen Vorbereitungen wurden im Sommer 2013, um genauer zu sein in den ersten beiden Juniwochen vom 4. - 14. Juni 2013, AnrainerInnen und BürgerInnen eingeladen, vor Ort in der Wasserwelt ihre Wünsche und Anregungen hinsichtlich der künftigen Gestaltung und Nutzung der öffentlichen Freiräume der Wasserwelt zu deponieren.

Wie bereits erwähnt wurde die Möglichkeit der Beteiligung im Vorfeld sowohl von Seiten des Bezirks, des Fair-Play-Teams, der Stadt Wien als auch der GB* angekündigt. Als Methode wurde ein Interview

Leitfaden mit offenen und geschlossenen Fragen gewählt. Über 2 Wochen jeweils von 11 – 19 Uhr wurden vor Ort BürgerInnen befragt, wobei der Schwerpunkt der ersten Befragungswoche auf den Kardinal-Rauscher-Platz, und der der zweiten Woche auf den Leopold-Mistingger-Platz gelegt wurde. Zusätzlich wurde innerhalb der 2-wöchigen Beteiligungsphase am 7. Juni eine Expedition durch die Wasserwelt angeboten. Hierbei wurden Hinterhöfe und das ehemalige Areal des Kaiserin-Elisabeth-Spitals besichtigt, ebenso informierte die GB* über die zukünftigen Entwicklungen (vgl. Fair-Play-Team, 2013b). Durchführende Organe der Interviews waren hierbei einerseits die ExpertInnen der GB*, andererseits MitarbeiterInnen des Fair-Play-Teams (vgl. Fair-Play-Team, 2013b). Besonders zu erwähnen ist an dieser Stelle, dass die InterviewerInnen des Fair-Play-Teams insgesamt zehn unterschiedliche Sprachen – Deutsch, BKS, Englisch, Türkisch, Arabisch, Persisch, Russisch, Hindi, Dari, Spanisch – sprechen und anbieten konnten (vgl. Fair-Play-Team, 2013a S. 6). Somit konnten für den Beteiligungsprozess durch die Auswahl des Projektpartners bereits im Vorfeld sprachliche Barrieren verhindert bzw. stark vermindert werden. Ergänzend zu den Interviews war über die gesamten zwei Wochen ein mobiler Bürgerdienst vor Ort. Hier konnten die BürgerInnen Anregungen und Ideen zur künftigen Entwicklung der Wasserwelt geben, sowie wesentliche Informationen einholen. Der Bürgerdienst (heute StadtService Wien) stellt eine, mittlerweile, zentrale Anlaufstelle in der Stadt Wien dar, dessen MitarbeiterInnen mit Hilfestellungen, Informationen rund um die Stadt Wien und der Aufnahme von Gebrechen und Störfällen für die Bürgerinnen und Bürger im Einsatz sind. Schwerpunktaktionen und Grätzarbeit wurden verstärkt, beispielsweise der mobile Bürgerdienst in der Wasserwelt, mit dem eine Anlaufstelle für BürgerInnen geschaffen wurde (vgl. StadtService-Wien).

Innerhalb der besagten Zeit wurden insgesamt 783 Interviews durchgeführt – 305 von diesen übernahm das Fair-Play-Team. Sehr spannend zeigt sich hierbei, dass sowohl bei den durch die GB* als auch durch das Fair-Play-Team durchgeführten Interviews etwa 70 % der Befragten unmittelbare AnrainerInnen - max. 2 Minuten Entfernung - der Wasserwelt waren. Etwa zwei Drittel der Interviews wurden in der ersten Woche am Kardinal-Rauscher-Platz und nur ein Drittel am Leopold-Mistingger-Platz durchgeführt. Diese Diskrepanz lässt sich dadurch erklären, dass viele der unmittelbaren AnrainerInnen bereits die erste Woche der Befragung nutzten, der Kardinal-Rauscher-Platz generell höher frequentiert ist, und die Wetterbedingungen in der ersten Woche insgesamt besser waren (vgl. Schroll, 2013; vgl. Fair-Play-Team, 2013a S. 3f). Allgemein zeigte sich in den Interviews, dass etwa die Hälfte der Befragten Deutsch als Muttersprache haben. Die zweite Hälfte drittelte sich in etwa auf die Sprachen Türkisch, BKS sowie eine andere Sprache – insgesamt wurden bis zu 20 unterschiedliche Sprachen vermerkt (vgl. Schroll, 2013). Anzumerken ist hier, dass die Muttersprache der Befragten anzugeben war, dies jedoch nicht im Automatismus bedeutete, dass das Interview auch in der selbigen durchgeführt wurde. Als Beispiel: Person A spricht perfektes Deutsch, das Interview wird

entsprechend in der Sprache durchgeführt – als Muttersprache gibt die Person Hindi an, somit fällt sie in der Auswertung nicht in die erste Hälfte, sondern in das dritte Drittel der zweiten Hälfte (vgl. Mondre, 2018a). Der Anteil an Personen mit deutscher Muttersprache war am Leopold-Mistinginger-Platz signifikant höher als am Kardinal-Rauscher-Platz (69 % - 42 %). Ebenso waren die Befragten am Kardinal-Rauscher-Platz deutlich jünger als jene am Leopold-Mistinginger-Platz (24 % - 8 %). Rund 53 % der Befragten waren weiblich, etwa 20 % der TeilnehmerInnen unter 20 Jahre alt, 20 % über 60 Jahre alt, die anderen 60 % teilten sich fast gleich auf die Altersgruppen 20 - 39 Jahre und 40 - 59 Jahre auf (vgl. Schroll, 2013). Verbesserungen wünschen sich die RudolfsheimerInnen in erster Linie bei den Grünflächen - mehr und besser erlebbares Grün in Form von zusätzlichen Blumen und blühenden Sträuchern, mehr Schatten und mehr Sitzmöglichkeiten. Ein weiterer Wunsch der Befragten betraf vor allem den bestehenden Spielplatz und die Spielmöglichkeiten für Kinder. Hier wurden neue Spielgeräte gewünscht, bzw. eine Attraktivierung und Vergrößerung des bestehenden Spielplatzes. Besonders wichtig waren den Befragten die Brunnen auf der Wasserwelt – die meisten sprachen sich dafür aus, dass das Element Wasser weiterhin ein wichtiges Thema bleiben soll. Die verschmutzten und desolaten bzw. seit Jahren abgeschalteten Brunnen sollten jedoch entweder saniert oder entfernt werden. Auch eine Sauberkeitsoffensive wurde angeregt – wie zusätzliche Mistkübel und Hundekotsackerlspender sowie verstärkte Reinigung (vgl. Mondre, 2018b; vgl. Fair-Play-Team, 2013a S. 7).

4.4 Leitbild Wasserwelt

Um die von der Gebietsbetreuung angestrebte regelmäßige Information über den gesamten Prozess weiter fortzuführen, wurde nach Auswertung der Interviews, in Abstimmung mit der Politik sowie den zuständigen Dienststellen der Stadt Wien, die Ausstellung „Wasserwelt – gemeinsam entscheiden“ im Herbst 2013 im Einkaufszentrum Meiselmarkt eröffnet. Bei freiem Eintritt konnten alle Interessierten die Ergebnisse der Befragung besichtigen (vgl. Mondre, 2018b). In weiterer Folge wurde aufbauend auf den Befragungsergebnissen die Entwicklung eines Leitbilds für die Wasserwelt erarbeitet. Federführend war hierbei die GB*6/14/15 – das Leitbild wurde jedoch in enger Abstimmung und Rückkoppelung mit dem Bezirk, den Institutionen vor Ort und den zuständigen magistratischen Dienststellen erarbeitet. Es führt die Anliegen der BürgerInnen mit den fachlichen Analysen und den vorgegebenen technischen und finanziellen Rahmenbedingungen der magistratischen Dienststellen zusammen und legt die Qualitäten für die Freiräume der Wasserwelt fest (vgl. GB*6/14/15). Wesentliche Dienststellen, welche durch ihre fachliche Expertise an der Erstellung des Leitbilds beitrugen, waren vor allem die MA 19 (Architektur und Stadtgestaltung), MA 28 (Straßenverwaltung und Straßenbau), MA 31 (Wiener Wasser), MA 33 (Öffentliche Beleuchtung) sowie die MA 42 (Wiener Stadtgärten). Die wichtigsten Inhalte des Leitbilds wurden von der GB* in einem Folder zusammengefasst, welcher dreisprachig gedruckt und im Grätzl rund um die

Wasserwelt verschickt bzw. von den Institutionen vor Ort verteilt wurde (vgl. Mondre, 2018a). Es kann somit behauptet werden, dass von Seiten der GB* besonders auch im Bereich der Kommunikation und Information hoher Wert darauf gelegt wurde, möglichst viele Menschen anzusprechen und zu erreichen. Kultur für alle, Barrierefreiheit, Merkzeichen Meiselmarkt, erlebbares Grün und unterschiedliche Sitzmöglichkeiten sind die wesentlichen Schwerpunkte des Leitbilds Wasserwelt. Folgend werden diese Inhalte nun näher beschrieben:

- Das Leitbild legt großen Wert darauf, auf den Plätzen vor Ort Nutzungskonflikten durch die Zusammenarbeit mit den Institutionen vor Ort (Fair-Play-Team, Nachbarschaftszentrum) entgegenzuwirken. Dabei sollen in einem positiven Gesprächs- und Diskussionsklima gemeinsam Lösungen für ein besseres Miteinander erarbeitet werden, ebenfalls ist bei der zukünftigen Planung auf das Ruhebedürfnis der AnrainerInnen Rücksicht zu nehmen.
- Die Brunnenanlagen der Wasserwelt sind Beispiele für Kunst und Kultur im öffentlichen Raum. Daher soll auch nach der Neugestaltung diesem Anspruch genüge getan werden. Die Wasserwelt soll ein Ort der Begegnung und Kommunikation sein – Kunst fördert diese, und daher soll Kunst auch zukünftig einen dauerhaften und temporären Platz auf der Wasserwelt haben.
- Ein weiterer wesentlicher Punkt des Leitbildes ist die bessere Anbindung an die Freiräume der Umgebung (Schmelz, Forschneritsch-Park usw.), da die Wasserwelt einen wichtigen Transitraum und Knotenpunkt im Grätzl darstellt.
- Die Wahrnehmbarkeit des Meiselmarktes soll verbessert werden – die Zugangsbereiche am Leopold-Mistingger-Platz sollen attraktiver und sichtbarer gestaltet werden, um den Marktbereich besser in sein Umfeld einzubinden. Durch Blickachsen und eine verbesserte Beleuchtung sollen Angsträume vermieden werden und die Wasserwelt somit für alle Menschen gleich gut benutzbar sein.
- In den Freiräumen der Wasserwelt sollen sich unterschiedliche Bedürfnisse und Nutzungen in Einklang befinden. Neben Bereichen der Ruhe und Erholung sollen Anregungen zum Spielen angeboten werden. Die Brunnenanlagen sollen weiterhin eine wichtige Rolle einnehmen – müssen aber adaptiert werden und sollen künftig beispielbar sein.
- Durch die Neugestaltung der Wasserwelt soll der Grünraum erlebbar werden. Bestehende Bäume sollen erhalten bleiben und zusätzlich neue attraktive Pflanzen gesetzt werden. Die neuen Grünelemente sollen zum Aufenthalt einladen und durch konsumfreie Zonen – ausgestattet mit unterschiedlichen und ausreichenden Sitzmöbeln – soll ein entspanntes Verweilen auf den Plätzen ermöglicht werden. Ebenso soll künftig eine klare Trennung zwischen kommerziell nutzbaren und konsumfreien Flächen hergestellt werden (vgl. GB*6/14/15).

Als wichtig und spannend zu erwähnen erachte ich an dieser Stelle die Tatsache, dass das Leitbild schlussendlich keinem politischen Beschluss unterlegen ist. Soll bedeuten, dass das Leitbild zwar in Einvernehmen aller Fraktionen in Auftrag gegeben und erarbeitet wurde, schlussendlich jedoch kein offizieller Beschluss in der Bezirksvertretung gefasst wurde. Meines Erachtens nach lässt sich dies auf folgende Punkte zurückführen: Die Tatsache, dass das vorliegende Leitbild einen relativ kurzfristigen Zeithorizont aufzeigt, das Budget bereits beschlossen war und somit die Richtung und auch ein sichtbares Endergebnis in absehbarer Zeit vorhanden war. Ich denke, dies könnte wesentlich von Bedeutung sein, da Leitbilder generell einen visionären, langfristigen und zukunftsweisenden Zugang aufweisen – und in einem solchen Fall ein politischer Beschluss absolut sinnvoll ist, da dadurch die langfristige Richtung bzw. die Zielrichtung der zukünftigen Entwicklungen eines Gebiets bestimmt und festgelegt werden. Vor allem auch im Falle eines Regierungswechsels kann dies von Bedeutung sein, da zumindest ein erneuter Beschluss gefasst werden müsste, um das beschlossene Leitbild rückgängig zu machen. Der im vorliegenden Fall kurze Zeithorizont, verbunden mit einem absehbaren sichtbaren Ergebnis und einer damit einhergehenden Veränderung und Aufwertung der Wasserwelt, zeigt jedoch, dass ein politischer Beschluss nicht immer von Nöten ist – besonders dann, wenn das Ergebnis in absehbarer Zeit und durch die aktuell regierenden Parteien und Persönlichkeiten erreicht werden kann. Dennoch behaupte ich hier, dass möglicherweise durch einen politischen Beschluss mehr Vertrauen zur Bevölkerung aufgebaut werden könnte, um somit der Bevölkerung auch eine Sicherheit und das Versprechen zu geben, dass im vorliegenden Gebiet auch tatsächlich Veränderungen geschehen – besonders auch die durchgeführten Beteiligungen Anklang und ihren Weg in die konkreten Planung finden und nicht nur „Alibibefragungen“ bleiben. Hier sei noch zu sagen, dass das Leitbild aufbauend auf den Befragungen erstellt wurde, und somit letztlich mein letzter erwähnter Punkt in diesem Falle nicht zutreffend ist.

4.5 Ideenwettbewerb & Wasserweltfest

Das von der GB* erstellte nun vorliegende Leitbild bildete die Grundlage für weitere konkrete Planungen. Diesbezüglich wurde von der MA 19 im Jänner 2015 ein offener Ideenwettbewerb ausgeschrieben (vgl. GB*6/14/15, 2012). Im Endeffekt bewarben sich ca. 7 - 8 Planungsbüros, wovon drei wirklich sehr gute Ideen und Vorschläge einbrachten. Hr. Dipl.-Ing. Mondre stellt an dieser Stelle fest, dass trotz der Tatsache, dass es sich um eine offene Ausschreibung handelte, die Anzahl an Bewerbern relativ gering ausfiel. Dies führt er darauf zurück, dass einerseits die Bewerbung der Ausschreibung von Seiten der MA 19 nicht ganz optimal abgelaufen ist, und andererseits auch er selbst die Ausschreibung z.B. an die ÖGLA⁸ senden hätte können, umso noch mehr potentielle

⁸ Österreichische Gesellschaft für Landschaftsplanung und Landschaftsarchitektur.

BewerberInnen zu erreichen. Schlussendlich waren jedoch auch unter den wenigen eingereichten Projekten sehr gute BewerberInnen dabei und die Jury entschied sich schließlich für das Landschaftsplanungsbüro 3:0. In der Ausschreibung war ein budgetärer Rahmen des Projekts bereits vorgegeben, d.h. die Auswahl der BewerberInnen wurde nicht auf Grund des Preis-Leistungs-Verhältnisses gefällt. Ebenso wurde in der Auswahl des Siegerprojekts sehr darauf geachtet, dass tatsächlich den Wünschen der BewohnerInnen entsprochen wird. Die Jury der BewerberInnen setzte sich aus VertreterInnen des Bezirks, dem Bezirksvorsteher, VertreterInnen der GB* als auch aus externen FachexpertInnen zusammen (vgl. Mondre, 2018a).

Anschließend erarbeitete das Team des Landschaftsplanungsbüros 3:0 einen ersten Entwurf – dieser Vorentwurf wurde unter großem Interesse der AnrainerInnen am Wasserweltfest 2015 präsentiert. Die Präsentation des Vorentwurfs wurde von allen ProjektpartnerInnen im Vorfeld entsprechend beworben – so war beispielsweise auch am Flugblatt des Wasserweltfestes die Präsentation bzw. Ausstellung ein eigener Punkt. Zudem wurden das Wasserweltfest, und damit verbunden auch die Vorstellung der Neugestaltung Wasserwelt, über die Online- und Printmedien des Bezirks, der Stadt Wien als auch der GB* publiziert. Die Präsentation bzw. Vorstellung des Vorentwurfs wurde nicht im Rahmen einer klassischen „Präsentation“ veranstaltet, sondern eher im Messestil: auf Schautafeln wurden die wesentlichsten Planungen dargestellt und über die gesamte Zeit waren ExpertInnen und VertreterInnen der GB* als auch der Dienststellen vor Ort und standen allen Interessierten mit Frage und Antwort zur Verfügung. Ein wichtiger und wesentlicher Punkt der Präsentation des Vorentwurfs am Wasserweltfest war die Tatsache, dass die BürgerInnen die Möglichkeit hatten vor Ort Anregungen und Ideen zu den Planungen abzugeben (vgl. Mondre, 2018a). So hat auch Bezirksvorsteher Zatlöcher nach Fertigstellung des Leitbilds klar festgestellt, dass es sich bei den vorläufigen Planungen keineswegs um in Stein gemeißelte Pläne handelt. Alle Interessierten konnten ihre Änderungs- und Ergänzungswünsche am Wasserweltfest oder bis Ende August in der GB* in der Sechshausenstraße einbringen (vgl. Hörtenhuber, 2015). Die meisten Personen, welche vor Ort am Fest waren, wollten vor allem wissen, welche Veränderungen dies zukünftig für die Wasserwelt bedeutet und Erklärungen diesbezüglich erhalten – dennoch gab es von Seiten der BürgerInnen auch jede Menge Anmerkungen, welche versucht wurden in weiterer Folge – soweit diese technisch und finanziell möglich waren – zu berücksichtigen und in die Planungen einfließen zu lassen. Um die Information rund um die Wasserwelt den Zielen entsprechend weiterzuführen, wurde zusätzlich zur Präsentation am Wasserweltfest der Vorentwurf über den gesamten Sommer in der GB*6/14/15 ausgehängt – auch hier war es über den besagten Zeitraum noch möglich Anmerkungen abzugeben. Der Großteil der Anregungen gelangte jedoch direkt am Wasserweltfest ein, über den gesamten Sommer taten noch maximal 30 - 40 Personen in der GB* vor Ort ihre Meinung kund (vgl. Mondre, 2018a; vgl. GB*6/14/15, 2012).

Betrachtet man zwei Artikel der Grünen Rudolfsheim-Fünfhaus aus dem Sommer 2015, zeigt sich jedoch, dass an dieser Stelle des Beteiligungsprozesses erstmals wesentliche Kritik laut wurde (möglicherweise auch zurückzuführen auf ein Auflösen der Koalition und den bevorstehenden Wahlen). So kritisierten die Grünen vor allem, dass seit Mitte Juni die ersten Pläne fertig waren, diese jedoch nur ein einziges Mal, am Wasserweltfest, präsentiert wurden. Ab diesem Zeitpunkt mussten interessierte BewohnerInnen ans andere Ende des Bezirks fahren, um die Pläne einzusehen - diese Möglichkeit der Beteiligung wurde laut Aussagen der Grünen schlecht bis gar nicht kommuniziert. Der zweite Kritikpunkt stellt die Tatsache dar, dass die Pläne und die Information – beispielsweise im Sinne von Schautafeln – nicht direkt an die BürgerInnen in der Wasserwelt gebracht wurde (vgl. Die Grünen, 2015a; vgl. Die Grünen, 2015b). Meines Erachtens nach ist diese Kritik in folgendem Punkt nachvollziehbar: Möglicherweise hätten noch mehr Leute erreicht und dazu gebracht werden können, ihre Meinung zu den Plänen abzugeben, hätte man die Informationsweitergabe auch über den Sommer direkt in die Wasserwelt verlagert. Ebenso hätte die Tatsache, dass die Pläne über den Sommer in der GB* ausgehängt sind, besser kommuniziert werden können. Mit Ende des Sommers 2015 war nun die Phase der BürgerInnenbeteiligung offiziell abgeschlossen, und der Vorentwurf wurde entsprechend der Anregungen der BürgerInnen bis ins Frühjahr 2016 überarbeitet.

4.6 Umsetzung

Dem oben beschriebenen vorausgegangen Beteiligungsprozess und der damit verbundenen Überarbeitung der Pläne folgte, die Präsentation der finalen Umbaupläne der Wiener Wasserwelt (vgl. GB*6/14/15, 2012). Der Bau des Gesamtprojektes startete im Sommer 2016 in der Eduard-Sueß-Gasse – und wurde anschließend über den Leopold-Mistingering-Platz bis zum Kardinal-Rauscher-Platz weitergeführt. Mit dem Umbau der **Eduard-Sueß-Gasse** wurde der Grundstein gelegt, um einen nahtlosen Übergang zum angrenzenden Forscheritschpark zu ermöglichen (vgl. Spitzauer, 2016). Hier wurde die autofreie Zone der Wasserwelt so erweitert, dass die Kinder der VS Johnstraße autofrei in den gegenüberliegenden Hort gehen und den dortigen Freiraum nutzen können (vgl. MA19). Die dort errichtete Fußgängerzone wurde zusätzlich mit neuen Sitzbereichen und Pflanzenbeeten ausgestattet (vgl. Laubner, 2016). Anschließend wurde mit dem Umbau des **Leopold-Mistingering-Platzes** begonnen. Dieser wurde durch deutlich mehr Grün und eine neue Möblierung aufgewertet – hierbei wurde besonders darauf geachtet, diese eher in die Platzmitte zu orientieren, um die Lärmbelästigung der angrenzenden Wohnhäuser möglichst auf ein Minimum zu begrenzen (vgl. Bezirksvorstehung Rudolfsheim-Fünfhaus; vgl. Mondre, 2018a). Zudem wurden die beiden bestehenden Brunnen demontiert und die Becken neugestaltet. Bei einem Becken wurde ein Wasserlauf außerhalb der Gehlinien realisiert, beim anderen Becken ein Sprühbrunnen mit Strahldüsen. Somit wurde dem Wunsch der Bevölkerung und den Ergebnissen der Befragung entsprochen, dass das Wasser weiterhin ein wesentlicher Teil der Wasserwelt bleibt – durch die

Neugestaltung ist dieses nun visuell noch besser sichtbar und auch haptisch erlebbar (vgl. Bezirksvorstehung Rudolfsheim-Fünfhaus). Der letzte Abschnitt des Umbaus betraf dann den **Kardinal-Rauscher-Platz**. Hier wurde vor allem das Spielangebot zum Thema Wasser erweitert und modernisiert. Fontänenhupfer sollen neue Attraktionen für Kinder darstellen. Ein Spielplatz und Outdoor-Sportgeräte für alle Altersstufen wurden ebenso realisiert wie neue Baumpflanzungen. Der Lebensbaum-Brunnen zum Eingang der Wasserwelt blieb als Blickfang und Landmark erhalten. Das besondere Highlight am Kardinal-Rauscher-Platz stellt jedoch das neue Wasserbecken dar: Dieses ist einerseits flach und rutschfest, womit es auch begehen- und -spielbar ist, andererseits erzeugt der dünne Wasserfilm auf der dunklen Oberfläche beim richtigen Blickwinkel eine Spiegelung der Kirche (vgl. Bezirksvorstehung Rudolfsheim-Fünfhaus; vgl. Kozeschnik-Schlick, 2017).

Abbildung 7: Neue Wasserwelt nach der Umgestaltung; Quelle: MA19, Architektur und Stadtgestaltung



Insgesamt wurde am gesamten Areal der Wasserwelt die Beleuchtung verbessert als auch ausreichend viele Mistkübel angebracht. Es wurden insgesamt 27 neue Bäume gepflanzt, zusätzliche Beete angelegt und etliche Baumscheiben erneuert. Die Anbindung an das Pflgewohnhaus am Kardinal-Rauscher-Platz wurde verbessert, ebenso wurden zwei Informationstafeln aufgestellt. Drei Brunnen wurden stillgelegt, vier adaptiert und neue Sitzbereiche hergestellt (vgl. Hörtenhuber, 2016). Somit konnte Ende 2017 die Umgestaltung und Revitalisierung der Wasserwelt abgeschlossen werden und der neue hochurbane öffentliche Raum somit entsprechend aufgewertet werden. Bislang wurde die Umgestaltung von Seiten der NutzerInnen sehr gut angenommen, und in den

ersten warmen Tagen des Jahres 2018 war er auch schon entsprechend frequentiert – wie und in welcher Form sich die Neugestaltung auf die Wasserwelt schlussendlich auswirkt, lässt sich wohl erst in einigen Monaten bzw. nach dem Sommer beantworten, wenn die „Hochsaison“ in der Wasserwelt startet (vgl. Mondre, 2018a).

4.7 ... Gegliedert & differenziert

Einige der im folgenden Unterkapitel aufgegriffenen Punkte wurden zwar schon im vorangegangenen Kapitel erläutert, um noch genauer und tiefer auf die einzelnen Fragestellungen, Herausforderungen, Kooperationen, Stakeholder, etc. eingehen zu können, wird nun jedoch ein eigenes Unterkapitel folgen. Ziel dieses Kapitels soll vor allem eine klare und strukturierte Darstellung des Prozesses sein.

Entstehung und zeitlicher Ablauf?

Seit der Entstehung der Wiener Wasserwelt vor gut 20 Jahren ist diese in die Jahre gekommen: Verunreinigungen, Beschädigungen an den Brunnen und Aufenthaltsflächen führten schlussendlich dazu, dass von Seiten des Bezirks der Wunsch nach einer Revitalisierung bzw. einer Neugestaltung der Wasserwelt laut wurde (vgl. Laubner, 2016; vgl. Mondre, 2018a). Das Projekt „Neugestaltung der Wasserwelt“ wurde durch Bezirksvorsteher Gerhard Zatlöckl forciert, vorangetrieben und somit top-down initiiert. Der politische Wunsch einer Neugestaltung tauchte etwa 2011 auf – ab 2012 begannen die ersten Planungen und Vorbereitungen. Im Sommer 2013 wurde durch Befragungen vor Ort ein Beteiligungsprozess gestartet. Darauf aufbauend wurde ein Leitbild entwickelt, welches die Grundlage für die Ausschreibung des offenen Ideenwettbewerbs war. In diesem wurde ein Siegerprojekt ermittelt, welches in weiterer Folge einen Vorentwurf für die Neugestaltung entwickelte: dieser wurde im Sommer 2015 am Wasserweltfest präsentiert, wo die BürgerInnen erneut die Möglichkeit hatten Anmerkungen und Anregungen zu den Planungen zu geben (diese waren auch noch über den gesamten Sommer im Büro der GB* möglich). Nach Einarbeitung der BürgerInnenanregungen konnten 2016 die finalen Umbaupläne präsentiert werden und noch im selben Jahr mit den Bauarbeiten begonnen werden. Ende 2017 wurde die Umgestaltung der Wasserwelt abgeschlossen (vgl. Mondre, 2018a).

Wesentliche Beteiligte und Stakeholder? Wer wurde eingebunden?

Von Seiten des Projektteams waren die wesentlichen Kooperationspartner und AkteurInnen folgende: Auf der einen Seite war dies die GB*6/14/15, welche federführend für den Beteiligungsprozess und die Information zuständig war, und andererseits die MA19, welche federführend für die Umsetzungsplanung zuständig war. Der Bezirksvorsteher selbst als Person war als Initiator und Schnittstelle ein ebenso wichtiger Beteiligter wie die gesamte Bezirksvertretung des 15. Bezirks, welche über das Bezirksbudget die Finanzierung des Projekts sicherstellte. Am Rande kann noch das Koordinationsteam der GB* erwähnt werden, welche zur Erstellung des Leitfadens für

die Interviews zur Abstimmung herangezogen wurde, als auch in regelmäßigen Abständen über den aktuellen Stand der Dinge informiert wurde. Das Fair-Play-Team Juvivo war als wesentlicher Partner Teil des Teams bei der Durchführung der Interviews – ebenso wie das Landschaftsplanungsbüro 3:0 in der konkreten Umsetzung und Planung der Neugestaltung. Einige externe Studierende wurden zur Durchführung der Interviews sowie deren Auswertung herangezogen. Weitere Stakeholder waren alle maßgeblich beteiligten magistratischen Dienststellen (MA19, MA28, MA31, MA33, MA42).

Im Zuge des Befragungsprozesses wurde vor allem versucht, möglichst die gesamte Gesellschaft abzudecken. Betrachtet man, wie bereits im vorangegangenen Kapitel ausführlich beschrieben, die Auswertung der Interviews sowie dessen Verteilung auf Altersgruppe, Herkunft und Sprache, zeigt sich, dass das Ergebnis der Befragung meines Erachtens nach als repräsentativ bezeichnet werden kann.

Bezogen auf die Bevölkerung waren der Großteil der Beteiligten unmittelbare AnrainerInnen. Zusätzlich wurden die umliegenden Geschäftsleute, vor allem die Gastronomiebetriebe, in den Prozess eingebunden. Hauptsächlich ging es hierbei um die Abstimmung bzgl. Schanigärten. Zum größten Teil waren diese BefürworterInnen des Projekts, da durch eine Aufwertung der Wasserwelt eine höhere Frequenz und somit auch eine höhere Anzahl an KundInnen zu erwarten war (vgl. Mondre, 2018a). Der Großteil der Gewerbetreibenden ist in hohem Maße von der Kaufkraft und den spezifischen Konsumgewohnheiten der lokalen Bevölkerung und dem Ausmaß der überlokalen Anziehungskraft abhängig. Diese Gewerbetreibenden sind an der Attraktivität des Grätzls und dem spezifischen Lokalkolorit des Umfeldes interessiert (Dangschat, 2001 S. 4).

Offensichtliche Interessen der Beteiligten?

Von Seiten der Politik war der Wunsch eine Aufwertung der Aufenthaltsqualität und Sanierung der in die Jahre gekommenen Wasserwelt, sowie die Minimierung von Konflikten, beispielsweise die Lärmbelästigungen für AnrainerInnen des Leopold-Mistingger-Platzes. Die Interessen der Befragten bezogen sich vor allem auf mehr und besser erlebbare Grünflächen, mehr Schatten und mehr Sitzplätze. Ebenso waren Spielmöglichkeiten für Kinder und der Ausbau bzw. die Attraktivierung des bestehenden Spielplatzes wesentliche Punkte – diese Interessen teilte ebenfalls die GB* als auch das Fair-Play-Team Juvivo, welches durch seinen Tätigkeitsbereich besonders die Interessen der Kinder und Jugendlichen vertritt. Ein wesentliches Interesse von Seiten der GB* war, im Zuge des Beteiligungsprozesses möglichst viele Menschen zu erreichen und eine möglichst große Vielfalt der Gesellschaft abzubilden, ebenso wie über den gesamten Prozess hinweg kontinuierlich die Bevölkerung zu informieren und auf dem Laufenden zu halten. Ein weiteres Interesse war der Wunsch nach mehr Sauberkeit in der Wasserwelt, was mit einer Erhöhung der Aufenthaltsqualität einhergeht. Anzumerken ist an dieser Stelle, dass die Wasserwelt schon im Vorfeld mindestens 5 - 6

Mal pro Woche gereinigt wurde, es aber dennoch zu starken Verschmutzungen kam: dem wurde nun durch das Anbringen vieler Mistkübel versucht entgegenzuwirken. Besondere Interessen der unterschiedlichen Dienststellen waren im Laufe des Prozesses keine aufgekommen, bis auf die MA 31, welche besonders zu Beginn eine komplette Demontage der Brunnen forderte. Dieser Wunsch wurde jedoch von sämtlichen anderen betreffenden Dienststellen, der Politik und in weiterer Folge auch von den Befragten abgelehnt. Daher wurde in einigen Verhandlungen mit der MA 31 schlussendlich der Kompromiss gefunden, dass die Brunnen erhalten bleiben. Zuletzt kam besonders bei der Präsentation des Vorentwurfs ein Interesse auf, welches zuvor im gesamten Prozess kaum Erwähnung fand: Der Wunsch nach einem öffentlichen WC wurde thematisiert, besonders die MA 48 bemühte sich anschließend auch sehr, ein solches vor Ort zu installieren – dies scheiterte schlussendlich jedoch daran, dass eine Errichtung am geplanten Standort aus technischen Gründen nicht möglich war (vgl. Mondre, 2018b; vgl. Fair-Play-Team, 2013a S. 7).

Beteiligungsformen?

Als Hauptmethode im Beteiligungsprozess kann die Methode der aktiven Befragung genannt werden: Diese wurde über zwei Wochen, sowohl vormittags, nachmittags als auch am Wochenende durchgeführt. Vor Ort wurde aktiv auf die Personen zugegangen und diese mittels von der GB* erstellten Leitfragen zum aktuellen Stand befragt sowie deren zukünftige Wünsche und Nutzungen zur Wasserwelt abgefragt. Ein weiterer wesentlicher Punkt im Sinne der Beteiligung war, von Anfang bis zum Ende durchgehend die Bevölkerung zu informieren und auf dem Laufenden zu halten. Dies wurde vor allem durch Presseaussendungen, Zeitungsartikel, die bezirks-, stadt- und gb*- eigenen Websites oder persönlich adressierte Briefe erreicht. Das fertige Leitbild wurde schlussendlich in einem dreisprachigen Folder gedruckt, vor Ort und im Grätzl verteilt und lag in der GB* bzw. bei den Institutionen auf.

Im Sinne der Information wurde auch die Methode einer klassischen Ausstellung gewählt, bei welcher die Ergebnisse der Befragung im Meiselmarkt dargestellt wurden. Ebenso zeigte der mobile Bürgerdienst innerhalb der zwei-wöchigen Interviewphase eine kleine Ausstellung. Zur Präsentation des Vorentwurfs der Neugestaltung Wasserwelt wurde eine Informationsveranstaltung am Wasserweltfest im Sinne einer „Messesituation“ abgehalten: über den ganzen Tag verteilt waren ExpertInnen der GB* sowie der Dienststellen vor Ort und standen allen Interessierten mit Frage und Antwort zur Seite (vgl. Mondre, 2018a).

Kommunikation - Einsatz von Medien?

Die interne Kommunikation – also zwischen den jeweiligen Dienststellen, der GB*, dem GB* Koordinationsteam, dem Fair-Play-Team Juvivo, dem Planungsbüro 3:0 sowie dem Bezirk, funktionierte über den gesamten Prozess hinweg sehr gut. Hier wurde vor allem auf die gängigsten

Methoden der Kommunikation gesetzt: Telefonate und eine Vielzahl an E-Mails (vgl. Mondre, 2018a). Insbesondere im Emailverkehr kann es jedoch sehr rasch zu Missverständnissen und Stress kommen. So sind die Vorzüge der Email, zeitlich unabhängig, in der Bearbeitung schnell, und – je nach Gestaltung – auch sehr effizient in der Informationsvermittlung. Bei einer schlecht gestalteten Email führt dies jedoch zum genauen Gegenteil. Unmissverständlich, eine Flut an wenig oder nicht auf den Punkt gebrachten Emails – darauf wird rasch mit Ärger und Ungeduld reagiert, weshalb die Toleranzschwelle sinkt und die gesamte Kommunikation, als auch möglicherweise das Arbeitsverhältnis leidet (vgl. Kielholz, 2008). Weitere wesentliche Formen der Kommunikation waren regelmäßige persönliche Treffen mit den Beteiligten und Stakeholdern, um gemeinsam die künftigen Entwicklungen der Wasserwelt zu erarbeiten. Von Seiten der GB* gab es zusätzlich im zwei-Wochen Rhythmus Jour Fixes mit dem Bezirksvorsteher, in welchen einerseits die allgemeine Arbeit der GB* im Bezirk besprochen wurde, und andererseits besonders auf die Neugestaltung der Wasserwelt eingegangen wurde. Das GB* Koordinationsteam wurde in regelmäßigen Abständen von der GB* über den aktuellen Stand der Dinge informiert – auch der Fragebogen wurde mit dem Koordinationsteam abgestimmt. In den anderen Belangen wollte das Koordinationsteam jedoch vor allem informiert werden, mischte sich aber nicht in die Arbeit der GB*6/14/15 ein.

Die Kommunikation mit den BürgerInnen wurde vor allem über den vom Bezirksvorsteher formulierten Brief sowie die gängigen Online- und Printmedien aufrecht gehalten. Hierzu zählen vor allem die GB*- und bezirks-eigenen Websites, Facebook, Instagram, als auch Zeitungen, Magazine und Folder. Zusätzlich wurde der Gebietsbetreuer DI Markus Mondre selbst oft direkt von den Medien kontaktiert, um beispielsweise ein Interview oder Informationen zur Wasserwelt zu geben. Weitere Formen der Kommunikation waren die Ausstellungen als auch die Präsentation des Vorentwurfs der Pläne zur Neugestaltung.

Letztlich ist noch zu erwähnen, dass die gesamte Kommunikation nach außen von Seiten der Gebietsbetreuung über das GB* Koordinationsteam läuft, um ein einheitliches Bild der GB* in ganz Wien zu erzeugen. Dies bedeutet freilich nicht, dass das Koordinationsteam für sämtliche Inhalte der einzelnen GB*s zuständig bzw. verantwortlich ist, es sorgt jedoch dafür, dass ein einheitliches Auftreten von Seiten der GB* nach Außen erfolgt und die wesentlichen Botschaften, Aussagen und Zielsetzungen der GB*s in ganz Wien in die gewünschte Richtung gehen (vgl. Mondre, 2018a).

Online / Offline Methoden?

Im Zuge des Beteiligungsprozesses Neugestaltung Wasserwelt wurde ganz klar auf Offline Methoden gesetzt. Der direkte menschliche Kontakt, das Ansprechen der Personen vor Ort, stand klar im Fokus. Dadurch sollte erreicht werden, die Personen zu beteiligen, die den Platz auch tatsächlich nutzen – so wurden über zwei Wochen lang zu unterschiedlichen Tageszeiten, in verschiedenen Sprachen die

Menschen vor Ort befragt. Auch die Möglichkeiten, im weiteren Prozessverlauf Anregungen, Ideen oder Kritik an den Planungen zu äußern, wurde im persönlichen Gespräch abgehalten: sowohl bei der Präsentation des Vorentwurfs, als auch über den Sommer in der GB* direkt. Online Methoden fanden im Laufe des Prozesses, abgesehen von der Information und Kommunikation, keine Anwendung (vgl. Mondre, 2018a).

Verbindlichkeiten?

Grundsätzlich wurde das Projekt zur Neugestaltung der Wasserwelt von allen politischen Fraktionen im Bezirk unterstützt. Ebenso war von Beginn an der Wunsch einer Einbindung der Bevölkerung vorhanden, womit klar war, dass diese Wünsche auch in die Erstellung des Leitbilds ihren Weg finden. Das Leitbild, welches von der GB* in enger Rückkoppelung mit der Bezirkspolitik sowie den Fachdienststellen erarbeitet wurde, stellte die Grundlage für den von der MA 19 ausgeschriebenen Ideenwettbewerb dar. Somit waren - obwohl das Leitbild politisch nicht beschlossen wurde - die Inhalte des Leitbilds für die weiteren konkreten Planungen und Entwicklungen der Wasserwelt insofern sehr wohl bindend, da sich alle BewerberInnen an die Ausschreibungen und Inhalte der MA 19 halten mussten, worauf bei der Auswahl durch die Jury auch sehr stark geachtet wurde. Ebenso wurde sehr großer Wert darauf gelegt, dass in der Auswahl des Siegerprojekts auch tatsächlich auf die Wünsche der BürgerInnen eingegangen wurde. Die Jury setzte sich aus VertreterInnen der Fachdienststellen, der GB*, FachexpertInnen sowie VertreterInnen des Bezirks zusammen (vgl. Mondre, 2018a). Letztlich kann gesagt werden, dass das Leitbild und die Verbindlichkeit der BürgerInnenbefragung politisch zwar nicht beschlossen wurde, jedoch auf anderem Wege als verbindlich kenntlich gemacht wurde. Dennoch hätte möglicherweise durch einen politischen Beschluss die Sicherheit, dass die Wünsche der BewohnerInnen auch tatsächlich umgesetzt werden und somit das Vertrauen von Seiten der Politik erhöht und gesteigert werden können. Durch den Budgetbeschluss in der Höhe von etwa 1,15 Mio. € der Bezirksvertretung für das Projekt sowie den EU-Förderbeitrag von etwa 1,16 Mio. € war zusätzlich die Verbindlichkeit und damit die Sicherheit einer Umsetzung für das Projekt geschaffen – jedoch war hiermit nur der finanzielle Rahmen gesichert und nicht die konkrete Planung bzw. die Sicherheit der Umsetzung der Befragungsergebnisse (vgl. MA27).

Schnittstellen zum politisch-administrativen System?

Der gesamte Prozess der Neugestaltung der Wasserwelt – von der Beteiligungs- bis zur Umsetzungsphase – wurde in enger Zusammenarbeit aller Beteiligten abgehalten. Die politischen VertreterInnen und vor allem der Bezirksvorsteher des 15. Bezirks waren die wesentlichen politischen Akteure und somit die Schnittstelle im Erarbeitungsprozess. Regelmäßige Rückkoppelungen, Termine und Besprechungen von Seiten der GB* und der Dienststellen mit der

Politik wurden abgehalten. Es wurden die weiterführenden Entwicklungen besprochen, die Rahmenbedingungen dafür festgelegt und die zukünftigen konkreten Planungen mit der Politik abgestimmt. Wesentlich ist hier, dass besonders die Festlegungen der (technischen) Rahmenbedingungen (z.B. vorhandene U-Bahntrasse) bereits im Vorfeld der Beteiligung klar definiert wurden, um zu verhindern ein Projekt zu planen, welches dann so nicht durchführbar ist. Auch aber, um den BürgerInnen klar zu kommunizieren, welche Wünsche technisch überhaupt möglich und machbar sind. Von Seiten der Politik kamen ebenfalls die wesentlichen richtungsweisenden und endgültigen Entscheidungen, wurden aber immer in enger Abstimmung mit der GB* sowie den Fachdienststellen abgesprochen (vgl. Mondre, 2018a)

5 Digitale Agenda Wien

Das folgende Kapitel beschäftigt sich mit der digitalen Agenda Wien, welche ein Strategiepapier der Stadt zur Erreichung der Ziele der Smart City Rahmenstrategie darstellt. Es wird auf die wesentlichen Inhalte des Papiers eingegangen, sowie im Besonderen auf den partizipativen Entstehungsprozess der digitalen Agenda. Auch wird die Verankerung der digitalen Agenda, bzw. der Magistratsdirektion Gruppe PIKT in der Wiener Stadtverwaltung dargestellt, sowie die wesentlichsten Entscheidungskompetenzen erläutert.

5.1 Über die digitale Agenda Wien

Die Digitalisierung unseres Alltags hat so gut wie alle Lebensbereiche eingenommen: Soziale Netzwerke, unseren Terminkalender oder die Organisation unseres Büroalltages. Die Aufgabe der Stadtpolitik ist es, den Weg in die digitale Zukunft auch auf der Ebene der Stadtverwaltung mitzugestalten, denn digitale Demokratie führt zu mehr Information und Partizipation (Frauenberger, 2015). Wir leben also in einem Zeitalter der Digitalisierung sämtlicher Lebensbereiche - dieser Herausforderung stellt sich die Stadt Wien und hat schon mit ihrer Positionierung als Smart City, beschlossen am 25. Juni 2014 im Wiener Gemeinderat, eine Rahmenstrategie dazu formuliert, die als grundlegendes Leitziel „Die beste Lebensqualität für alle Wienerinnen und Wiener bei größtmöglicher Ressourcenschonung. Das gelingt mit umfassenden Innovationen.“ definiert. Die digitale Agenda Wien, erstellt 2015, versteht sich als Beitrag zur Erreichung der Smart City Ziele indem neue Technologien genutzt werden und geht dabei gezielt auf die Aspekte der Digitalisierung und Innovation ein, liefert Ziele, Handlungsfelder und Maßnahmen zur Umsetzung nachhaltiger Leuchtturmprojekte (vgl. Urban Innovation Vienna; vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Das Nervensystem der smarten Stadt). Technologische Innovationen werden dabei mit sozialen Innovationen verknüpft, um die Menschen in den Mittelpunkt zu stellen (Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2015a S. 4). Dabei ist die digitale Agenda nicht als starres Regelwerk zu sehen, sondern als Arbeitsdokument, To-Do Liste, Übersicht, die sich kontinuierlich weiterentwickelt und den verändernden Anforderungen der BürgerInnen und technischen Möglichkeiten anpasst (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 3). Der Veränderungsprozess den die Digitalisierung mit sich bringt, ist kein kurzfristiger Trend, sondern wird noch die nächsten Jahrzehnte anhalten. Wie wir einkaufen, wie wir Musik hören, wie regiert wird - die Digitalisierung verändert unser Leben, auf gesellschaftlicher, wirtschaftlicher, politischer Ebene. Die digitale Vernetzung wird das Leben in den Städten immer mehr verändern - die Stadt der Zukunft ist eine vernetzte Stadt, die sich die Vorzüge der Digitalisierung zunutze macht. Zahllose Objekte, vom Straßenbelag über die Straßenlaterne bis hin zu Gegenständen unseres Alltagslebens, werden in die Lage versetzt, Informationen über sich,

ihren Zustand und ihr Umfeld auszutauschen. Dadurch werden unzählige Daten verfügbar, durch deren sinnvolle Aufbereitung die Menschen ihr Handeln optimal auf die Gesamtlage abstimmen könnten“ (Zeit Online, 2017; Die Sueddeutsche Zeitung, 2013). Die digitale Agenda Wien soll in diesem Hinblick Handlungsräume für die Stadt Wien und alle BürgerInnen aufzeigen, um die Entwicklungen gemeinsam konkret zu gestalten und voranzutreiben (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 5). Die digitale Agenda richtet sich an sehr unterschiedliche Zielgruppen – von der MA 14 (also stadintern; hat aber eine eigene aus der digitalen Agenda abgeleitete Strategie) über die Bevölkerung bis hin zur Wirtschaft. Es soll aufgezeigt werden, in welche Richtung sich die Stadt im Sinne einer Digitalisierung entwickelt, was zukünftig geplant ist und wo ihre Schwerpunkte liegen - insofern ist die digitale Agenda durchaus auch international interessant (vgl. Hagler, 2018). Bei der digitalen Agenda stehen die Menschen im Zentrum: die Services der Stadt Wien sollen allen zur Verfügung stehen, der digital divide – also eine technische Kluft zwischen BürgerInnen – muss verhindert werden. Zudem besteht auch in Wien von Seiten der Bevölkerung der Wunsch nach mehr Teilhabe und Kollaboration. Die digitale Agenda versucht hierzu einen Beitrag zu leisten, tritt mit den WienerInnen in Dialog und trägt so zur Demokratisierung von Wissen und Information bei. Daher entstand auch das Strategiepapier digitale Agenda Wien im Zuge eines Partizipationsprozesses, in welchem sich über mehrere Monate hinweg interessierte MitarbeiterInnen der Stadt Wien, von stadtnahen Unternehmungen und BürgerInnen engagierten gemeinsam Ideen zu entwickeln und zu erarbeiten. Online war die Bevölkerung dazu aufgerufen worden, ihre Ideen und Anregungen im Ideenforum einzubringen. Darauf aufbauend wurden in fünf Arbeitsgruppen diese Ideen gesichtet und diskutiert und abschließend unter erneuter öffentlicher Beteiligung ein endgültiger Text formuliert. Wobei dieser „endgültige“ Text keine in Stein gemeißelte Rechtsvorschrift ist, sondern sich im Laufe der Jahre dynamisch weiterentwickeln soll (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 4ff.). So steht die 2015 erarbeitete digitale Agenda mittlerweile erneut öffentlich zur Überarbeitung: mittels der Online Partizipationsplattform der Stadt Wien können Ideen und Anregungen für eine überarbeitete digitale Agenda 2020 gegeben werden (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Digitale Agenda Wien 2020).

5.2 Leitprinzipien

Die digitale Agenda Wien kann also als Resultat eines kollektiven Arbeitsprozesses verstanden werden. Im Zuge der Erstellung kristallisierten sich neun Leitmotive für das Denken und Handeln aller Beteiligten heraus, welche als Wiener Prinzipien in der digitalen Agenda verankert wurden. Ebenso wurden Handlungsfelder festgelegt, welche Möglichkeitsräume zeigen, die sich durch die Digitalisierung öffnen. In jedem dieser Handlungsfelder gibt es Leuchtturmprojekte, die in den nächsten Jahren als richtungsweisende Projekte aufgesetzt werden bzw. bereits im Gange oder

teilweise abgeschlossen sind (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 6). Die Leitmotive und Handlungsfelder werden nun im Folgenden näher erläutert.

Die Wiener Prinzipien als Leitmotive dienen als Orientierung und sollen sicherstellen, dass alles, was Wien in mehr als einem Jahrhundert zu dem gemacht hat was es ist, auch im Digitalisierungs-Zeitalter erhalten bleibt.

- Vertrauen und Sicherheit wird als erstes Wiener Prinzip definiert, denn das Vertrauen der BürgerInnen in eine Informationssicherheit ist entscheidend für das gesamte Handeln der Stadt. Die Sicherheit von Infrastruktur und vor allem Daten und Kommunikation müssen dabei oberste Priorität haben und immer berücksichtigt werden.
- Transparenz und Offenheit sollen künftig das Verwaltungsdenken und Handeln leiten. Die aktive Einbindung von BürgerInnen mit intelligenten IT-Plattformen soll auch in Wien zum Standard werden. Partnerschaftlich sollen Lösungen erarbeitet werden die Wien zu einer offenen und partizipativen Stadt werden lassen.
- Inklusion, Solidarität und Nachhaltigkeit sind schon Ziele der Smart City. So sieht auch die digitale Agenda in ihren Prinzipien vor, dass im Zuge des Veränderungsprozesses der Digitalisierung die gesamte Bevölkerung miteinbezogen wird. Die Services sollen für alle gleichermaßen zugänglich sein, niemand soll zurückgelassen werden – unabhängig von Bildung, Herkunft oder Einkommen.
- Auch das Thema der Gendergerechtigkeit findet in den Prinzipien Beachtung, denn derzeit sind in digitalen Berufen Frauen und Mädchen deutlich unterrepräsentiert. So ist ein wesentliches Ziel der Stadt Wien die Gendergerechtigkeit in diesem zukünftig wesentlichen Gesellschafts- und Wirtschaftsbereich herzustellen.
- Die Verwaltung ist eine Dienstleistung für die BürgerInnen, daher soll sich diese bei der Digitalisierung von Prozessen und Dienstleistungen weitgehend an den Blickwinkeln und Lebenslagen der BürgerInnen orientieren.
- Da sich die IKT⁹-Branche in den letzten Jahren zu einem der wichtigsten Wirtschaftsfaktoren in der Stadt entwickelt hat, gilt es die Stadt auch weiter als Wirtschaftsstandort auszubauen.
- Eine konsolidierte und koordinierte Vorgehensweise ist Grundvoraussetzung für eine effiziente und effektive Weiterentwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien.
- Die Stadt Wien schafft einen zusätzlichen Rahmen für innovative Projekte und unterstützt Innovationskultur im eigenen Haus aktiv, denn in Zeiten der dynamischen Veränderungen

⁹ Informations- und Kommunikationstechnologie

haben IKT eine starke strategische Bedeutung und müssen immer mitbedacht werden. Die digitale Agenda will hierzu einen Beitrag leisten.

- Um die Herausforderungen der digitalen Veränderungen zu meistern, bedarf es einer flexiblen und lernbereiten Organisation, die eine Fehlerkultur und Veränderungsbereitschaft vorweist (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 6f.).

Ich finde die Leitmotive sehr allgemein und offen formuliert, in denen wenig konkrete Aspekte behandelt werden. Die offene Formulierung sehe ich jedoch sehr wohl als positiv an, da gewisse Vorgaben, Ideen und Richtlinien vorgegeben werden, in denen sich die Stadt weiterentwickeln und in welche Richtung weiter gearbeitet werden soll. Besonders auffallend finde ich die häufige Erwähnung von BürgerInnennähe und der Einbindung der BürgerInnen – im speziellen auch in Fragen der Digitalisierung – was ich als grundsätzlich positiv und gut einschätze, denn wie im Zuge der Arbeit schon mehrfach erwähnt wurde, ist der Wunsch von Seiten der Bevölkerung nach mehr Teilhabe und Mitbestimmung allgegenwärtig. Das Dokument digitale Agenda Wien an sich wurde ja bereits in einem Partizipationsprozess erarbeitet, ebenso die Sag's Wien App bzw. der Prozess zu Digitale Agenda Wien wird konkret. Auch wurde aktuell in einem offenen Beteiligungsverfahren dazu aufgerufen, die digitale Agenda für 2020 zu überarbeiten und Ideen einzubringen. Daher kann an dieser Stelle zumindest angemerkt werden, dass die Prinzipien der BürgerInnennähe und Teilhabe der BürgerInnen aktuell bereits angewandt werden – und hoffentlich auch in Zukunft weiter Anwendung finden.

5.3 Handlungsfelder

Das erste Handlungsfeld „mit Sicherheit vernetzt“ umfasst vor allem das Thema Datensicherheit, denn die zunehmende Digitalisierung setzt ein Vertrauen der BürgerInnen in die Sicherheit der IKT-Systeme, Daten und Dienste der Stadt Wien voraus. Besonders wesentlich ist hierbei der Schutz der personenbezogenen Daten, was bedeutet, dass nicht berechtigte Personen und Institutionen auf keinen Fall Zugriff auf diese Daten haben dürfen. Ebenso ist ein zentrales Anliegen eine sichere, zuverlässige und störungsfreie Infrastruktur - von Wasserversorgung über Abwasser, Müllentsorgung bis hin zur Gesundheit, Bildung oder Mobilität (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2015a S. 10). Im Leuchtturmprojekt „Nachweis für sicheren und transparenten Umgang mit Daten“ des Handlungsfeldes soll das Vertrauen in die Sicherheit und den Schutz der Daten gestärkt werden, BürgerInnen sollen die Verwendung Ihrer Daten nachvollziehen können. In einem Portal soll überprüft werden können, welche Daten übermittelt und abgefragt wurden – zusätzlich sollen die BürgerInnen die Möglichkeit haben nach gesetzlicher Vorschrift den Zugang Ihrer Daten einzuschränken bzw. zu erweitern (vgl. Zirnic, et al., Ergebnisse der finalen Präsentation digitale Agenda Wien; vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 9ff.).

Im Handlungsfeld „Den Menschen Zeit schenken“ liegen wesentliche Schwerpunkte im Bereich digitale Partizipationskultur, Wohnen in Wien, effiziente und nachhaltige Mobilität, Wartezeitmanagement und Smart Health. Das Handlungsfeld konzentriert sich vor allem darauf das Serviceangebot der Stadt Wien kontinuierlich zu verbessern. Die Einbindung der WienerInnen soll zu einem wesentlichen Organisationsprinzip ausgebaut werden, wobei besonders das Hinterfragen und optimieren der Prozesse im Zentrum steht. Zentrale Themen des Handlungsfeldes sind vor allem E-Government-Services und die Partizipation im Sinne einer aktiven Teilhabe der Bevölkerung. Die Zusammenarbeit mit den Bürgerinnen und Bürgern, ihr Feedback und ihr „Blick von außen“ sollen auch in Zukunft die Entwicklung digitaler Angebote leiten – digitale und analoge Beteiligungsprozesse sollen als Standard etabliert werden. Die digitale Partizipationskultur als ein zentrales Thema soll dazu beitragen, die BürgerInnen in Zukunft noch stärker einzubinden und die notwendigen Informationen transparent und zentral zur Verfügung zu stellen. Der Zugang zu den partizipativen Prozessen soll möglichst niederschwellig gestaltet sein, ebenso sollen parallel dazu stets analoge Prozesse zur Verfügung stehen (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2015a S. 12f.). Zur Verbesserung einer digitalen Partizipationskultur steht mittlerweile allen Abteilungen der Stadt Wien ein Online Tool zur Verfügung, welches zur Ideengenerierung und Diskussion von Texten angewandt werden kann – in eben diesem Tool wurde auch die digitale Agenda erarbeitet (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2016 S. 10). Das erste in diesem Handlungsfeld definierte Leuchtturmprojekt das BürgerInnenportal „Meiner Stadt stets nah“, soll eine zentrale Kontaktstelle für alle Anliegen sein. Es sollen die Services und Informationen der Stadt Wien einfach und übersichtlich in Anspruch genommen werden können. Auf www.wien.at wird es personalisierte Services geben – diese werden einerseits ermöglichen zu ausgewählten Themen wie z.B. Veranstaltungen, Kurzparkzonen oder Radwegen Informationen zu erhalten, andererseits die Möglichkeit bieten Verfahren online abwickeln und nachvollziehen zu können. Die Leuchtturmprojekte „Stadt-Wien-App“ und „Einsatz von QR-Codes“ sollen in Zukunft die Serviceeinrichtungen der Stadt auch auf den mobilen Geräten zugänglich machen. Ebenso sollen QR-Codes auf Gebäuden, Formularen, Broschüren oder zur Bezahlung von Verwaltungsstrafen eingesetzt werden können. Mit der [wien.at](http://www.wien.at) live App, welche unter anderem einen mit zahlreichen Informationen angereicherten Stadtplan, WLAN-Standortsuche und einen QR-Code Reader beinhaltet, und der Sag’s Wien App wurde bereits in den letzten Jahren an einer Umsetzung der Leuchtturmprojekte gearbeitet (vgl. Zirinig, et al., Ergebnisse der finalen Präsentation digitale Agenda Wien; vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2016 S. 7,10).

Das Handlungsfeld „Stadt der digitalen Kompetenz“ beschäftigt sich vor allem mit Bildung und Forschung als zentrale Elemente einer Wissensgesellschaft. Digitale Kompetenzen und ein hoher digitaler Bildungsgrad sind wichtig, um einen erfolgreichen Wirtschaftsstandort Wien zu etablieren,

genauso aber auch, um international wettbewerbsfähige IKT-Forschung als Grundlage von Innovationen betreiben zu können. Daher bekennt sich die Stadt Wien zum Ausbau der IKT-Bildung und Forschung am Standort Wien (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2016 S. 8). So wurde in den letzten Jahren beispielsweise die IT-Ausstattung in den Schulen stark ausgebaut und Projekte wie das „Code Studio“ der Wirtschaftsagentur gestartet. Das „Code Studio“ als ein Leuchtturmprojekt der digitalen Agenda Wien gibt Kindern und Jugendlichen die Möglichkeit in zweistündigen Workshops erste Erfahrungen mit dem Programmieren zu sammeln und zu lernen. Dabei wird ein spielerischer Ansatz verfolgt. Mit PartnerInnen im Bildungsbereich und der außerschulischen Jugendarbeit wird das Projekt weiterentwickelt und so einer breiteren Gruppe von Kindern und Jugendlichen zugänglich gemacht (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Stadt der digitalen Kompetenz; vgl. Zirnig, et al., Ergebnisse der finalen Präsentation digitale Agenda Wien). Mit dem Leuchtturmprojekt und der Initiative „Smart Kids“ soll ein Beitrag zur Förderung der digitalen Kompetenz der SchülerInnen an den Wiener Pflichtschulen geleistet werden. Wiener IT-Unternehmen und der Wiener Bildungsserver vermitteln an den Pflichtschulen grundlegende Programmierfähigkeiten, das Verständnis für Daten sowie allgemeine digitale Kompetenzen. LehrerInnen von interessierten Schulen können IT-ExpertInnen zur Durchführung eines themenspezifischen Workshops direkt in die Klasse einladen – die Workshop Pakete sind an die jeweilige Altersgruppe und schulische Situation angepasst (vgl. Wiener Bildungsserver; vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Stadt der digitalen Kompetenz).

„I like IT – digital City Wien“ als definiertes Handlungsfeld beschäftigt sich vor allem mit einer Stärkung des IKT- und Wirtschaftsstandorts Wien. Im Leuchtturmprojekt „Digital City Wien“, eine Initiative der Stadt Wien und engagierten IKT-Unternehmen mit Standort in Wien, wurde das Ziel gesetzt gegen den Fachkräftemangel Maßnahmen zu setzen. Digitale Kompetenzen und Exzellenz soll unterstützt und vor allem Frauen für IT-Berufe begeistert werden. Die Marke Wien als IKT-Standort soll national und international kommuniziert werden um die IKT-Branche in Wien zu stärken. Auch hier findet sich ein partizipativer Ansatz, in dem Ideen- und Kooperationsplattformen zur Verfügung gestellt werden, die als Basis für den Austausch zwischen ExpertInnen und BürgerInnen dienen (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2016 S. 9; vgl. Zirnig, et al., Ergebnisse der finalen Präsentation digitale Agenda Wien).

Das letzte Handlungsfeld „Digitale Infrastruktur als Basis“ setzt vor allem auf die Elemente einer IKT-Grundversorgung wie Breitband-Internet oder flächendeckender WLAN-Zugang. Wesentliche definierte Ziele sind unter anderem

- die Stärkung der Partizipation von BürgerInnen,
- die Erhöhung der Attraktivität des Wirtschaftsstandortes Wien,

- die bestmögliche Unterstützung der Entwicklung der digitalen Lebens- und Arbeitswelt der Stadt im Interesse und zum Nutzen der BürgerInnen und der Wirtschaft,
- die Ermöglichung der effektiven und sicheren Nutzung der natürlichen, technischen und menschlichen Ressourcen
- oder auch die Sicherstellung eines barrierefreien Zugangs zu Dienstleistungen und Serviceangeboten (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Basis für mobile Menschen, moderne Stadtverwaltung und erfolgreiche Wirtschaft).

Mit dem Leuchtturmprojekt „Digitale Mobilität“ hat sich die Stadt das Ziel gesetzt bis 2020 eine nahezu vollständige Versorgung mit ultraschnellem kabelgebundenem und mobilem Breitband sicherzustellen. Neben dem Breitband-Ausbau werden zudem seit 2015 400 freie WLAN-Hotspots angeboten – auch der Ausbau des WLAN in den öffentlichen Verkehrsmitteln soll verstärkt werden (vgl. Zirrig, et al., Ergebnisse der finalen Präsentation digitale Agenda Wien; vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2016 S. 9).

Die beschriebenen Handlungsfelder und Leuchtturmprojekte zeigen die Möglichkeitsräume auf, die sich im Zuge der Digitalisierung ergeben. Um Wien als IKT-Standort weiter zu etablieren und zu stärken, sind die verschiedenen Handlungsfelder notwendig – es werden wesentliche Grundlagen und Bausteine gesetzt, um dies langfristig erreichen zu können. Partizipative und aktive Teilhabe der BürgerInnen, eine Förderung der digitalen Bildung und Forschung oder flächendeckendes Breitband Internet, um nur einige Beispiele zu nennen. Einige der oben angeführten Leuchtturmprojekte sind bereits im Laufen bzw. umgesetzt, andere noch visionäre Projekte. Es zeigt sich jedoch, dass mit der Formulierung der digitalen Agenda von Seiten der Stadt eine sehr klare Richtung vorgegeben wird, wie sich die Stadt im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung entwickeln wird bzw. soll. Sehr positiv und aufgeschlossen sehe ich vor allem, dass besonders die aktive Partizipation und Mitwirkung der BürgerInnen an vielen Stellen der digitalen Agenda im Fokus steht – und diesbezüglich auch schon Projekte umgesetzt wurden, wie z.B. die partizipativ erstellte digitale Agenda, die Ideen für neue App-Services im Zuge des Projekts „Digitale Agenda Wien wird Konkret“, die Errichtung einer Online-Partizipationsplattform oder die Schaffung einer Interaktionsplattform zu offenen Daten der Stadt Wien (Open Data Government).

5.4 Verankerung der digitalen Agenda in der Wiener Stadtverwaltung und Entscheidungskompetenzen

Wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln mehrmals geschildert, stellt die digitale Agenda Wien ein Strategiepapier dar. Dieses wurde von der Gruppe PIKT erarbeitet und erstellt. Um einen Einblick in die Entscheidungskompetenzen und Verbindlichkeiten der digitalen Agenda zu erhalten, wird nun im Folgenden auf die Verankerung und die Entscheidungskompetenzen der Gruppe PIKT in der Stadt Wien eingegangen.

Die Gruppe PIKT – Prozessmanagement und IKT-Strategie – ist Teil der Magistratsdirektion und dem Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit (MD-OS) zugeordnet. Oberste Weisungsbefugnis und somit letzte Instanz ist der Magistratsdirektor der Stadt Wien (vgl. MD-Gruppe Koordination, Einteilung des Magistrats - Organisation der Stadtverwaltung). Im Unterschied zur Zuordnung der GB* in der Wiener Stadtverwaltung ist die Magistratsdirektion und somit auch die Gruppe PIKT keinem unmittelbaren Stadtrat zugeordnet, und aus rechtlicher Sicht hat dieseR somit auch kein Weisungsrecht gegenüber der Gruppe PIKT. Dennoch ist wie im Falle der GB* davon auszugehen, dass die Gruppe PIKT als Teil der Wiener Stadtverwaltung im Sinne und den Zielen, Strategien und Vorgaben entsprechend der Stadtregerung arbeitet - zumal der Magistratsdirektor dem Wiener Bürgermeister direkt unterstellt ist und dessen untergeordnete Abteilungen in seinem bzw. somit dem politischen Sinne der Stadt Wien arbeiten. Wie eben erwähnt gibt es also von Seiten des Stadtrats kein rechtliches Weisungsrecht gegenüber der Gruppe PIKT – dennoch wird jedes größere Projekt dem Stadtrat zur Kenntnis gebracht und ein Einvernehmen mit diesem hergestellt. Es gibt daher regelmäßige Abstimmungstermine zwischen Fr. Mag.^a Huemer (CIO der Stadt Wien und Gruppenleiterin der Gruppe PIKT) und dem amtsführenden Stadtrat. Gibt es also Themen oder Projekte, die von politischer Seite besonders forciert werden, finden diese natürlich auch in der MD-PIKT Anwendung auch wenn es kein direktes Weisungsrecht gibt (vgl. Hagler, 2018). Im offline Prozess der Erstellung der digitalen Agenda – also dem Arbeiten in Arbeitsgruppen – waren die jeweiligen GruppenleiterInnen für die Richtung, Herangehensweisen und Entscheidungen zuständig (vgl. Zirnig, et al., Digitale Agenda Wien). Als Leiterin der Gruppe PIKT trifft dann aber Fr. Huemer die letztendliche Entscheidung. Sie übergibt kleinere Projekte und Entscheidungskompetenzen an die entsprechenden ProjektleiterInnen, wobei auch dabei die endgültigen Entscheidungen in Abstimmung und Absprache mit Fr. Huemer stehen. Das Strategiepapier der digitalen Agenda selbst sieht sich als Beitrag zur Erreichung der Smart City Ziele der Stadt Wien. Obwohl es grundsätzlich einen hohen Stellenwert in der Stadt hat, wurde es nie offiziell mittels Gemeinderatsbeschluss rechtlich beschlossen. Es stellt ein visionäres Papier dar, welches die Strategie und Richtung der Stadt in Bezug auf Digitalisierung in den nächsten Jahren vorgibt und wird nicht als politisches Papier verstanden. Die Stadt bzw. die Player, an welche sich das Papier richtet sind somit rechtlich nicht gebunden –

aktuell gibt es jedoch sowohl von Seiten des Magistratsdirektors als auch des amtsführenden Stadtrats das Commitment und ein Dahinterstehen zum Papier (vgl. Hagler, 2018). Dennoch kann an dieser Stelle kritisch behauptet werden, dass das Gewicht des Papiers mittels Gemeinderatsbeschluss ein noch höheres wäre und somit auch eine rechtliche und verbindliche Richtung vorgegeben wäre. Insbesondere in Anbetracht des stattgefundenen Beteiligungsprozesses wäre eine Verbindlichkeit des Dokuments und somit die vorgegebene Richtung auch für die BürgerInnen ein (zusätzlicher) Beweis dafür, dass ihre Meinung auch tatsächlich zählt. Anzumerken ist jedoch, dass zum aktuellen Stand die Ergebnisse des Partizipationsprozesses Anwendung finden und auch die durchgeführten Leuchtturmprojekte den Zielvorgaben des Strategiepapiers digitale Agenda Wien entsprechen.

6 Digitale Agenda Wien konkret

Das folgende Kapitel beschäftigt sich mit den partizipativen Prozessen der digitalen Agenda Wien. Sowohl die Erstellung dieser, als auch die Umsetzung eines der Leuchtturmprojekte wurde partizipativ gestaltet. Auf diese beiden Prozesse wird nun näher eingegangen: Dabei folgt eine Beschreibung des Prozessablaufs, sowie der wesentlichsten Akteure, Interessen, Beteiligungsformen, Kommunikation etc. In einem anschließenden Kapitel werden daraus die Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation analysiert und diskutiert. Da sowohl der Entstehungsprozess der digitalen Agenda als auch der Prozess der „neuen App Services für die Stadt“ sehr ähnlich abliefen, wird zunächst der partizipative Prozess der Entstehung näher beleuchtet. Im Anschluss daran werde ich auf den Prozess hinter „digitale Agenda Wien konkret: Neue App Services für die Stadt“ eingehen – eine detaillierte Beschreibung des Prozessablaufs erfolgt jedoch nur für den Teil des Prozesses, welcher abgewandelt und somit nicht dem des Entstehungsprozesses der digitalen Agenda Wien entspricht.

6.1 Partizipativer Entstehungsprozess der digitalen Agenda

Wie bereits erwähnt, wurde die digitale Agenda Wien in einem partizipativen Arbeitsprozess entwickelt. Der Beginn zur Erstellung einer digitalen Agenda als To-Do-Liste der Stadt Wien im IKT-Bereich ist auf 2014 zurückzuführen. Zu dieser Zeit wurde Frau Mag.^a Ulrike Huemer neue CIO der Stadt Wien und Leiterin der Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie (PIKT), Teil des Geschäftsbereichs Organisation und Sicherheit der Magistratsdirektion (vgl. Bürger, 2016). Grundsätzlich gab es schon damals eine IKT-Strategie, welche als Erlass beschlossen wurde. Unter der neuen Leitung und der somit obersten Strategin im IT-Bereich der Stadt war der Wunsch vorhanden, die bestehende Strategie zu überarbeiten und zu erneuern – im Sinne der digitalen Agenda Wien. Dabei war von Beginn an klar, dass diese nicht im stillen Kämmerlein entstehen soll, sondern in einem kollektiven und partizipativen Arbeitsprozess - unter Beteiligung von BürgerInnen, ExpertInnen der Stadt Wien und stadtnahen Unternehmen. Nach einigen Überlegungen und der Suche nach entsprechenden Möglichkeiten wurde in der Gruppe PIKT recht rasch die Entscheidung getroffen, größtenteils auf eine Online-Partizipation und keine herkömmliche zu setzen. Mit cbased wurde eine Firma gefunden, die bereits ein Onlinetool entwickelte, welches sich als geeignet und passend für die Vorstellungen der digitalen Agenda erwies. Das Tool wurde von der Gruppe PIKT vorab getestet und anschließend für die Stadt Wien adaptiert und als Partizipations-Plattform eingesetzt. Diese Entscheidung beruhte vor allem auf zwei wesentlichen Aspekten: einerseits sieht sich die Gruppe PIKT als Digitalisierungsabteilung der Stadt verpflichtet eine Vorbildwirkung in Sachen Digitalisierung – und somit auch Online-Partizipation – zu sein, andererseits wurde schon die

Wiener Charta 2012 in einem erfolgreichen partizipativen Prozess in einer online-offline Kombination erarbeitet. Dies zwar noch mittels Formular und nicht vollständig digital, dennoch konnte auf die damals gemachten Erfahrung zurückgegriffen werden. Ein weiterer Entscheidungsgrund für eine Online-Partizipation war die Möglichkeit, diese orts- und zeitunabhängig anbieten zu können, ebenso wie die Tatsache, dass die Menschen heutzutage von Haus aus digital-affiner sind und somit das Angebot eventuell stärker nutzen. Zuletzt wollte eine möglichst breite Beteiligung erreicht werden – es wurden nicht nur BürgerInnen, sondern auch Firmen, Universitäten, externe ExpertInnen etc. explizit angeschrieben. Da dadurch eine sehr große Menge an Personen angesprochen wurde, war auch dahingehend ein online-Prozess naheliegender als ein klassisches Partizipationsformat (vgl. Hagler, 2018).

Abbildung 8: Prozessablauf digitale Agenda Wien, Quelle: Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 1



Der Prozess der Erstellung der digitalen Agenda wurde in drei Phasen abgehalten: Ideengenerierung, Entwurf und Erarbeitung eines Strategiepapiers und abschließend die Diskussion desselben. Die erste und letzte Phase wurde dabei online abgehalten. Der Grundgedanke hinter der digitalen Agenda war es, möglichst viele BürgerInnen in den Prozess miteinzubeziehen und so ihre Meinungen, Ideen und Anregungen im Hinblick auf eine weitere Digitalisierung und Entwicklungsrichtung der Stadt zu erhalten. Deutlich formuliert wurde von Seiten der Stadt zu Beginn, dass die endgültige Entscheidung – Flangfassung auch was möglich ist und was nicht – im Falle von unterschiedlichen und kontroversen Meinungen die Stadt selbst trifft (vgl. May, et al., 2015 S. 69). Um einen reibungslosen und vor allem

konfliktfreien Prozessablauf zu ermöglichen, bedarf es Regeln. Da die Hemmschwelle, vor allem durch den Faktor der Anonymität, im Internet sinkt und entsprechend niedriger als im realen Leben einzustufen ist, ist es als durchaus sinnvoll zu betrachten, die entsprechenden Regeln dezidiert auszuweisen (vgl. dazu u.a. (Bloching, 2015; Klormann, 2014; Hannoversche Allgemeine Zeitung, 2013)). Grundsätzlich gelten im Onlineprozess dieselben Regeln wie im realen Leben – zusätzlich gelten insbesondere folgende Regeln: keine Beiträge mit strafrechtlich relevantem Inhalt, keine Beiträge, welche nicht dem Zweck der Plattform entsprechen (Themenverfehlungen, Spam), keine Werbung jeglicher Art und keine beleidigenden oder verunglimpfenden Beiträge. Bei einer Missachtung dieser Regeln sind die AdministratorInnen der Plattform dazu befugt, die betroffenen Beiträge zu löschen und bei einem wiederholten Auftreten die entsprechende UserIn zu löschen und von der Teilnahme auszuschließen (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Regeln). Die Ideenplattform zeigte insbesondere zusätzliche Hintergrundinformationen, beschrieb den Prozessablauf sowie die Intention und Ziele des Projekts. Großer Wert wurde auch darauf gelegt, die TeilnehmerInnen bestmöglich über den Zweck und Prozessablauf zu informieren – hier wurde versucht einen Kompromiss zwischen „gerade noch verständlich“ und Vollständigkeit zu finden: so wurden auf der Website selbst vor allem allgemeine Informationen gegeben, Downloadlinks zu Hintergrund- sowie Detailinformationen bereitgestellt (beispielsweise detaillierte Einblicke in den Prozessablauf oder sämtliche detaillierte Informationen zu den beteiligten Institutionen) (vgl. May, et al., 2015 S. 69). Die NutzerInnen wurden in unregelmäßigen Abständen über den aktuellen Stand der Diskussionen informiert, ebenfalls fand dies statt, wenn Abstimmungen zu bestimmten Fragestellungen anstanden (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Regeln). Die TeilnehmerInnen konnten nicht nur ihre Ideen, Meinungen und Vorschläge zu den fünf Kategorien abgeben, sie hatten auch die Chance Kommentare anderer UserInnen zu kommentieren und eine positive oder negative Stimme für einen Vorschlag abzugeben. Dadurch konnten die Ideen, die den meisten Anklang fanden, rasch herausgefiltert und angeregte Diskussionen entsprechend moderiert werden. Der Prozess an sich wurde von cbased und Ulrike Huemer geleitet. cbased war außerdem für die Aktivierung der BürgerInnen am Partizipationsverfahren verantwortlich, wobei dies in Zusammenarbeit mit der Stadt Wien erfolgte. Für das Management des Offlineprozesses war CSC (Computer Science Corporation) zuständig. Es wurden bereits bestehende Kontakte (etwa durch vorangegangene Registrierungen auf der Partizipationsplattform) genutzt (vgl. May, et al., 2015 S. 69; vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2015/2016), ebenso wurde die Online-Partizipation sowohl online, beispielsweise über soziale Medien oder die Stadt Wien Website, als auch über Printmedien beworben. Auch die Möglichkeit über Facebook spezifisch Zielgruppen anzusprechen wurde genutzt: hier wurde besonders versucht gerade die Gruppen zu erreichen, die sich sonst vielleicht nicht mit der Erstellung einer IT-Strategie auseinandergesetzt oder davon erfahren hätten, also beispielsweise

SeniorInnen. Auch wurde versucht vor allem in der Kommunikation bestmöglich die unterschiedlichen Menschen zu erreichen und ihre Sprache zu sprechen, z.B. durch die Anwendung von Bildern (vgl. Hagler, 2018; vgl. Leo, 2015).

Die erste Phase des Prozesses, die Ideengenerierung, war über ein Monat von September bis Oktober 2014 möglich (vgl. Leo, 2015). Die Plattform und das Partizipationsformat wurden sehr offen gewählt und grundsätzlich hatte jederR die Möglichkeit sich zu beteiligen – auch wenn, besonders aus Spamschutzgründen, eine Registrierung verpflichtend war. Es war hingegen nicht erforderlich zusätzliche Informationen zur eigenen Person anzugeben, lediglich eine funktionierende Emailadresse war Voraussetzung (vgl. Hagler, 2018). In dieser Phase wurde die Bevölkerung dazu aufgerufen, ihre Ideen, Wünsche und Vorschläge im Ideenforum der digitalen Agenda einzubringen. Dabei lag der Fokus auf fünf Fragestellungen, zu denen sich die TeilnehmerInnen online äußern konnten. Vier davon waren sehr positiv formuliert und auf Ideen und Inputs ausgerichtet, eine eher darauf, welche Ängste und Bedenken es im Hinblick auf die Digitalisierung gibt (vgl. Hagler, 2018).

- Wie soll die IKT-Infrastruktur der Stadt Wien in Zukunft gestaltet sein?
- Wie kann der Wirtschaftsstandort Wien durch IKT weiterentwickelt werden?
- Wie kann die IKT der Stadt Wien Ihre Kundinnen und Kunden in allen Lebenslagen besser unterstützen?
- Wie verändert die IKT die Verwaltung der Zukunft?
- Welche Bedenken ergeben sich durch eine zunehmende Digitalisierung der Wiener Stadtverwaltung für Sie?

Im Onlineprozess der ersten Phase gab es 478 Registrierungen und 172 Ideen – diese wurden insgesamt 296 Mal kommentiert und 2.451 Stimmen vergeben (vgl. May, et al., 2015 S. 69; vgl. Leo, 2015). Sämtliche Ideen wurden dann in einer zweiten Phase – einem klassischen Offlinestrategieprozess – weiter bearbeitet, und den Themenfeldern Serviceangebote und Aktivierung der BürgerInnen, IT in Bildung und Forschung, Sicherheit, Schutz und Vertrauen in Daten der Stadt, Digitale Infrastruktur, IT Standortförderung und IT der Stadt zugeordnet. Zu jedem dieser Themenfelder wurde eine eigene Arbeitsgruppe gebildet, welche von externen ExpertInnen oder MitarbeiterInnen der Stadt Wien geleitet wurde. Sowohl ExpertInnen aus der IKT-Branche, BeraterInnen, ExpertInnen von Universitäten als auch TeilnehmerInnen der ersten Phase (hier vorwiegend die EinbringerInnen der Ideen) waren in den Arbeitsgruppen vertreten. Die durchgängige Beteiligung der BürgerInnen war im Erstellungsprozess der digitalen Agenda also sehr wesentlich – es wurden auch explizite Einladungen zur Teilnahme an die Arbeitsgruppen versandt, wovon mehr als 20 Personen diese annahmen. Alle anderen BürgerInnen, die sich vorab online beteiligten, wurden

über die aktuellen Arbeitsschritte, zukünftige Veranstaltungen und das weitere Vorgehen informiert und auf dem Laufenden gehalten. Da den Arbeitsgruppen eine sehr unterschiedlich hohe Anzahl an Ideen übergeben wurde, bedingte dies eine sehr individuelle Herangehensweise der Arbeitsgruppen. Wie schon erwähnt wirkten in den Arbeitsgruppen interne wie externe ExpertInnen als auch interessierte BürgerInnen mit (vgl. Zirinig, et al., Digitale Agenda Wien; vgl. Leo, 2015). Durch die vielfältige Zusammensetzung der Arbeitsgruppen konnten unterschiedlichste Blickwinkel der Beteiligten Berücksichtigung finden, und weil Priorisierungen gewisser Fragestellungen sehr eng mit persönlichen Vorlieben verbunden sind, entstanden interessante Diskussionen. Die gemeinsame Bearbeitung innerhalb der Arbeitsgruppen erfolgte nicht nur in Workshops und Besprechungen, sondern auch online (vgl. Zirinig, et al., Digitale Agenda Wien). Die zweite Phase und Erarbeitung eines Strategiepapiers dauerte von Oktober 2014 bis April 2015. Der letztliche Entwurf des Strategiepapiers umfasste 500 Seiten und enthielt Leuchtturmprojekte um konkrete Maßnahmen zu platzieren. Er beinhaltet Prinzipien, um die strategische Ausrichtung vorzugeben, und kennzeichnete klar und nachvollziehbar die Ideen der BürgerInnen (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2015). Daraus wurde eine rund 30-seitige Zusammenfassung erstellt, welche in der dritten Phase des Prozesses erneut online zur Diskussion gestellt wurde. Die dritte und letzte Phase des Prozesses fand im April 2015 statt. In dieser Phase konnten - wie in der ersten Phase - alle Interessierten online ihre Meinung kundtun und jeden Absatz des vorliegenden Dokuments separat bewerten und kommentieren. Somit konnte nach etwa einem dreiviertel Jahr am 16. Juni 2015 die digitale Agenda Wien veröffentlicht werden. Seither wurde das Projekt mehrfach international ausgezeichnet: den 1. Platz beim 14. eGovernment Wettbewerb oder Gewinnerprojekt des Publikumspreises für Online-Partizipation 2015 (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Prozess DAW).

Der Prozess zur Erstellung der digitalen Agenda wurde also in einer Mischung aus Online und Offline Methoden erarbeitet. Grundsätzlich sehe ich das Problem der „reinen“ Online-Partizipation in demselben Ausmaß wie bei einer herkömmlichen Partizipation: in beiden Fällen wird es immer gewisse Gruppen geben, die nicht erreichbar bzw. ansprechbar sind. Im vorliegenden Fall denke ich jedoch, dass die Wahl der Online-Partizipation zur Ideenfindung passend war. Erstens aus dem Punkt heraus, dass es sich um ein Digitalisierungsthema handelt und es somit unmittelbaren „Online-Bezug“ aufweist. Und zweitens aus dem Blickwinkel heraus, dass der Sinn und Zweck der vor allem ersten Phase eine Ideengenerierung war. Somit konnte ein Blick von außen erzeugt werden: welche Wünsche, Ideen und Anregungen haben die BewohnerInnen der Stadt und wie können diese konkret umgesetzt werden? Und gerade dieses Format – also eine Ideenfindung – lässt sich meiner Meinung nach online sehr gut bewerkstelligen: es lässt sich relativ einfach eine Vorauswahl treffen, die Beiträge zu gliedern bzw. zu kommentieren ist ebenso unproblematisch möglich. Zudem besteht die Möglichkeit, detaillierte und genauere Informationen zu einem Kommentar abzugeben,

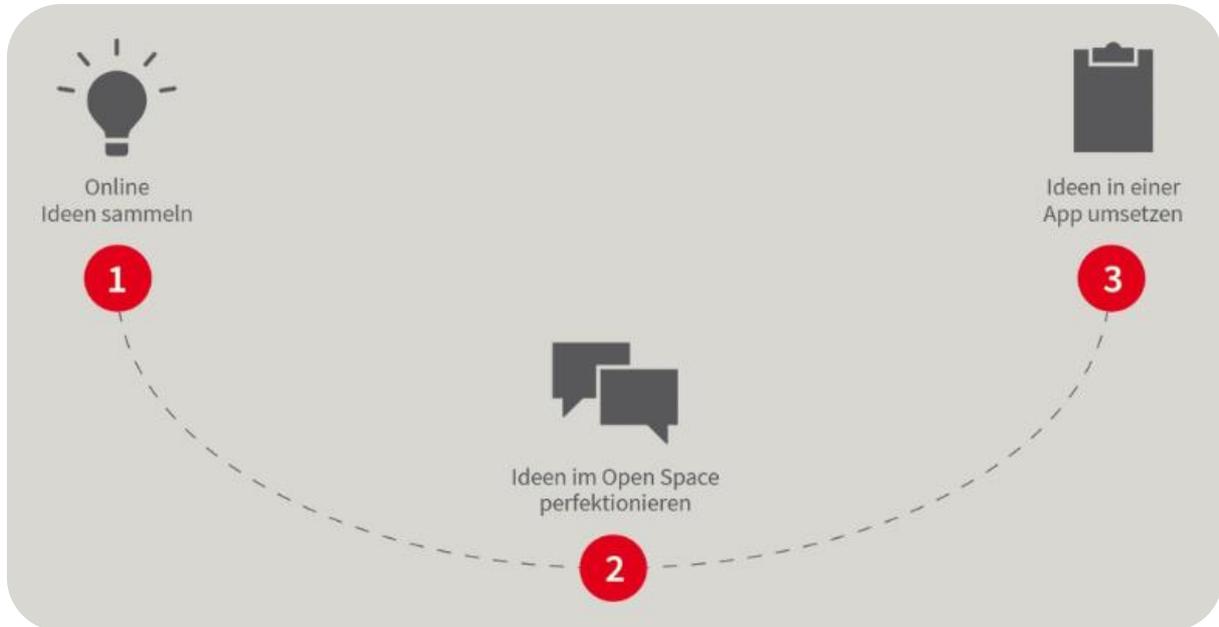
beispielsweise Hintergrund- oder Zusatzinformationen warum eine Idee nicht umsetzbar ist. In einer klassischen Partizipation könnte dies meines Erachtens nach sehr rasch zu (nicht konsens- und ergebnisorientierten) Diskussionen führen, somit das Beteiligungsformat und die dafür vorgesehenen Zeiten sprengen und im Endeffekt für frustrierte BürgerInnen sorgen, die sich durch die InitiatorInnen / ModeratorInnen des Prozesses bevormundet fühlen. Positiv ist auch zu sehen, dass in einer zweiten Phase des Prozesses eine offline-Methode ihre Anwendung fand, und dabei vor allem auch die BürgerInnen der ersten Phase gezielt eingeladen wurden sich weiterhin am Prozess zu beteiligen. Frau Mag.^a Huemer kündigte zum Abschluss der zweiten Prozessphase an, dass die digitale Agenda Wien durch wiederkehrende Partizipation aktuell gehalten wird (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2015). Dem wurde insofern nachgegangen, als bereits mit dem Projekt „digitale Agenda Wien konkret: App Services“ 2015/2016 ein erneutes partizipatives Verfahren startete, um ein Leuchtturmprojekt der digitalen Agenda umzusetzen. Auch wurde erst heuer mit der digitalen Agenda Wien 2020 die Erstverfassung online unter Beteiligung zur Diskussion gestellt. Ziel war vor allem Inputs von den BürgerInnen zu bekommen, um die digitale Agenda anschließend entsprechend zu adaptieren. Auffallend ist aus meiner Sicht jedoch, dass im Aktualisierungsprojekt der digitalen Agenda deutlich weniger Registrierungen, Ideen, Kommentare und Stimmen abgegeben wurden als im ersten Entstehungsprozess. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass der Aktualisierungsprozess deutlich weniger öffentlich kommuniziert oder beworben wurde. Damals gab es diverse Events, eine Kick-Off Veranstaltung, etc. – all das gab es im Zuge der Aktualisierung der digitalen Agenda Wien nicht (vgl. Hagler, 2018). Ich persönlich sehe auch die Fragestellungen sehr detailliert bzw. sehr fachspezifisch und bei weitem nicht mehr so offen wie im Erstellungsprozess – was aber auf der einen Seite klar nachvollziehbar ist, da es sich ja um eine Aktualisierung handelt und kein neues Strategiepapier, also insofern die Rahmenbedingungen und Vorgaben viel klarer sind. Auf der anderen Seite denke ich, dass genau das dazu führte, dass unter anderem auch weniger Personen am Partizipationsprozess teilnahmen.

6.2 Neue App Services für die Stadt

In der digitalen Agenda Wien wurden Handlungsfelder und dazugehörige Leuchtturmprojekte für den Umgang mit der voranschreitenden Digitalisierung in der Stadt festgelegt. Eines dieser Leuchtturmprojekte war im Handlungsfeld „Wir schenken den Menschen Zeit“ eine Stadt-Wien-App. Der Ansatz der gemeinsamen und partizipativen Erarbeitung der digitalen Agenda findet auch in den Leuchtturmprojekten seine Anwendung. Nach Veröffentlichung der digitalen Agenda am 16. Juni 2015 wurde bereits im November 2015 mit der konkreten Umsetzung des ersten Leuchtturmprojektes begonnen – „digitale Agenda Wien konkret: Neue App Services für die Stadt“.

Ähnlich dem Erstellungsprozess der digitalen Agenda wurde auch hier ein partizipativer Ansatz verfolgt.

Abbildung 9: Prozessablauf digitale Agenda Wien konkret; Quelle: Magistratsdirektion der Stadt Wien. Das Nervensystem der smarten Stadt



Der gesamte Prozess umfasste drei Phasen, wobei die erste Phase eine Online Ideengenerierung war, die zweite ein Open Space Day und in einer dritten Phase die konkreten Projekte schlussendlich umgesetzt wurden. So waren in einer ersten Phase von 25.11.2015 bis 31.1.2016 wieder alle eingeladen, Ideen und Meinungen zu posten und zu diskutieren (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Prozess DAW). Auch hier fand die Partizipationsplattform der Stadt Wien ihre Anwendung. Dazu wurden Beiträge zum Thema „Serviceangebote für BürgerInnen“ mit dem Schwerpunkt digitale Services am Smartphone in Wien gesammelt. Folgende Fragestellungen waren auf der Plattform zu finden, zu denen alle Beteiligten ihre Ideen und Anregungen geben konnten:

- Welche Services wünschen Sie sich persönlich für eine smarte App?
- Welche Funktionen helfen Ihrer Meinung nach im Alltag Zeit zu sparen?
- Welche Funktionen helfen Ihrer Meinung nach im Alltag Wege zu verkürzen?
- Welche Funktionen helfen, Ressourcen zu schonen?

Insgesamt gab es in dieser Zeit knapp 900 Registrierungen auf der Plattform, über 100 Ideen wurden eingebracht, 320 Kommentare und knapp 1300 Stimmen abgegeben (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, 2015/2016). Die online abgegebenen Ideen wurden im Anschluss an die Ideengenerierungsphase gruppiert, sortiert und den entsprechenden Themenfeldern zugeordnet, da es viele Ideen gab, welche in eine ähnliche Richtung orientiert waren, beispielsweise

Nachbarschaftsthemen oder klassische E-Government-Anwendungen per App. Vieles ging auch schon bei der Ideenfindung in die Richtung, rasch Probleme an die entsprechenden Verwaltungs- und Fachdienststellen zu melden. So kristallisierten sich fünf Hauptkategorien heraus, welche für den darauffolgenden Open Space Day vorgeschlagen wurden. Dazu wurden alle IdeeneinbringerInnen eingeladen und auch gebeten die Idee nochmals kurz vorzustellen (vgl. Hagler, 2018).

Die zweite Phase der digitalen Agenda Wien konkret war dann, wie bereits erwähnt, ein Open Space Day. Dieser fand am 13.2.2016 im TechGate Vienna statt, war grundsätzlich öffentlich zugänglich, und wurde von Seiten der Gruppe PIKT medial, online sowie auch über das magistratsinterne Intranet kundgemacht. Auch wurde die Veranstaltung über Facebook und Plakate beworben – in der Hoffnung möglichst viele Menschen zu erreichen und auch zu animieren dem Event beizuwohnen. Zusätzlich wurden alle Leute der „digitalen Agenda Community“ – also all jene Personen, welche bereits auf der Partizipationsplattform der Stadt Wien zum ersten Erstellungsprozess der digitalen Agenda registriert waren – per Email angeschrieben und zum Open Space Day informiert (vgl. Hagler, 2018). Schlussendlich konnten durch dieses Vorgehen etwa 100 Personen animiert werden die Veranstaltung zu besuchen. Der Kreis der Beteiligten setzte sich aus MitarbeiterInnen der MA 14, die aber teils auch aus privatem und nicht dienstlichem Interesse vor Ort waren, MitarbeiterInnen der MD-OS, TRINN Consulting, welche für die Erstellung der Mock-Ups und Prototypen zuständig waren, Stakeholdern und BürgerInnen zusammen. Ziel des Open Space Day war es, die im Vorfeld online eingebrachten Ideen weiter zu verfolgen und in gemeinsamen Arbeitsgruppen vor Ort zu bearbeiten (vgl. Heilig, 2017; vgl. Huemer, 2016; vgl. Hagler, 2018). Die IdeeneinbringerInnen stellten vor Ort ihre Ideen nochmals vor, anschließend wurden diese gemeinsam mit ExpertInnen in einem offenen Diskussionsforum besprochen, um weiter in Form von Prototypen konkretisiert zu werden (vgl. Hagler, 2018; vgl. Huemer, 2016). So wurden in fünf Arbeitsgruppen jene Ideen diskutiert und weiter verfolgt, die bereits online den meisten Zuspruch erhielten. Darauf aufbauend wurden diese Vorschläge auf konkrete Umsetzungen heruntergebrochen (vgl. Heilig, 2018). Mit der Firma Trinn Consulting wurde ein Partner gefunden, der es ermöglicht Mock-Ups bzw. Prototypen von Apps zu entwickeln – somit wurden mit deren Unterstützung bereits in den Arbeitsgruppen Prototypen und somit konkrete Apps zu den Onlineideen entwickelt (vgl. Hagler, 2018; vgl. Huemer, 2016). Die drei Ideen mit dem größten Zuspruch waren die Apps

- „Mein Grätzl“: Lokale Informationen und Austauschmöglichkeiten mit der Umgebung – „Mein Wien“ – Services für alle Lebensbereiche
- „Sag’s Wien“: Vorschläge und Problemmeldungen an die Stadtverwaltung in wenigen Sekunden direkt per Smartphone
- „Parken in Wien“: Service-App rund um die Parkplatzsuche in der Stadt.

Weitere Ideen, welche im Zuge des Open Space Day erarbeitet wurden, waren beispielsweise „Mein Kulturkalender: Suche, Services und Informationen rund um Kulturveranstaltungen in Wien“, eine QR-Code App für Sehenswürdigkeiten am Handy oder „Kultur und Freizeit in Wien mit Spaziervorschlägen je nach Stimmung“. Die IdeengeberInnen und auch die MitarbeiterInnen an den Prototypen bekamen von Fr. Mag.^a Huemer das Versprechen, einerseits weiterhin mit ihnen im Dialog zu stehen, und andererseits namentlich in das Impressum der umgesetzten Prototypen aufgenommen zu werden (vgl. Huemer, 2016). Am Ende des Tages stellten die SprecherInnen der Kleinarbeitsgruppen nochmals ihre Produkte vor, ehe es abschließend ein Voting gab, welches Produkt nun als erstes umgesetzt werden sollte – dieses war eindeutig die Sag’s Wien-App. In den abschließenden Worten des Open Space Days gab der Magistratsdirektor-Stellvertreter Mag. Wolfgang Müller das Versprechen, die App bis Schulanfang (also September 2016) fertig zu stellen. Zu diesem Zwecke wurde innerhalb der Stadt ein eigenes kleines Team eingerichtet, welches schnell, effizient und etwas außerhalb der gewohnten Prozessregeln der Stadt agieren darf und soll. Geleitet wurde das drei-Personen-Team von Robin Heilig, und wurde auf Wunsch bzw. Anweisung vom Magistratsdirektor direkt eingerichtet (vgl. Heilig, 2018). Das von Huemer gegebene Versprechen, mit den TeilnehmerInnen im Dialog zu bleiben, wurden insofern eingehalten, als dass zur Erarbeitung der neuen Sag’s Wien App Folgetermine stattgefunden haben: etwa vier bis fünf Mal in Gruppen von zirka zehn Personen wurde die Vorarbeit des Open Space Day weiter konkretisiert (vgl. Hagler, 2018). Denn in einem Tag, wie etwa am Open Space Day, ist es zwar möglich, den „Usecase“ einer App zu beschreiben - also was soll die App grundsätzlich können - die genauen Detailfragen, wie Push-Nachrichten, Logikprüfungen, Sicherheitschecks, etc. bedürfen jedoch mehr Entwicklungszeit. Im Normalfall bedürfen solche Prozessabläufe in der Stadt etwa drei bis sechs Monate, bevor die erste „Line of Code“ geschrieben werden kann. Aufgrund des bereits erwähnten eigenes initiierten D.A.R.T. Team (digitale Agenda Realisierungsteam), welches durch die Unterstützung von der CIO der Stadt Wien sowie dem Magistratsdirektor und Magistratsdirektor-Stellvertreter, entsprechend hoch angesiedelt war, war es jedoch möglich, bereits nach zwei weiteren Workshops die erste „Line of Code“ zu schreiben. Zusätzlich zu den Folgeterminen und Workshops wurde aus der digitalen-Agenda Community ein Alpha-Test-Team von zehn Leuten eingerichtet. Dieses erhielt etwa alle ein bis zwei Wochen einen weiteren Prototyp der App, um die aktuellen Entwicklungsergebnisse ausgiebig zu testen und zurück zu melden. Robin Heilig sprach auch davon, dass diese Form der Entwicklung eine sehr dynamische Kommunikation erforderte, und fast jedes Stück Software, das den UserInnen zum Testen gegeben wurde, zu Beginn unbrauchbar – also zu kompliziert, zu viele Klicks, nicht selbsterklärend, etc., war. Das D.A.R.T. schickte den Prototyp zum Testen, innerhalb von maximal zwei bis drei Tagen war das Feedback der TesterInnen da und weitere ein bis zwei Tage später konnte bereits eine neue Version getestet werden (vgl. Heilig, 2018).

Parallel dazu wurde noch eine andere – interne – Form der Partizipation im Prozess etabliert, da die Sag's Wien-App viele Interessenten betraf. Besonders wesentliche waren intensive Gespräche mit allen betroffenen Dienststellen. Aufgrund der zu dieser Zeit aktuellen Kanäle – Misttelefon, Gartentelefon, Lichttelefon, Emails, etc. – und statistischen Auswertungen war schon im Vorfeld deutlich, aus welchen Kategorien die meisten Meldungen kamen und somit auch, welche die wohl am meisten betreffenden Dienststellen sein würden: vorwiegend die MA28, MA33 und MA48. Diese intensiven Gespräche mit den Dienststellen waren aus mehreren Gründen unumgänglich. Zum aktuellen Zeitpunkt hatten bereits sämtliche betroffenen Stellen ein für sie funktionierendes System. Der Wunsch der DienststellenleiterInnen war ganz eindeutig, dass die App nur dann einen Mehrwert für sie aufweist, wenn diese keine zusätzliche Arbeit generiert. Somit war die wesentlichste Forderung von Seiten der Dienststellen, dass alle Meldungen in einer so guten Qualität kommen, dass sie damit keinen Mehr- oder Rechercheaufwand haben. Soll heißen: Ort, Zuständigkeiten und der zu behebbende Mangel sind eindeutig kommuniziert. Auf der anderen Seite waren eben diese Gespräche notwendig und wichtig, um bereits im Vorfeld eine Akzeptanz für die App zu erreichen und vor allem auch die Stellen miteinzubeziehen, die die App schlussendlich am Meisten betrifft. Somit kristallisierte sich in den Gesprächen auch heraus, dass es vorab – also bevor die Meldung an die betroffene Dienststelle geleitet wird – eine Qualitätssicherung und zentrale Redaktion benötigt. Für diese Aufgabe wurde die Redaktion des Stadtservice – damals noch Bürgerdienst – beauftragt. Sie ist somit dafür verantwortlich, die Kommunikation mit den BürgerInnen mittels App durchzuführen, bevor eine Meldung an die entsprechende Dienststelle weitergeleitet wird, um alle wichtigen Informationen vollständig weiterleiten zu können.

Weitere wesentliche Betroffene der Sag's Wien App waren von Seiten der Politik vor allem die Bezirksvorstehungen, da jede Meldung auch einem Bezirk zuzuordnen ist. Problematisch zeigte sich in der Entwicklung an diesem Punkt vor allem die Tatsache, dass nicht jeder Bezirk in Wien von der Regierungspartei geführt ist. So wurden beispielsweise Gespräche in der SPÖ-Klubssitzung geführt, diese hat dann drei bis vier Bezirksvorsteher namhaft gemacht, mit welchen noch gesonderte Gespräche stattgefunden haben: Welche Meldungen sind auch tatsächlich für die Politik relevant, welche Mängel und Beschwerden sind möglicherweise bereits in der Vorstehung ansässig und wurden oder werden bereits bearbeitet, etc. Aber nicht jeder Bezirk ist in der SPÖ Klubssitzung vertreten, trotzdem muss natürlich jeder Bezirk dieselben Informationen, Möglichkeiten und Chancen bekommen, unabhängig davon, ob es sich um einen Regierungs- oder Oppositionsbezirk handelt (vgl. Heilig, 2018). Dies wurde dann über den damaligen Präsidialchef des Wiener Bürgermeisters abgewickelt, da die Aufgaben des Präsidialbüros unter anderem den Dienst für das Präsidium des Landtags und des Gemeinderats beziehungsweise der Landesregierung und des Stadtsenats beinhalten, und somit der Kontakt zu sämtlichen in Wien vertretenen Klubs gegeben war

(vgl. Czeike, 2015; vgl. Heilig, 2018). Zusätzlich zu den Bezirksvorstehungen wurden auch Gespräche mit den beteiligten StadträtInnen geführt, sowohl mit Hrn. Mailath-Pokorny, dem damaligen Stadtrat für IT-Angelegenheiten, als auch mit Fr. Ulli Sima, deren Geschäftsgruppe die meisten der betroffenen Dienststellen angehören. Nicht nur das Alphatest-Team, sondern auch die DienststellenleiterInnen, StadträtInnen, BüroleiterInnen und jeder innerhalb der Verwaltung, der die App vorab testen wollte, bekam die Möglichkeit dazu.

Mitte August 2016 war es dann soweit, die App war fertig gestellt und es war nur noch ein Securitytest notwendig, bevor diese der Öffentlichkeit präsentiert werden konnte. Genau zu dieser Zeit wurde jedoch auch der Bürgerdienst, das heutige Stadtservice, umstrukturiert, welcher als redaktionelle Dienststelle wesentlich für die Funktionalität der Sag's Wien App ist. Da das Stadtservice zu dieser Zeit noch keine regelmäßigen Abläufe und Prozesse innehatte, wurde von dessen Leiterseite darum gebeten, mit dem Veröffentlichen der App noch zuzuwarten, bis die Umstrukturierung abgeschlossen sei. Da auf der anderen Seite jedoch von Mag. Wolfgang Müller das Versprechen an die Community gegeben worden war, mit Schulanfang das fertige Produkt zu präsentieren, entschied man sich dazu, in einen Echt-Test zu gehen. Die Community der digitalen Agenda Wien wurde eingeladen die App vorab vier Monate lang zu testen, ehe sie öffentlich vorgestellt wird. Knapp 400 TeilnehmerInnen nahmen dieses Angebot wahr, testeten die App und gaben Rückmeldungen an das Entwicklerteam. Bis Dezember 2016 wurde die App so in einem zusätzlichen Test nochmals überarbeitet und perfektioniert, ehe sie im Jänner 2017 nochmals einem Securitytest unterzogen wurde und Mitte Februar 2017 im Rahmen einer Pressekonferenz der Öffentlichkeit präsentiert wurde (vgl. Heilig, 2018).

Somit kann abschließend gesagt werden, dass die App sowohl im Austausch mit den BürgerInnen, als auch einem internen Partizipationsprozess entstanden ist. Die Sag's Wien App wurde gemeinsam mit der Digitalen-Agenda Community einerseits, sowie betroffenen und interessierten Stakeholdern, Magistratsabteilungen, dem Stadtservice Wien, der Bezirke, Magistratsspitze, der Politik und zuletzt den BürgerInnen gemeinsam erarbeitet und umgesetzt (vgl. Heilig, 2017).

Grundsätzlich sehe ich den Entwicklungsprozess hinter der App und den damit einhergehenden Partizipationsprozess als wichtig und wesentlich an, um auch das Partizipationsangebot in Wien weiter auszubauen und zu verbessern – auch im Hinblick darauf, dem zunehmenden Misstrauen und Desinteresse der Bevölkerung an der Politik entgegenzuwirken. Ich sehe hier die Ansätze und die Mischform aus online und offline als wesentliche und gute Herangehensweise, möchte jedoch an dieser Stelle sehr wohl anmerken, dass ich die Sag's Wien App selbst einerseits zwar als Partizipationstool verstehe, andererseits die tatsächliche Mitbestimmung der BürgerInnen hier kaum bis keine Anwendung findet. Hauptsächlich wird den BürgerInnen die Möglichkeit geboten, indirekt

an der Behebung von Problemen in der Wiener Stadtverwaltung mitzuwirken. Kritisch und nahezu zynisch frage ich hier, ob die App tatsächlich als Tool für die BürgerInnen entwickelt wurde oder lediglich dazu dient, der Wiener Stadtverwaltung die Arbeit zu erleichtern und mit Hilfe der BürgerInnen rasch und effizient handeln zu können. Wie Mailath-Pokorny in einer Presseaussendung 2017 zitiert wird, erklärt er, dass es wichtig ist, die Anliegen der Menschen umgehend und effektiv zu bearbeiten und sie nicht im Kreis zu schicken. „Die neue App hilft dabei konkrete Probleme künftig noch rascher und treffsicherer zu lösen. Mit Hilfe der neuen schnellen Einsatzgruppe sind wir bei Bedarf in kürzester Zeit vor Ort und die Wienerinnen und Wiener erhalten bei Erledigung unmittelbar Rückmeldung direkt aufs Smartphone“ (Mailath-Pokorny, 2017). Anhand dieser Aussage behaupte ich, dass die App insofern sehr wohl auch als Tool für die BürgerInnen der Stadt gedacht ist. Zusätzlich dient sie einer verbesserten, schnelleren und innovativen Bearbeitung und Lösung von - vorwiegend technischen – Problemen in der Stadt Wien. Somit werden mit der App zwei Fliegen mit einem Pracker geschlagen: Für die Wiener Stadtverwaltung dient sie als Erleichterung und somit einem effizienteren Einsatz der Ressourcen, für die BewohnerInnen und BürgerInnen wurde eine Möglichkeit geschaffen, rasch und einfach Probleme zu melden, die nach Möglichkeit auch in einem ebensolchen Tempo bearbeitet werden. Durch die in der App integrierte Funktion, die BürgerInnen über jede Neuigkeit in Sachen des eigenen Anliegens zu informieren, werden diese auf dem Laufenden gehalten und somit wird m.E. nach das Gefühl vermittelt auch tatsächlich beteiligt worden zu sein (wobei sich dies hier auf die App selbst und nicht den vorangehenden Beteiligungsprozess bezieht). Meiner Meinung nach kann also die Sag's Wien App als Beitrag gesehen werden, die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen der Stadt Wien und den WienerInnen weiter zu verbessern. Möglicherweise geht damit auch ein politischer Vertrauenszuwachs von Seiten der BürgerInnen und eine damit verbundene, wie von Mailath-Pokorny angesprochene, Stärkung der Demokratie einher (vgl. Stadt Wien, 2017).

6.3 ... Gegliedert & differenziert

Wie bereits im Kapitel der Neugestaltung der Wasserwelt möchte ich auch hier einige Punkte des vorangegangenen Unterkapitels genauer und tiefer beschreiben, um auf die einzelnen Fragestellungen, Herausforderungen, Kooperationen, Stakeholder, etc. eingehen zu können. Ziel dieses Kapitels soll vor allem eine klare und strukturierte Darstellung des Prozesses sein.

Entstehung und zeitlicher Ablauf?

Die Entstehung der neuen App Services für die Stadt und somit auch die Sag's Wien App geht zurück auf die digitale Agenda Wien. Der Startschuss hierfür war 2014, als Fr. Mag.^a Ulrike Huemer neue CIO der Stadt Wien wurde, und sich als Ziel setzte, die damals aktuelle IKT-Strategie in einem partizipativen Prozess neu zu erarbeiten (vgl. Hagler, 2018). Die digitale Agenda Wien kann also als

Digitalisierungsstrategie der Stadt Wien bezeichnet werden – und eines ihrer Ziele ist die Umsetzung wesentlicher Leuchtturmprojekte. Eines dieser Leuchtturmprojekte waren die neuen App Services für die Stadt, aus welcher die Sag's Wien App hervorging. Die erste Phase des partizipativen Prozesses, startete am 25.11.2015. Bis zum 31.1.2016 konnten die BürgerInnen online ihre Ideen und Meinungen äußern (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien, Prozess DAW). Aufbauend auf diesen Ideen fand am 13.2.2016 ein Open Space Day – die zweite Phase der Beteiligung – statt. Hier wurden die Onlineideen erneut vorgestellt, in Arbeitsgruppen diskutiert und Mock-Ups entworfen, ehe am Ende des Tages eine Abstimmung abgehalten wurde, welche App nun als erstes umgesetzt werden sollte. Diese fiel eindeutig für die Sag's Wien App aus (vgl. Heilig, 2018; vgl. Hagler, 2018). Unmittelbar anschließend an den Open Space Day folgte die dritte Phase der Beteiligung: In einem (teilweise internen) Partizipationsprozess wurde die Sag's Wien App entwickelt und programmiert, wobei vor allem die betroffenen Dienststellen, die Politik, die Magistratsspitze sowie die Mitglieder der digitalen Agenda Community in den Prozess eingebunden wurden. Mitte August 2016 war die App soweit fertig gestellt, dass sie anschließend an einen Securitytest im Dezember 2016 in einen Echt-Test gehen konnte – über diesen Zeitraum wurde sie erneut in einem Dialog der Beteiligten überarbeitet, ehe sie Mitte Februar 2017, ein Jahr nach Beginn des Prozesses, der Öffentlichkeit präsentiert wurde (vgl. Heilig, 2018).

Wesentliche Beteiligte und Stakeholder? Wer wurde eingebunden?

Auf der einen Seite waren dies als InitiatorInnen, sowie als wesentliche unterstützende Kräfte im Hintergrund des Projekts sowohl die CIO der Stadt Wien, der Magistratsdirektor als auch der Magistratsdirektor-Stellvertreter. Weitere wesentliche Beteiligte waren der Präsident des Wiener Bürgermeisters, der dafür sorgte alle Parteien und Klubs für das Projekt zu begeistern. Hr. Robin Heilig, Projektleiter der Sag's Wien App, sorgte durch Gespräche mit den DienststellenleiterInnen, den StadträtInnen und dem SPÖ-Klub für eine vorzeitige Akzeptanz der App innerhalb der Wiener Stadtverwaltung – sein Team der D.A.R.T. sorgte für die effektive Umsetzung und Programmierung der App. Wesentlich waren auch sämtliche betroffene Dienststellen der Sag's Wien App, welche von Beginn an in den Prozess mit eingebunden wurden, um einerseits eine Akzeptanz für die App zu erreichen, und andererseits abzuklären, wie die App möglichst hilfreich und ohne Mehraufwand für die einzelnen Dienststellen umgesetzt werden kann. Für die unmittelbare Kommunikation der App mit den BürgerInnen selbst sowie der Weiterleitung der Meldungen an die Dienststellen ist das Stadtservice zuständig – ebenso war es dies im partizipativen Entstehungsprozess, als eine gesamte Dienststelle neu strukturiert werden musste, um die Anforderungen der Sag's Wien App erfüllen zu können. Zuletzt ist noch die Community der digitalen Agenda Wien zu erwähnen, welche einerseits als Testteam fungierte, andererseits bei der Onlineideenfindung, den Arbeitsgruppen am Open Space Day sowie dem weiteren Entwicklungsprozess der App eingebunden wurde. Letzteres jedoch in

deutlich kleinerem Kreis als noch bei der Onlineideenfindung selbst – dies lässt sich jedoch auf den (freiwilligen) Mehraufwand, die regelmäßigen Treffen und somit die nicht mehr Zeit- und Ortsunabhängigkeit der Onlinepartizipation zurückführen, zumal jedeR abseits noch der eigenen Arbeit nachgehen muss, Familien, Freunde, Freizeit, Hobbies, etc. hat. Aus Sicht der Verwaltung selbst wird die Partizipation an dieser Stelle so gesehen, dass vor der Digitalisierung zehn Personen aus der Verwaltung um einen Tisch saßen und sich den Kopf zerbrochen haben. Nun haben sie sich 1000 weitere Leute aus der Community an den Tisch geholt, die durch die Sichtweise Dritter den Horizont erweitern, und somit auch neue Ideen und neuen Wind mit sich bringen (vgl. Heilig, 2018).

Offensichtliche Interessen der Beteiligten?

Die Interessen der BürgerInnen umfassten neben Nachbarschaftsthemen und E-Government-Anwendungen per App vor allem auch das Melden von Problemen an die zuständigen Verwaltungs- und –Fachdienststellen (vgl. Hagler, 2018). Die beim Open Space Day vorgestellten Ideen mit dem meisten Zuspruch waren

- „Mein Grätzl“: Lokale Informationen und Austauschmöglichkeiten mit der Umgebung – „Mein Wien“ – Services für alle Lebensbereiche
- „Sag’s Wien“: Vorschläge und Problemmeldungen an die Stadtverwaltung in wenigen Sekunden direkt per Smartphone
- „Parken in Wien“: Service-App rund um die Parkplatzsuche in der Stadt.

Weitere Ideen, welche im Zuge des Open Space Day erarbeitet wurden, waren beispielsweise „Mein Kulturkalender: Suche, Services und Informationen rund um Kulturveranstaltungen in Wien“, eine QR-Code App für Sehenswürdigkeiten am Handy oder „Kultur und Freizeit in Wien mit Spaziervorschlägen je nach Stimmung“ (vgl. Huemer, 2016). Von Seiten der betroffenen Dienststellen bestand das größte Interesse vor allem darin, dass sämtliche Meldungen in einer solchen Qualität zu den Dienststellen weitergeleitet werden, dass diese, durch die Öffnung des neuen Meldekanals, keinen zusätzlichen Mehraufwand – abgesehen von den ohnehin zu behebenden Mängeln – erfahren. Für das Stadtservice war das wesentlichste Interesse, die endgültige Veröffentlichung des Produkts weiter nach hinten zu verschieben, um die parallel dazu laufende Umstrukturierung der Dienststelle erfolgreich durchführen zu können – und so auch ein den Erwartungen entsprechendes Abarbeiten der Meldungen durch die App gewährleisten zu können. Für die Bezirksvorstehungen kann das Interesse damit begründet werden, dass sie wesentliche und wichtige Meldungen erhalten, die den Bezirk betreffen. Sie können somit bei ihnen kundgemachte Beschwerden als bereits in Arbeit weiterleiten, ebenso bekommen sie Informationen bei tatsächlich auftretenden Problemen (vgl. Heilig, 2018) – treu nach dem Motto: „Wenn einer anruft und es brennt, grillt vermutlich der Nachbar. Wenn’s aber wirklich brennt, rufen 100 Leute an.“ Zuletzt ist noch das politische Interesse

anzumerken: also sowohl die Magistratsspitze, CIO der Stadt Wien, die amtsführenden StadträtInnen als auch die Regierungsparteien. Dieses zeigt vor allem, dass mit dem Tool den BürgerInnen eine weitere Möglichkeit geboten werden soll, rasch und effizient mit der Stadtverwaltung in Verbindung treten zu können – und somit die Partizipationsmöglichkeiten innerhalb der Stadt weiter ausgebaut werden (vgl. PACE). Auch ist eines der wesentlichen Ziele des Strategiepapiers der digitalen Agenda, einen Beitrag zur Erreichung der Smart City Ziele zu leisten. Hierfür wird das Leuchtturmprojekt mit der Entwicklung der Sag's Wien App als weiterer Beitrag angesehen (vgl. Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 4f.).

Beteiligungsformen?

Die wesentlichsten Methoden der Beteiligung im Prozess der digitalen Agenda Wien waren konkret eine Online Beteiligung zur Ideenfindung und ein Open Space Day. Ein anschließender (mehrheitlich) interner Partizipationsprozess wurde unter Einbeziehung von interessierten BürgerInnen der digitalen Agenda Community durchgeführt. Der vorangehende Online Partizipationsprozess war vorwiegend als Ideenfindungsprozess gedacht, die BürgerInnen hatten die Möglichkeit, ihre Ideen, Meinungen und Anregungen zu posten (vgl. Heilig, 2018). Angewandt wurde hierbei die Online Partizipationsplattform der Stadt Wien: Ausschlaggebend für dessen Anwendung war die Möglichkeit, diese orts- und zeitunabhängig anbieten zu können, ebenso wie die Tatsache, dass die Menschen heutzutage von Haus aus digital-affiner sind und somit das Angebot eventuell stärker nutzen (vgl. Hagler, 2018). Die Ideenplattform zeigte zusätzliche Hintergrundinformationen, beschrieb den Prozessablauf sowie die Intention und Ziele des Projekts (vgl. May, et al., 2015 S. 69). Der Open Space Day wurde im Sinne eines klassischen Offlinepartizipationsprozesses abgehalten: Dialog und Diskussion in Arbeitsgruppen gemeinsam an einem Tisch, ehe im Anschluss daran die Ergebnisse der jeweiligen Gruppen vorgestellt wurden. Abschließend fand eine Befragung statt, welche der Apps nun als erste umgesetzt werden sollte. Die letzte Form der Beteiligung war der (oben schon im Detail geschilderte) interne Partizipationsprozess: Dieser beinhaltete vor allem regelmäßige Gespräche und Dialoge, um einen gemeinsamen Konsens zu finden, in welche Richtung sich die App entwickeln sollte, als auch welche Anforderungen die jeweiligen Beteiligten an diese haben (sowohl von Seiten der Politik, als auch der betroffenen Dienststellen) (vgl. Heilig, 2018).

Kommunikation – Einsatz von Medien?

Die Kommunikation mit den BürgerInnen fand im Prozess vielfach online statt. Die Ideen wurden online eingebracht, ebendort von den ModeratorInnen beantwortet und im Dialog mit den Beteiligten diskutiert. Auch gab es regelmäßig Blog-Einträge, welche den aktuellen Stand der Dinge dokumentierten und den BürgerInnen somit zugänglich machten (s. dazu (Huemer, 2016), (Heilig, 2017)). Eine weitere wesentliche Form der Kommunikation war das öffentliche Ausschreiben des

Partizipationsprozesses über sämtliche soziale Medien wie Instagram oder Facebook, E-Mails an die Community der digitalen Agenda, Informationen auf den Websites oder aber auch das Aushängen von Plakaten – vor allem in Gebäuden der Stadt Wien.

Eine weitere Art der Kommunikation, welche im Laufe des Prozesses Anwendung fand, war vor allem das Suchen persönlicher Gespräche – dies besonders im internen Beteiligungsprozess als auch am Open Space Day. In regelmäßigen Treffen wurde das weitere Vorgehen besprochen, die unterschiedlichen Wünsche und Ziele der Beteiligten und Dienststellen eingeholt, als auch mit den politischen VertreterInnen ein Einvernehmen hergestellt. Die schlussendliche Kommunikation in der App selbst läuft zwischen den BürgerInnen und der Redaktionsstelle des Stadtservice direkt online und über die App. Ein weiterer Online-Kommunikationskanal war der Email-Verkehr, der sowohl intern zur Abstimmung Anwendung fand, als auch zum Einholen von Feedback (vgl. Heilig, 2018).

Eine besondere Form der Kommunikation haben Fr. Huemer und Hr. Heilig gefunden, um rasch und möglichst effizient schnelle Entscheidungen zu fällen. Dies war vor allem dahingehend relevant, als dass sich eine gemeinsame Terminfindung zwischen Fr. Huemer, CIO der Stadt, und Hr. Heilig, Projektleiter der Sag's Wien App, als äußerst schwierig herausstellte. Daher entschieden sich die beiden für eine rasche Entscheidung, in der es nur darum geht, in welche Richtung nun weitergegangen werden soll, die Kommunikationsform der SMS zu wählen. Hr. Heilig schrieb eine SMS in welche Richtung, hatte innerhalb weniger Minuten für gewöhnlich eine Antwort, und konnte dementsprechend rasch wieder weiterarbeiten ohne, auf den sonst bürokratischen Wegen der internen Kommunikation, Zeit zu verlieren (vgl. Heilig, 2018).

Online / Offline Methoden?

Wie in der Arbeit bereits mehrfach erwähnt, fanden im Gesamtprozess der Sag's Wien App sowohl Online als auch Offlinemethoden ihre Anwendung. Vermehrt wurde, vor allem im Prozess mit den BürgerInnen, auf das Onlinemedium gesetzt. Die Offline-Prozesse fanden überwiegend in internen Gesprächen ihre Anwendung – in denen jedoch auch freiwillige BürgerInnen als VertreterInnen der digitalen Agenda-Community eingebunden wurden (vgl. Heilig, 2018). Auf die Online- und Offlinemethoden wurde bereits unter dem Punkt „Beteiligungsformen?“ als auch im Kapitel „Neue App Services für die Stadt“ genauer eingegangen.

Verbindlichkeiten?

Die digitale Agenda, welche als Strategiepapier der Stadt Wien gehandhabt wird, genießt zwar in der Stadtverwaltung und -regierung einen hohen Stellenwert, wurde jedoch nie rechtlich und somit verbindlich im Sinne eines Gemeinderatsbeschlusses beschlossen (vgl. Hagler, 2018). Insbesondere in Anbetracht des stattgefundenen Beteiligungsprozesses wäre eine Verbindlichkeit des Dokuments

und somit die vorgegebene Richtung auch für die BürgerInnen ein (zusätzlicher) Beweis dafür, dass ihre Meinung auch tatsächlich zählt – es ist jedoch anzumerken, dass zum aktuellen Stand die Ergebnisse des Partizipationsprozesses Anwendung finden und auch die durchgeführten Leuchtturmprojekte den Zielvorgaben entsprechen.

Im Beteiligungsprozess „digitalen Agenda Wien wird konkret“ und somit auch der Sag’s Wien-App gab es in dem Sinn ebenfalls keine rechtlich verbindlichen Regelungen. Da die Sag’s Wien-App jedoch von oberster Stelle (Magistratsdirektor, Magistratsdirektor-Stellvertreter, CIO der Stadt Wien, und die zuständigen amtsführenden StadträtInnen) forciert wurde, kann auch hier behauptet werden, dass sie den Wünschen entsprechend umgesetzt wurde (vgl. Heilig, 2018). Vor allem in Hinblick dessen, dass die Sag’s Wien App als die von den BürgerInnen als erste umzusetzende App gewünscht wurde – und dies in einem Beteiligungsprozess aus einer Mischung von online und offline Methoden entstanden ist.

Schnittstellen zum politisch-administrativen System?

Die Schnittstellen zum politisch-administrativen System wurden schon sehr ausführlich geschildert, dennoch sollen die wesentlichen PlayerInnen hier nochmals erwähnt werden. Die digitale Agenda Wien wurde durch die CIO der Stadt Wien initiiert, welche auch – in Abstimmung mit den amtsführenden StadträtInnen – für die richtungsweisenden Entscheidungen zuständig war. Von Beginn an gab es regelmäßige Rückkoppelungen und Abstimmungstermine mit dem amtsführenden Stadtrat, sowie dem Magistratsdirektor, die beide hinter dem Projekte standen und dieses unterstützen (vgl. Hagler, 2018). Gleiches gilt für den Prozess der digitalen Agenda Wien konkret und der Sag’s Wien-App, die ebenfalls durch das Commitment der politischen und magistratsinternen Spitze immer noch einen sehr hohen Stellenwert genießt. Da das Projekt vielfach auch in einem internen Beteiligungsprozess umgesetzt wurde, waren sämtliche betroffene Dienststellen ebenfalls wichtige Player und somit eine Schnittstelle zum administrativen System – hier vor allem die MA14, MA28, MA33, MA48 als auch die MD-OS-PIKT. Nicht zuletzt sind besonders zur Abstimmung und Akzeptanzfindung die politischen Klubs zu erwähnen, als auch die amtsführenden StadträtInnen, die in der Entwicklung und in regelmäßigen Besprechungsterminen ihre Wünsche und Vorstellungen zur App einbringen konnten (vgl. Heilig, 2018).

7 Analyse der Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation

Beteiligungsprozesse können wesentlich zu einer verbesserten, nachvollziehbaren Entscheidungsfindung bei Projektvorhaben, Planungen und der Politikgestaltung im öffentlichen Bereich beitragen. Dennoch haben Beteiligungsprozesse auch Grenzen – sie sind keine „Wundermittel“, die in jeder Situation zur Problemlösung eingesetzt werden können (Strategiegruppe Partizipation, 2012 S. 17). Daher werden im folgenden Kapitel, aufbauend auf den Partizipationsprozessen der Neugestaltung der Wasserwelt und der digitalen Agenda Wien, die Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation analysiert und diskutiert. Diese werden theoretisch aufbereitet, ehe sie in einem anschließenden Fazit kritisch mit den konkreten Projekten verknüpft und rückgeschlossen werden. Die ersten drei Punkte treffen auf beide Beispiele gleichermaßen zu, während der Punkt „Exkurs: E-Partizipation“ nochmals speziell auf Herausforderungen und Grenzen der Online-Partizipation anhand der digitalen Agenda Wien eingeht.

7.1 Repräsentativität und Legitimität

Eine aktive Befragung mit 783 Interviews im Falle der Neugestaltung der Wasserwelt, knappe 900 Registrierungen und über 100 Ideen bei der Onlinebeteiligung der digitalen Agenda Wien konkret: diese Zahlen sprechen für eine hohe Beteiligung und großes Interesse an den Projekten – aber sind dadurch die Partizipationsprozesse tatsächlich als repräsentativ und legitim zu erachten?

„Repräsentativ“ nennt man eine Teilmenge, die weitgehend dieselben Eigenschaften hat wie die Gesamtheit. Repräsentativ wäre BürgerInnenbeteiligung also beispielsweise dann, wenn eine kleine Zahl der teilnehmenden BürgerInnen dieselben Vorschläge äußern würde wie die Gesamtheit (vgl. Mörike, 2017). Daher ist es spannend der Frage nachzugehen, ob die untersuchten Beteiligungs- und Partizipationsprozesse auch tatsächlich repräsentativ sind? Eine wirkliche ehrliche Antwort auf diese Frage kann und werde ich im Zuge dieser Diplomarbeit aber nicht geben. Einerseits würde dies einer ausgiebigen und detaillierten Analyse, vor allem der genauen Befragungsergebnisse und auch teilnehmenden Personen, bedürfen. Andererseits, und das ist der wesentliche Punkt, ist es nicht Ziel der Arbeit, die Prozesse auf eine tatsächliche Repräsentativität hin zu überprüfen – es sollen die Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation dargestellt werden. Anhand des obig kursiv dargestellten Problemaufrisses soll nun im Folgenden das Thema der Repräsentativität und Legitimität in Beteiligungsprozessen genauer beschrieben und abgehandelt werden, da diese in den untersuchten Prozessen sehr wohl als mögliche Grenze und Herausforderung angesehen werden.

Das Thema der Beteiligung ist in den Grundrechten einer Demokratie fest verankert, weshalb insbesondere in solchen Prozessen auf eine entsprechende Repräsentativität und Legitimität geachtet werden muss bzw. sollte. Durch die frühzeitige Einbindung von Anliegen und Forderungen der BürgerInnen in politische Entscheidungsprozesse könnten potentiell Legitimitätsgewinne erzielt werden (vgl. Uni Koblenz Landau, 2015). Beteiligung kann, wenn sie richtig eingesetzt wird, die Akzeptanz von politischen Entscheidungen und das Vertrauen in die Politik erhöhen (vgl. OOE Zukunftsakademie, 2016 S. 5). Manchmal treffen Planungen oder Entscheidungen in der Öffentlichkeit zunächst auf Unverständnis, was häufig daran liegt, dass Entscheidungen nicht nachvollziehbar sind oder der Entscheidungsprozess intern stattgefunden hat und öffentlich nicht begründet wird. Mit Beteiligungsprozessen können Planungen und Entscheidungen transparenter gestaltet werden und die Akzeptanz bei den Betroffenen sowie die Legitimität der Projekte erhöht werden (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 59). Beteiligungsprozesse ergänzen – ob digital oder analog – die repräsentative Demokratie. Jedoch ist am konkreten Anlass zu prüfen, ob und in welcher Form es Sinn macht Beteiligungsinstrumente auch einzusetzen (vgl. OOE Zukunftsakademie, Potentiale digitaler Vernetzung in den Bereichen Bürgerbeteiligung und Freiwilligenmanagement S. 6). BürgerInnenbeteiligung ist für die TeilnehmerInnen freiwillig – weder sind sie verpflichtet, sich über einen bestimmten Zeitraum zu engagieren, noch sind sie für Entscheidungen rechenschaftspflichtig. Durch diese Freiwilligkeit kommt es zu einer hohen Fluktuation. Beispielsweise können auf zwei BürgerInnenversammlungen zum selben Thema, aufgrund der unterschiedlichen teilnehmenden Personen, gänzlich konträre Ergebnisse und Entscheidungen getroffen werden. Auch ist die Anzahl der Beteiligten meist nur schwer bzw. nicht beeinflussbar – ebenfalls gibt es oft keine Garantie dafür, dass ein in einem Beteiligungsverfahren beschlossener Konsens nicht später wieder angefochten wird. Daher ist Beteiligung in der Regel nicht repräsentativ, ebenso stellt sich die Frage, wie legitim die Entscheidungen tatsächlich sind (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 62). Repräsentativität wird in Beteiligungsprozessen insbesondere von der Politik immer wieder eingefordert – welcher Grad an Repräsentativität betroffener Interessen allerdings notwendig oder wünschenswert ist, muss immer wieder neu entschieden werden. Eine Regel hierzu gebe es nicht, da eine Entscheidung immer stark aufgaben- und kontextabhängig ist (vgl. RWTH Aachen, 2003 S. 46).

Bei BürgerInnenbeteiligungsformen kommt es vielfach zu einer erhöhten Berücksichtigung von gut Gebildeten, Älteren und materiell besser Gestellten. Die Bereitschaft zur Beteiligung sinkt mit dem Bildungsgrad und dem Einkommen, weshalb Angehörige sozial schlechter gestellter Gruppen weniger an entsprechenden Prozessen teilhaben (vgl. OOE Zukunftsakademie, 2016 S. 5). Auch ist anzuführen, dass weder das Interesse noch die Möglichkeit an Beteiligungsprozessen bei allen Bevölkerungsgruppen gleich ist – daher ist das Einbeziehen möglichst aller gesellschaftlicher Gruppen

oder eines repräsentativen Querschnitts eine wesentliche Herausforderung in Partizipationsprozessen. Partizipationsraten sind beispielsweise bei wohlhabenden und voll erwerbstätigen Menschen fast doppelt so hoch im Vergleich zu armen und arbeitslosen Personen. So spielt auch der Bildungsunterschied zwischen den Beteiligten und Beteiligten eine Rolle – ist der „heimische“ Lehrplan ja normalerweise auf klassische bürgerliche Mittelschichtstandards ausgelegt. Dies wirft also die Frage auf, ob BürgerInnenbeteiligungsformate so wie sie heute stattfinden – also methodisch, geordnet, sauber moderiert – nicht (unbewusst?) bestimmte Bevölkerungsgruppen ausgrenzen, die sich gar nicht, oder nur ungeordnet oder lautstark äußern können bzw. wollen (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 62f.). Wichtig ist, dass in der Abhaltung von Partizipationsprozessen das Bewusstsein vorhanden ist, dass es diese Problematik gibt – und Methoden und Instrumente eingesetzt werden, um diese schwer erreichbaren Gruppen auch gezielt anzusprechen und sicherzustellen, dass der Prozess nicht durch die lautesten dominiert wird, die nicht immer die Mehrheit darstellen. MigrantInnen, Jugendliche und Menschen, die am Rande unserer Gesellschaft leben, zählen beispielsweise zu dieser Gruppe. Aber auch stark in den Job involvierte Personen, Alleinerziehende, Geschäftsleute oder generell Menschen mit geringen (persönlichen) Ressourcen zählen zur Gruppe der schwer erreichbaren. Dabei kann sich der Mangel an zu wenig Zeit, Geld, Bildung aber auch Erfahrung mit öffentlichen Auftritten fördernd oder hemmend auf die Beteiligung auswirken. Auch können Hürden wie kultureller oder sprachlicher Art bestehen – hinzu kommt, dass eine Vielzahl an in Städten lebenden Personen durch die ausländische Staatsbürgerschaft nicht wahlberechtigt sind, was den Betroffenen das Gefühl gibt, dass ihre Meinung ohnehin nicht gefragt bzw. erwünscht sei (vgl. Breitfuss, 2013 S. 62ff.; vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 62f.). Dabei können zwei Gruppen unterschieden werden, die einen, die sich gerne beteiligen würden, aber aus den oben genannten Gründen keine Möglichkeiten dazu haben bzw. denen der Zugang zu Beteiligung fehlt. Und diejenigen, die die sich beteiligen könnten, aber nicht wollen, weil sie beispielsweise schlechte Erfahrungen gemacht haben, weil sie nicht glauben etwas verändern zu können, weil der Aufwand zu hoch ist, das Thema zu uninteressant, etc. – also denen die Motivation zur Beteiligung fehlt. Ein repräsentativer Querschnitt der Bevölkerung kann nur dann gelingen, wenn auch diese schwer erreichbaren Gruppen ihren Weg in die Beteiligung finden (vgl. Arbter, 2011 S. 26). Allerdings wird schon mit dem Begriff „schwer erreichbare Gruppen“ oft eine Verschiebung der Verantwortung von den Prozessverantwortlichen an eben diese Gruppe verbunden. Denn die Gründe für das Fehlen dieser Gruppe liegt jedoch nicht bei ihnen und ihren Defiziten, sondern an den Themen, der Gestaltung oder den Rahmenbedingungen der Beteiligungsprozesse (vgl. Breitfuss, 2013 S. 63).

Beteiligung muss künftig also mehr auf die wachsende gesellschaftliche Vielfalt ausgerichtet sein. Es müssen maßgeschneiderte Ansätze, die die Zielgruppen besser erreichen, geschaffen werden. Der

Dialog zwischen den unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen muss unterstützt werden (OOE Zukunftsakademie, 2016 S. 6). Einseitige Kommunikationswege der Aktivierung, eine geringe Bandbreite der eingesetzten Methoden, oder falsch eingesetzte Methoden, Themen oder Fragestellungen, die an den Interessen zentraler Gruppen vorbei gehen, führen ebenso zu einer selektiven Auswahl der TeilnehmerInnen (vgl. Breitfuss, 2013 S. 63). Die Breite und Repräsentativität kann beispielsweise durch eine Zufallsauswahl zu Beginn des Prozesses erhöht werden. Eine Ausrichtung und Anpassung des Prozesses an die zeitlichen und örtlichen Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen, nachvollziehbare und gut aufbereitete Information sowie eine angepasste Methodenvielfalt können ebenfalls dazu beitragen diese entsprechend zu erhöhen (vgl. OOE Zukunftsakademie, 2016 S. 6).

Da der Prozess der digitalen Agenda und auch der Sag's Wien-App überwiegend online abgehalten wurde, ist auch die Frage der Repräsentativität bei Durchführung mittels online Kanälen von entsprechender Bedeutung. Grundsätzlich ist Online-Beteiligung eine Form der Beteiligung wie alle anderen Methoden auch – man muss wissen, wann und wie sie eingesetzt wird, um erfolgreiche und aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen. Online-Beteiligung sollte immer in Kombination mit klassischen Beteiligungsformaten durchgeführt werden – denn sonst würden gleich vorweg die Personen ausgeschlossen werden, die entweder keinen Zugang zum Internet haben oder sich nicht elektronisch beteiligen wollen (vgl. Arbter, 2012 S. 99). Kritisch ist hier anzumerken, dass in beiden Prozessen zwar eine Kombination aus online und offline Methoden angeboten wurde, meiner Meinung nach aber die Kommunikation und auch die Bewerbung dafür überwiegend online stattgefunden hat. Auch wurde, vor allem in der Sag's Wien-App, der „öffentliche“ Beteiligungsprozess fast ausschließlich mittels Online-Plattform und einem einmaligen Workshop abgehalten, und lediglich der interne Beteiligungsprozess mittels klassischer Methoden. Obwohl beim Workshop selbst auf klassische Beteiligungsformate zurückgegriffen wurde, denke ich, dass diejenigen, die sich nicht schon im Vorfeld online beteiligten, beim Workshop selbst kaum noch ihre Ideen einbringen konnten – jedoch bestand sehr wohl die Möglichkeit, an den bereits gefundenen Ideen und Projekten mitzuarbeiten. Onlinepartizipation ist mittlerweile in vielen Prozessen Standard und auch sinnvoll – jedoch nur dann, wenn die zusätzliche Investition auch einen zusätzlichen Nutzen bringt. Websites, Newsletter oder Blogs können oft dazu beitragen, Transparenz zu schaffen und über die Fortschritte und Ergebnisse eines Beteiligungsprozesses zu informieren. Allgemein macht Online-Partizipation jedoch am ehesten dann Sinn, wenn eine Vielzahl (Tausende) an Menschen an der Planung beteiligt bzw. interessiert sind – betrachtet man die eingegangenen Ideen und Anmeldungen der digitalen Agenda Wien und der Sag's Wien-App, kann behauptet werden, dass es im vorliegenden Fall durchaus sinnvoll war Online-Methoden einzusetzen. Vorteile der Online-Partizipation sind beispielsweise, dass diese unabhängig vom Aufenthaltsort und zu jeder beliebigen

Zeit durchgeführt werden kann. Hingegen schwindet der persönliche Kontakt mit den Beteiligten und es gibt keine Möglichkeit, diese persönlich anzusprechen und zu aktivieren. Ebenso kann dadurch keine Bindung zum Ort geschaffen werden (vgl. Arbter, 2012 S. 99f.). Generell kann mittels E-Partizipation, ebenso wie in herkömmlichen Beteiligungsverfahren, mittels Faktoren wie Transparenz, Flexibilität, spezieller Tools und persönlicher Betreuung, das Vertrauen und eine erhöhte Akzeptanz von Seiten der Bevölkerung erreicht werden. Einen großen Vorteil, den Online-Partizipation mit sich bringt, ist, dass durch die unterschiedlichen Möglichkeiten, welche das Internet bietet, vermehrt Personen erreicht werden können – gerade über soziale Medien können hier viele Personen zum Mitmachen angesprochen und motiviert werden (die Problematik, durch das Internet gewisse Personengruppen auszuschließen, wurde bereits angesprochen).

Da es bisher keine verbindlichen Richtlinien für den Einsatz von E-Partizipation gibt, kann die Legitimität von Online-Partizipationsprozessen jedoch in Frage gestellt werden (vgl. Fallmann, 2016 S. 40ff.). Die grundlegende Problematik der Repräsentativität ist jedoch bei Online-Beteiligung ebenso gegeben wie bei herkömmlichen Beteiligungsformaten: wen kann ich dadurch wirklich erreichen. Manche Menschen nehmen Onlineangebote gerne wahr, weil sie keine Zeit haben zu Veranstaltungen zu gehen. Andere hingegen sind davon ausgeschlossen, weil sie keinen Internetzugang haben, oder das Internet zur Beteiligung nicht nutzen (wollen) (vgl. Arbter, 2012 S. 101). Dies sind vor allem Menschen mit geringem Einkommen, ohne Bildungsabschluss, ältere Menschen und MigrantInnen – also derselbe bzw. ein sehr ähnlicher Personenkreis wie in herkömmlichen Partizipationsprozessen. Auch kann es in Online-Prozessen dazu kommen, dass wenige sehr gut Vernetzte den Diskurs dominieren, während die Mehrheit schweigend untergeht – jedoch ist dieses Problem ebenso in der herkömmlichen Partizipation anzutreffen, und gilt es in beiden Fällen zu verhindern (vgl. OOE Zukunftsakademie, Potentiale digitaler Vernetzung in den Bereichen Bürgerbeteiligung und Freiwilligenmanagement S. 9). Online-Methoden bringen aus den genannten Gründen keine repräsentativen Ergebnisse, auch wenn potentiell sehr viele Menschen erreicht werden könnten (vgl. Arbter, 2012 S. 101). Daher ist in Hinblick auf herkömmliche sowie Online-Partizipationsprozesse eine wesentliche Frage, wie nun repräsentative Ergebnisse erzielt werden können, also wie eine möglichst große Anzahl möglichst aller unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen und sozialen Schichten erreicht werden kann – der Frage danach wer kann, soll bzw. muss, wann, wie und warum beteiligt werden.

7.2 Wer, wann, wie und warum?

Im Prozess der Neugestaltung der Wasserwelt wurde durch das Anschreiben in einem gewissen Grätzl ein Befragungskreis festgelegt. Im Zuge der digitalen Agenda wurde vorwiegend die bereits bestehende Community angeschrieben – und vor allem online für die Beteiligung geworben. Daher stellt sich in beiden Projekten die Frage: wen betrifft das Projekt nun tatsächlich und wer soll wann, wie und warum beteiligt werden? Und wie werden diese entsprechenden Gruppen erreicht?

Wie bereits angeführt sind die Gründe für Nicht-Beteiligung, Nicht-Erreichung oder Nicht-Motivierung vielfältig. Daher müssen die Ansätze diese entsprechenden Hürden zu überwinden ebenso vielfältig sein: von der Wahl passender Methoden über den richtigen Ort bis zur richtigen Zeit (vgl. Kickert, 2013). Viele Projekte scheiterten schon, weil nur bis zur Planung und keinen Schritt weiter gedacht wurde. Bei der Formulierung der Ziele und Aufgaben ist die spätere Umsetzung miteinzubeziehen – so ist etwa die Wahl des Beteiligtenkreises entscheidend für die Planungen der Prozessschritte (vgl. RWTH Aachen, 2003 S. 42). Bei jedem Beteiligungsprozess müssen die Themen, die zu beteiligenden Menschen, die Situation und das Umfeld aufeinander abgestimmt werden. Jede Methode und jedes Format hat seine Stärken und Schwächen – daher ist es wichtig, die möglichst passendsten Methoden auf den entsprechenden Prozess anzuwenden. Nicht alle Methoden sind für alle Zielgruppen und Zielsetzungen geeignet, daher gilt es, diese entsprechend auszuwählen (vgl. Hütter, 2014b S. 51). Relevante und betroffene AkteurInnen sollen frühzeitig in einen kommunikativen und kooperativen Prozess eingebunden werden, damit ihre Sichtweisen, Potentiale und Interessen genutzt werden können. Die Trennlinie zwischen relevanten und nicht relevanten bzw. betroffenen und nicht betroffenen AkteureInnen kann jedoch weder scharf noch verallgemeinernd gezogen werden (vgl. RWTH Aachen, 2003 S. 43). Der Erfolg von partizipativen Projekten hängt wesentlich von der Bereitschaft der betroffenen Gruppen ab sich zu beteiligen – wenn wichtige Gruppen es ablehnen an einem Prozess teilzuhaben, frühzeitig aussteigen, nicht die erforderliche Offenheit bringen die eigenen Interessen und Bedürfnisse darzulegen oder nicht erreicht werden, ist das Gelingen von Öffentlichkeitsbeteiligung gefährdet (vgl. Strategieguppe Partizipation, 2012 S. 17). Es gilt jene Gruppen zu identifizieren, die von der Planung betroffen sind oder ein Interesse daran haben könnten. Anhand des Zwiebelschalenprinzips kann hier in folgende Gruppen unterschieden werden: die Hauptbetroffenen, die Interessierten und alle anderen, die auch eine Möglichkeit bekommen sollen sich zu beteiligen. Die Hauptbetroffenen werden intensiver als die Interessierten eingebunden. Alle anderen sollten nicht übersehen werden und ihnen die Möglichkeit geboten werden, sie einzubringen. Es ist jedoch sicherlich nicht in jedem Prozess sinnvoll, auch alle anderen einzubeziehen – dies muss vor Beginn eines Prozesses entsprechend abgewogen werden (vgl. Arbter, 2012 S. 32f.). Unverzichtbar ist außerdem, dass der Zugang zur Information für alle gegeben ist – Transparenz und Nachvollziehbarkeit müssen ebenso gegeben sein

wie Chancengleichheit, gleichwertige Einflussfaktoren, Fairness, gegenseitiger Respekt und Begegnung auf Augenhöhe (vgl. Hütter, 2014b S. 52). Eine Zielgruppenanalyse, Sozialraumanalyse oder statistische Daten können dabei helfen, die zu beteiligenden Gruppen zu identifizieren. Für etwaige Nachfragen der Beteiligten ist es sinnvoll, die Auswahl des Beteiligungskreises möglichst nachvollziehbar durchzuführen und auch begründen zu können (vgl. Arbter, 2012 S. 53). Anzumerken ist weiters, dass durch die Auswahl der Zielgruppen bzw. der zu beteiligenden von Seiten der InitiatorInnen die Ergebnisse eines Beteiligungsprozesses beeinflusst werden können (vgl. Nanz, et al., 2012 S. 26).

Grundsätzlich lassen sich zur Auswahl der TeilnehmerInnen in einen Partizipationsprozess drei Formen unterscheiden: die Selbstselektion, die zufällige Auswahl und die gezielte Auswahl. Verfahren der Selbstselektion sind grundsätzlich für alle Beteiligten öffentlich und werden entsprechend ausgeschrieben. Die Beteiligten bzw. Angesprochenen entscheiden sich somit selbst und freiwillig für die Teilnahme an einem Beteiligungsprozess. Damit werden vor allem diejenigen erreicht, die sich für die Thematik interessieren, sprachgewandt sind oder sich von sich aus engagieren. Daher besteht auch die Gefahr der Überrepräsentation von bildungsnahen Schichten und/oder Gruppen mit vergleichsweise viel Zeit (z.B. SeniorInnen, Studierende). Bei elektronischen Partizipationsmethoden ist zudem davon auszugehen, dass überwiegend jüngere, mit der Technik vertraute Menschen teilnehmen, für die das Internet ein tägliches Kommunikationsmittel darstellt. Bei der Selbstselektion ist also nicht davon auszugehen, dass sich auch diejenigen beteiligen, die tatsächlich am stärksten betroffen sind – oft dominieren sogenannte beteiligungsaffine Milieus den Prozess (vgl. Nanz, et al., 2012 S. 26f.; vgl. Arbter, 2012 S. 36). Bei der Zufallsauswahl wird – meist aus dem Melderegister - eine Zufallsstichprobe an TeilnehmerInnen ausgewählt und eingeladen. Damit können die Probleme der Selbstselektion verhindert werden. Insbesondere bei einer großen Stichprobe kann eine breite Repräsentativität gewährleistet werden. Es steigt die Chance auch Menschen zu erreichen, die sich nicht von selbst beteiligt hätten, ebenso können neue Zielgruppen und VertreterInnen der schweigenden Mehrheit angesprochen werden. Die Heterogenität der Gruppe kann erhöht werden, wenn die Plätze für die TeilnehmerInnen nach Geschlecht, Alter, Bildung und anderen sozio-demographischen Kriterien vergeben werden. Nicht gesichert ist hingegen, dass sich alle potentiell ausgewählten TeilnehmerInnen auch bereit erklären an einem Verfahren mitzuwirken. Um dies zu verhindern oder zumindest zu minimieren, ist es sinnvoll die Zufallsstichprobe mit einer gezielter Auswahl zu kombinieren. So kann mittels der gezielter Auswahl die Zufallsstichprobe ergänzt werden. Die Form der gezielter Auswahl ist grundsätzlich offen für alle Interessierten, um eine bessere Repräsentativität zu erreichen, werden jedoch gezielt Personen oder VertreterInnen verschiedener Zielgruppen zur Mitwirkung eingeladen. Die RepräsentantInnen der Organisationen sprechen für die Mitglieder ihrer Organisation und bringen die Meinungen gebündelt ein. Daher

brauchen die VertreterInnen während des Prozesses immer wieder Zeit, sich rückzukoppeln. Eine solche gezielte Auswahl können die VeranstalterInnen also aktiv vornehmen (vgl. Nanz, et al., 2012 S. 27ff.; vgl. Arbter, 2012 S. 36ff.). Somit kann zwar einerseits die Repräsentativität durch das gezielte Ansprechen bestimmter Gruppen erhöht werden, andererseits könnten aber auch bewusst Gruppen außen vor gelassen werden.

Je nachdem welche Zielsetzungen und Zielgruppen der Beteiligungsprozess mit sich bringt, sind die Methoden entsprechend unterschiedlich zu wählen. Es kann mittlerweile auf eine Vielzahl bestehender Methoden zurückgegriffen werden, welche in unterschiedlichen Werken (z.B. Praxisbuch zur Partizipation, Handbuch Bürgerbeteiligung für Land und Gemeinden, Methodenhandbuch Bürgerbeteiligung: Beteiligungsprozesse erfolgreich planen, etc.) sehr detailliert beschrieben sind. Jede dieser Methoden hat eigene Stärken und Schwächen, weshalb es nur selten die eine richtige Methode gibt – meist empfiehlt es sich eine Kombination unterschiedlicher Methoden anzuwenden (vgl. Hütter, 2014b S. 51; vgl. Arbter, 2010 S. 24). Dass Personen mit einem höheren Einkommen, die nicht fix gebunden sind oder eine bessere Ausbildung haben als jene aus einkommensschwachen Familien, Personen mit wenig bis keiner Zeit oder MigrantInnen eher an Partizipationsprozessen teilnehmen, wurde bereits oben geschildert. Besonders wichtig ist es aber, gerade die zweite dieser Gruppen in Prozesse miteinzubeziehen. Beteiligungsprozesse, bei denen kaum Personen erscheinen oder immer dieselben teilnehmen, oder die Verwendung von „Expertensprache“ die es Laien erschwert der Debatte zu folgen, müssen weitestgehend der Vergangenheit angehören. Daher benötigt es eine differenzierte Ansprache, um die unterschiedlichen Zielgruppen zu erreichen. Gelingt es nicht alle Betroffenen einzubinden, spricht man von einem „Bias“, also einer Schiefelage, einem blinden Fleck oder einem systematischen Fehler in der Partizipation (vgl. Arbter, 2012 S. 39). Die Zusammensetzung des Beteiligtenkreises ist immer auch Resultat der im Vorfeld für das Verfahren unternommenen Werbung bzw. der Art und Weise wie über den Prozess informiert wurde. Ein Verfahren kann durch allgemein öffentliche Anzeigen, Aushänge und Veröffentlichungen bekannt gemacht werden, oder eher in Form einer Mund-zu-Mund Propaganda. Auch ist die Frage wesentlich, ob diese zeitgerecht in Auftrag gegeben wurde, oder sehr kurzfristig – dies hat oft Auswirkungen auf die Anzahl der Beteiligten in Prozessen, und Erfahrungen zeigen laut Nanz und Fritsche, dass eine angemessene Öffentlichkeitsarbeit in der Praxis oftmals deutlich zu niedrig angesetzt wird (vgl. Nanz, et al., 2012 S. 28f.). Je besser die Lebenslagen und Lebenswelten der unterschiedlichen Betroffenen verstanden werden, also wo und wie sie leben, mit wem sie kommunizieren, wo sie sich aufhalten etc., desto besser gelingt es, diese auch zu erreichen. Es ist sinnvoll die unterschiedlichsten Informationskanäle zu nutzen – dies können Aushänge und Plakate an öffentlichen und zentralen Orten, Schilder, Flugblätter aber auch Websites, Zeitungen, Vor-Ort Begehungen, Radio, TV, oder soziale Online-Medien sein. Es hilft auf die

Menschen zuzugehen, und sie dort anzusprechen, wo sie sich im Alltag auch aufhalten. Auch persönliche Einladungsbriefe oder Anrufe können Menschen zur Beteiligung motivieren (vgl. Arbter, 2012 S. 39f.). Es bedarf also unterschiedlicher Methoden und einer differenzierten Ansprache, um die unterschiedlichen Gruppen zu erreichen. Die schwierige Aufgabe der Mobilisierung kann manchmal erleichtert werden, indem das Projekt bereits medial oder öffentlich präsent ist – beispielsweise durch Widerstand an einem Projekt, in welchem die Fronten noch nicht verhärtet sind, und sich die Beteiligten auf einen offenen und fairen Prozess einlassen. Die Menschen sind dann oftmals emotional und das Vorhaben ist ihnen ein Anliegen – jedoch muss auch hier darauf geachtet werden, dass nicht diese Gruppe den Prozess dominiert, sondern alle und besonders diejenigen, die bis dahin noch nicht in den Prozess involviert waren, einbezogen werden (vgl. Breidfuss, 2013 S. 63).

Der Zeitpunkt, zu dem mit der Beteiligung begonnen wird, ist entscheidend im Hinblick darauf, welcher Gestaltungsspielraum den Beteiligten geboten wird. Auch beeinflusst der Zeitpunkt wesentlich den Erfolg und die Kosten des Prozesses. Grundsätzlich lässt sich sagen, je früher mit der Beteiligung begonnen wird, desto größer ist auch der Gestaltungsspielraum. Daher sollte so früh wie möglich damit begonnen werden – also zu einem Zeitpunkt an dem noch alle Optionen offen sind. Speziell in Stadtentwicklungsgebieten oder bei Planungen auf der grünen Wiese ist es sinnvoll, möglichst frühzeitig mit der Beteiligung zu beginnen. Die Entwicklungen dieser Räume sind meistens weniger von „Sachzwängen“ eingeengt als bei Planungen im dicht bebauten Stadtgebiet. Der Spielraum für wirkungsvolle Beteiligung lässt sich im Vorfeld optimal nutzen, da städtebauliche Vorgaben wie beispielsweise der Nutzungsmix oder die Bebauungsdichte noch nicht gegeben sind. Es sollte grundsätzlich zuerst über Ziele und erst dann über Lösungen diskutiert werden – denn die BürgerInnen wissen, wie sie den Raum nutzen wollen, die PlanerInnen, wie sie dies in konkreten Planungen umsetzen können. Es kann sich auch als sinnvoll erweisen, bereits vor dem ersten Planentwurf mit Beteiligung zu starten – es können Stadtspaziergänge, Rad- oder Busrundfahrten zum Thema gemacht, Ideen, Vorschläge und Anregungen gesammelt werden. Der letztmögliche Zeitpunkt für Partizipation ist, wenn es bereits ein fertiges Projekt, Programm oder einen fertigen Plan gibt – in der Praxis ist dies jedoch häufig zu spät. Je konkreter die Planung schon ist, je fixer die Bilder oder Entwürfe im Kopf der AkteurInnen verankert sind, desto enger ist der Gestaltungsspielraum, was zu Frustrationen bei den Beteiligten führen kann. Sollen jedoch nur Stellungnahmen eingeholt werden, erweist es sich als durchaus sinnvoll bereits ein Konzept ausgearbeitet zu haben. Generell kann behauptet werden, je früher mit der Beteiligung begonnen wird, desto ruhiger und sachlicher geht es im Partizipationsprozess in der Regel zu. Es empfiehlt sich, die BürgerInnen von Anfang an miteinzubeziehen, und gemeinsam mit ihnen ein Projekt bzw. Ergebnis zu erarbeiten. Der optimale Zeitpunkt für den Start eines Beteiligungsprozesses hängt aber immer von seinen individuellen Zielen ab (vgl. Arbter, 2012 S. 22f.; vgl. Arbter, 2011 S. 52f.).

7.3 Rahmenbedingungen & Verbindlichkeiten

Wer trifft in einem Partizipationsprozess schlussendlich die letzte Entscheidung – die PlanerInnen, die BürgerInnen, die Politik? Haben BürgerInnenbeteiligungsprozesse somit überhaupt eine Auswirkung auf die Entscheidungen?

Um einen Beteiligungsprozess möglichst zufriedenstellend und erfolgsgekrönt für alle Beteiligten zu gestalten, müssen die Rahmenbedingungen und Verbindlichkeiten zu Beginn klar definiert und vor allem auch kommuniziert werden. Welche Ressourcen stehen zur Verfügung? Welcher Gestaltungsspielraum besteht und welche Möglichkeiten der (Mit)Entscheidung haben die TeilnehmerInnen? Über welchen Zeitraum findet der Prozess statt, welche Milestones gibt es, wann ist ein Ergebnis und eine Umsetzung zu erwarten? Gibt es rechtliche Vorgaben bzw. Vorgaben von beispielsweise Dienststellen oder Politik, die eingehalten werden müssen? Es sollte auch festgelegt sein, welche Verbindlichkeiten ein Prozess mit sich bringt. Hat der Partizipationsprozess nur informellen Charakter, um beispielsweise Stimmungsbilder oder mögliche Ideen der Bevölkerung abzufragen und diese dann in die weiteren Planungen miteinzubeziehen, oder legen sich die EntscheidungsträgerInnen bereits zu Beginn fest, dass die Ergebnisse auch verbindlich umgesetzt werden.

BürgerInnenbeteiligung braucht also Standards und erprobte Verfahren. Marketingveranstaltungen, die als Partizipation getarnt und ausgegeben werden, zerstören die Qualität und das Image der BürgerInnenbeteiligung – sie wirken kontraproduktiv und demotivierend. Nur ernstgemeinte Verfahren sind nützlich, und nur professionell und ergebnisoffen geführte Prozesse wirken motivierend. Es müssen ausreichend Ressourcen für einen erfolgreichen Prozess vorhanden sein sowie ein konkret entwickeltes Gesamtkonzept des Prozesses. Chancengleichheit, Transparenz und Nachvollziehbarkeit sollten dabei in jedem Verfahren Standard sein (vgl. Hütter, 2014a S. 51). Es ist wichtig frühzeitig die Ziele und Rahmenbedingungen eines Prozesses festzulegen, denn diese sind eng verbunden mit den Zielen des jeweiligen Vorhabens. Soll nur informiert werden, Ideen abgefragt oder eine gemeinschaftliche Entscheidung getroffen werden? (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 147). Eine umfassende Vorbereitung des Prozesses ist Voraussetzung für sein Gelingen. Neben dem Prozessdesign, wer wann und wie beteiligt wird, der Wahl der Methode und der Finanzierung sind auch die Klärung der Rahmenbedingungen entscheidend. Es muss ein Konsens und eine Klarheit hergestellt werden, welche Ziele und Rahmenbedingungen im Beteiligungsprozess angestrebt werden (vgl. Strategiegruppe Partizipation, 2012 S. 20). Diese müssen von Anfang an klar gestellt werden, es muss kommuniziert werden welcher Gestaltungsspielraum gegeben ist, welche Entscheidungen bereits getroffen wurden, was beeinflussbar ist und was nicht. Auch die Frage danach, wie mit den Ergebnissen umgegangen wird

ist eine wesentliche. Da BürgerInnen in der Regel nur begrenzte Ressourcen für einen Prozess zur Verfügung haben, werden kompakte und effektive Partizipationsangebote geschätzt. Bei längeren Prozessen muss entsprechend klar über den Ablauf informiert werden (vgl. Arbter, 2011 S. 145; vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 20). Die klare Definition des Gestaltungsspielraums zu Beginn des Prozesses erleichtert auch die individuelle Entscheidung, ob jemand am Prozess teilnehmen möchte oder nicht. Es dürfen keine falschen Vorstellungen und Erwartungen über die Einflussnahme entstehen. Daher ist es wichtig, die zu bearbeitenden Fragestellungen sowie die Ziele klar zu kommunizieren. Wichtig ist auch, dass die ausgemachten Rahmenbedingungen für alle Beteiligten verbindlich sind. Politische Rahmenbedingungen sind notwendig, dass die Mitwirkung von BürgerInnen auch tatsächlich zugelassen und sichergestellt wird und dass mit den Ergebnissen des Prozesses so umgegangen wird wie vereinbart (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 157f.; vgl. Strategiegruppe Partizipation, 2012 S. 18). Es gilt in jedem Prozess zu klären, wer die EntscheidungsträgerInnen sind und welchen Einfluss die Beteiligten haben. Die Letztentscheidung zu einer Planung wird in der Regel immer von politischen Gremien beschlossen – die diese auch beauftragen – und dafür demokratisch legitimiert und verantwortlich sind, egal ob mit oder ohne Beteiligungsprozess. Um ein gutes Zusammenspiel zwischen Politik und Partizipation zu erreichen, müssen die Schnittstellen zwischen Beteiligungsprozessen und den repräsentativ-demokratischen Strukturen und Zuständigkeiten klar definiert und aufeinander abgestimmt sein. Die EntscheidungsträgerInnen müssen die Ergebnisse der Beteiligungsprozesse als Entscheidungsgrundlage berücksichtigen bzw. wie vereinbart umsetzen. Das muss jedoch nicht im Automatismus heißen, dass alle Ergebnisse auch 1:1 umgesetzt werden, obwohl das bei konsensorientierten Ergebnissen in der Praxis oft der Fall ist. Aber die EntscheidungsträgerInnen setzen sich ernsthaft mit den Ergebnissen des Prozesses auseinander, prüfen fachlich deren Vor- und Nachteile, diskutieren die Argumente mit den Beteiligten, lassen Beiträge, die für das Gemeinwohl vorteilhaft sind, einfließen und begründen vor allem Entscheidungen, die von den Ergebnissen abweichen, nachvollziehbar. In Einzelfällen kann es auch vorkommen, dass EntscheidungsträgerInnen bewusst mit einem Beschluss ihre Entscheidungskompetenz an die Beteiligten übertragen und das Ergebnis des Beteiligungsprozesses unverändert in einen Beschluss übernehmen (vgl. Arbter, 2012 S. 48f.).

Mittels Verbindlichkeiten und klaren Rahmenbedingungen kann somit festgelegt werden, dass die politischen VertreterInnen bzw. EntscheidungsträgerInnen die direkt in einem Beteiligungsprozess erarbeiteten Ideen und Ziele auch in ihre Entscheidungen miteinbeziehen. Dennoch ist es meiner Meinung nach sehr wohl legitim, wenn in (gewissen) Projekten und/oder Prozessen keine Beteiligungsprozesse Anwendung finden, sondern die Entscheidung durch die vom Volk gewählten RepräsentantInnen erfolgt. Es ist jedoch wichtig, dass diese so gewählt werden, dass sie von den

Betroffenen einerseits anerkannt und vor allem auch verstanden und vor ihnen begründet werden - unabhängig davon wer schlussendlich die Entscheidung trifft. In Partizipationsprozessen sind vor allem diese Verbindlichkeiten und Rahmenbedingungen wesentlich, um keine falschen Hoffnungen zu wecken und Frustration bei den Beteiligten auszulösen – dies würde sich wohl auch negativ auf künftige Prozesse auswirken. Daher muss von Beginn an klar sein, in welchem Rahmen die Beteiligten überhaupt die Möglichkeit haben mitzugestalten, mitzubestimmen oder zumindest mitzureden. Oft können meiner Meinung nach auch bestimmte Themen zu komplex sein, als dass es Sinn machen würde, hier einen Beteiligungsprozess einzuleiten – in solchen Fällen sehe ich es als durchaus sinnvoll an, wenn die Entscheidungen durch entsprechende FachexpertInnen und schlussendlich auch die PolitikerInnen getroffen werden. Schwierig ist jedoch sicherlich, den Betroffenen anschließend zu erklären, weshalb sie nicht in den Prozess einbezogen wurden und über die Köpfe hinweg geplant wurde. Generell denke ich aber, soweit die Bemühungen und Methoden der Partizipation mittlerweile auch fortgeschritten sind, um einerseits breite Repräsentativität zu erreichen und andererseits BürgerInnenbeteiligung als wesentliches Instrument und Standard zu etablieren, muss angemerkt werden, dass die politischen RepräsentantInnen das Volk vertreten und davon ausgegangen werden kann, dass die Beteiligung und somit auch Repräsentativität einer Wahl höher einzuschätzen ist als die eines Beteiligungsprozesses. Daher ist es in gewissen Fällen durchaus legitim, wenn die Entscheidungen und auch Planungen nicht immer in Kombination eines Partizipationsprozesses einhergehen – dennoch sind diese in vielen Bereich als absolut sinnvoll und gute Ergänzung einzuschätzen, und können vor allem dazu dienen, die Akzeptanz in Entscheidungen und das Vertrauen in die Politik zu erhöhen. Zudem sollten PolitikerInnen nach bestem Wissen und Gewissen sowie aufgrund bestehender Studien, Konzepte, Richtlinien, Pläne, etc. entscheiden, damit das „Allgemeinwohl“ vertreten und somit im Auftrag des Volkes zu handeln.

7.4 Exkurs: E-Partizipation

Registrierung, Identifizierung, Anonymität oder Shit-Storm sind Begriffe, die beim Thema Online-Partizipation in aller Munde sind – sind diese immer als Grenze bzw. Herausforderung der Onlinebeteiligung zu sehen?

Mit Hilfe von E-Partizipation wird die Möglichkeit geschaffen, mit modernen Kommunikations- und Informationstechniken Beteiligung zu etablieren. Politik und Verwaltung können mittels Online-Partizipation über Planungen und Planungsprozesse informieren und auf diesem Wege Vorschläge, Ideen und Hinweise zur Qualifizierung der Planungs- und Entscheidungsprozesse erhalten. Methoden der E-Partizipation sind vor allem Informationsseiten, Internetforen, Onlinedialog und Onlineabstimmungen bzw. -umfragen. Im Falle der digitalen Agenda Wien sowie der Sag's Wien-App wurde vorwiegend auf die beiden Methoden des Internetforums und des Onlinedialogs gesetzt – die

sich im Grunde auch sehr ähnlich sind. Es wird online eine Plattform geschaffen, auf der sich Interessierte zu einem bestimmten Thema einbringen und austauschen können, wobei es klare Fragestellungen gibt, zu denen ergebnisorientiert gearbeitet wird. Die Teilnehmenden schreiben selbst Beiträge, die von den anderen kommentiert und gelesen– im Falle der digitalen Agenda Wien auch noch zusätzlich bewertet – werden können. Eine aktive Moderation ist hier, ebenso wie in klassischen Beteiligungsformaten, unumgänglich (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 133ff.). Die ModeratorInnen müssen hierbei die Struktur der Diskussion gestalten, die Fragestellung in Unterthemen gliedern, auf die richtige Zuordnung der Beiträge achten und die Diskussion zu einem Ergebnis führen. Darüber hinaus muss auf die Ausgewogenheit zwischen Interessensgruppen und die Einhaltung von Kommunikationsregeln geachtet werden. Generell gibt es online meist mehr Lesende als aktiv Teilnehmende, da eine aktive Beteiligung vor allem mehr Zeit und auch mehr Motivation in Anspruch nimmt. Die Lesenden haben meist eine allgemeine Zustimmung gegenüber dem Projekt und wollen sich zusätzlich informieren, während die aktiv Beteiligten oftmals kritische Stimmen äußern (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 138).

Ein wesentlicher Punkt bei E-Partizipation ist auch immer die Frage danach, ob eine Anmeldung bzw. Registrierung notwendig ist, und wenn ja, ob diese anonym oder personalisiert gestaltet ist. Grundsätzlich kann die Anonymität dazu führen, dass die Hemmschwelle sinkt und die es zu negativen, unsachlichen oder beleidigenden Äußerungen kommt. Eine Registrierung und Identifizierung der Teilnehmenden wird einerseits vielfach als positiv angesehen, da dadurch die Ernsthaftigkeit eines Projekts unterstützt wird, andererseits führt die verpflichtende Angabe von Personendaten auch dazu, dass Misstrauen aufkommt und sich die Beteiligten in ihrer freien Meinungsäußerung eingeschränkt fühlen und dadurch die TeilnehmerInnenzahlen sinken (Fallmann, 2016 S. 39). Im Falle der digitalen Agenda Wien zeigte sich jedoch, dass trotz Anonymität die Spielregeln eingehalten wurden und auf einer sachlichen Ebene versucht wurde, einen Konsens zu finden bzw. Ideen einzubringen – im Vorfeld befürchtete und auch diskutierte Spams und Shit-Storms blieben aus (vgl. Hagler, 2018). Auch in der schlussendlichen Umsetzung der Sag's Wien-App, nutzten die WienerInnen das Angebot in der Stadt etwas beizutragen, und auch hier blieben beleidigende, negative oder unsachliche Meldungen die absolute Ausnahme (vgl. Heilig, 2018). Um bei der Erstellung der digitalen Agenda mitwirken zu können, bedurfte es einer einmaligen Registrierung – jedoch nur mit Angabe von Benutzernamen und einer E-Mailadresse und keinen weiteren persönlichen Daten. Die Sag's Wien-App selbst kommt schlussendlich gänzlich ohne Registrierung aus und funktioniert somit anonym – wobei eine freiwillige Personalisierung des Sag's Wien-Accounts möglich ist (vgl. Heilig, 2018). E-Partizipation kann eine Stärkung der direkten Demokratie bewirken, da moderne und funktionale E-Partizipationsprozesse Vertrauen und Akzeptanz bei den Beteiligten

aufbauen. Hingegen können, wie auch in der herkömmlichen Partizipation, schlecht ausgeführte und mangelhafte Onlinebeteiligungsprozesse dazu führen, dass sich schlechte Erfahrungen bei den Beteiligten festsetzen und beispielsweise eine Stärkung der Politikverdrossenheit bewirkt (vgl. Fallmann, 2016 S. 39).

Um Ergebnisse zu erhalten, die dann auch in weitere Planungen miteinbezogen werden können, ist es notwendig die Online-Beiträge sinnvoll zusammenzufassen, Prioritäten zwischen verschiedenen Alternativen festzustellen oder eine Umfrage durchzuführen. Verwendbare Ergebnisse entstehen online vor allem durch das gemeinsame Bearbeiten von Texten und durch konstruktive Bewertungen. Um eine hohe Repräsentativität auch bei Online-Beteiligung zu erhalten, muss diese der Öffentlichkeit bekannt sein – d.h. es bedarf auch einer entsprechenden Information und Bewerbung der Partizipationsmöglichkeit im Vorfeld. Wie bereits an anderer Stelle erwähnt, sollte Online-Beteiligung jedoch nie für sich alleine stehen, sondern immer mit klassischen und herkömmlichen Methoden der Partizipation ergänzt bzw. kombiniert werden, da in beiden Fällen sehr unterschiedliche Zielgruppen erreicht werden (können). Zusätzlich zur zeit- und ortsunabhängigen Online-Partizipation sollte ein vor Ort verankertes Angebot eingerichtet werden (vgl. Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011 S. 137-141).

8 Formulierung von Qualitätskriterien und Handlungsempfehlungen

Aufbauend auf den im vorangegangenen Kapitel ausgearbeiteten Grenzen, Probleme und Herausforderungen werden nun Qualitätskriterien und Handlungsempfehlungen für einen erfolgreichen Beteiligungsprozess gegeben. Damit Partizipation erfolgsversprechend, zielführend und vor allem auch im Interesse aller Beteiligten ablaufen kann, müssen gewisse Standards etabliert werden. Anzumerken ist an dieser Stelle, dass die formulierten Kriterien nur eine Auswahl derer darstellen, die notwendig sind, um einen erfolgreichen Prozess abzuhalten, da sich die Analyse konkret auf diese beiden Projekte bezieht. Je nach den individuellen Zielsetzungen und der Ausgestaltung des Prozesses, können die Voraussetzungen und Kriterien sehr unterschiedlich sein, bzw. auch weitere Standards erforderlich sein, um einen erfolgreichen Prozess abzuhalten.

Als ersten Punkt möchte ich hier die Wichtigkeit von Rahmenbedingungen und Verbindlichkeiten hervorheben, da diese gleich zu Beginn oder besser schon davor klar festgelegt und definiert werden sollten. Um einen erfolgreichen Prozess abzuhalten, müssen diese von Beginn an sowohl den InitiatorInnen und VeranstalterInnen klar sein, als auch den Betroffenen entsprechend kommuniziert werden. Sowohl die Darlegung des Gestaltungsspielraums für die Beteiligten als auch die angestrebten Ziele sollten festgehalten und kommuniziert werden. Auch ist es wesentlich die genauen Termine, die zeitliche Abfolge des Prozesses im Vorfeld und während des Prozesses, sowie die schlussendlichen Verbindlichkeiten und die Umsetzung des Projekts darzustellen. Die Kommunikation sollte offen und transparent erfolgen, um Enttäuschungen und falsche Hoffnungen von Seiten der Beteiligten zu verhindern. Es muss klar sein, wer welche Ressourcen zur Verfügung stellt und welche Geldmittel für den Prozess und anschließend in der Umsetzung des Projekts vorhanden sind, um keine falschen und unrealistischen Ideen zu erarbeiten. Eine Abstimmung mit den politischen EntscheidungsträgerInnen ist ebenso entscheidend, um sicherzustellen, dass der Prozess in seinem geplanten Ablauf fortgesetzt werden kann, und nicht durch etwaige Entscheidungen, notwendiger Zeit zum Einarbeiten der Ideen, etc. verzögert wird.

Weitere Kriterien, um einen Beteiligungsprozess möglichst mit Erfolg abzuschließen, finden sich in der Definition der Zielgruppen. Es ist wichtig zu ergründen wer, wann, wie und warum beteiligt wird bzw. werden sollte. Da es viele Gründe gibt, weshalb Personen nicht an Partizipationsprozessen teilnehmen (können), ist es notwendig entsprechende Grenzen und Hürden zu überwinden – jedoch stellt sich auch immer die Frage, wer wirklich beteiligt werden muss/sollte und weshalb? Es ist besonders entscheidend, vor allem diejenigen Zielgruppen zu erreichen, die als schwer erreichbar definiert werden – also jene Gruppen, die kaum bzw. nicht an solchen Prozessen teilnehmen oder erreicht werden. Es sollte ein möglichst großer Querschnitt aller Interessensgruppen sowie aller

sozialen, kulturellen, demographischen, etc. Schichten vertreten sein, um eine möglichst hohe Repräsentativität des Prozesses zu erreichen. Dafür ist es sowohl entscheidend, mit welchen Methoden gearbeitet wird, als auch wie die Bewerbung und Erreichung der Personen von Statten geht, und wann der Prozess abgehalten wird. Bei der Bewerbung ist es sinnvoll, auf möglichst viele unterschiedliche Kanäle zurückzugreifen – hier empfehlen sich sowohl gängige Onlinemedien, soziale Netzwerke, Printmedien, aber auch Flyer, Plakate oder Aussendungen. Gibt es beispielsweise nur einen Workshop an einem Tag am Abend, werden dadurch im Automatismus gewisse Gruppen und Personen ausgegrenzt. Wird „falsch kommuniziert“ - etwa durch die Anwendung von Expertensprache, Flächenwidmungsplänen ohne weiteren Erklärungen, etc. - kann dies dazu führen, dass Personen, die am Prozess beteiligt sind, frustrieren und diese aufgeben oder nicht erneut an einem Beteiligungsverfahren teilnehmen. Daher ist sowohl die richtige Kommunikation, die Mobilisierung und Erreichung der (gewünschten) Zielgruppen, die Wahl der Methode als auch der Zeitpunkt der Beteiligung entscheidend, um einen erfolgreichen Prozess abzuhalten.

Damit ein Prozess letztendlich als erfolgreich bezeichnet werden kann, sollte dieser repräsentativ und legitim sein – wobei diese beiden Punkte sicherlich die am schwierigsten zu erreichenden sind. Denn meiner Meinung nach ist vor allem das Thema der Repräsentativität immer mit einer Begründung und Auswahl durch die InitiatorInnen verbunden - besonders dann, wenn es kein Prozess mit Selbstauswahl ist. Dies sollte daher für alle anderen möglichst nachvollziehbar und gut begründet sein, ist jedoch im Endeffekt immer subjektiv. Dennoch kann durch das Einhalten gewisser Spielregeln dieser subjektive Effekt minimiert werden. Eine repräsentative Beteiligung ist vor allem dahingehend wichtig, dass der Prozess von der breiten Öffentlichkeit akzeptiert wird – und besonders auch von denjenigen, die nicht am Beteiligungsverfahren teilgenommen haben, aber dennoch von dessen Auswirkungen betroffen sind. Mittels Online-Partizipation kann die Repräsentativität von Partizipationsprozessen weiter gesteigert werden, da dadurch eine größere Reichweite und andere Zielgruppen erreicht werden können. Dennoch gelten, ebenso wie in der herkömmlichen Partizipation, Spielregeln, die eingehalten werden müssen um einen erfolgreichen Prozess zu generieren. Diese sind zum größten Teil sehr ähnlich zu denen der herkömmlichen Partizipation. Generell sollte E-Partizipation nie im Alleingang angewandt werden, sondern immer ergänzend oder in Kombination mit herkömmlichen Partizipationsangeboten. Ergänzend sei anzumerken, dass es bei E-Partizipation noch entscheidender ist, ein ausgereiftes Konzept und methodischen Überlegungen zu erarbeiten, da kein direkter menschlicher Kontakt mehr besteht. Das Angebot muss daher so aufbereitet werden, dass dieser nicht zwingend erforderlich ist und dennoch kein Informationsverlust entsteht. Entscheidend sind auch ein sicherer und transparenter Umgang mit den Daten der Beteiligten, sowie die Entscheidung, ob ein Prozess anonym oder mit personenbezogenen Daten abgehalten wird.

Bei guter Umsetzung der oben angeführten Kriterien kann dies zu mehr Akzeptanz der Entscheidungen und erneuten Teilnahmen führen, bei schlechter Umsetzung zu Frustration, Enttäuschung, zunehmender Politikverdrossenheit oder einem allgemeinen Misstrauen (in die Verwaltung bzw. partizipative Prozesse). Abschließend kann zusammengefasst gesagt werden, dass - unabhängig ob online oder herkömmliche Partizipation - die Qualität eines Prozess von vielen unterschiedlichen Faktoren abhängig ist, welche nun kurz zusammengefasst nochmals dargestellt werden:

- Rahmenbedingungen, Verbindlichkeiten, Zeitraum und Gestaltungsspielräume müssen von Beginn an klar definiert sein und allen Beteiligten kommuniziert werden.
- Es muss eine Abstimmung mit den politischen EntscheidungsträgerInnen erfolgen.
- Eine offene und transparente Kommunikation mit allen Beteiligten ist obligatorisch.
- Die Auswahl der Zielgruppen und der Methoden ist individuell für jeden Prozess zu wählen. Es sollten aber alle Beteiligten involviert werden, die Interesse an dem Projekt haben könnten.
- Ort und Zeit müssen im Vorfeld gut überlegt sein, um nicht dadurch Barrieren zu schaffen und gewisse Gruppen (wieder) auszuschließen.
- Die Bewerbung und Erreichung der Zielgruppen sollte über möglichst viele unterschiedliche Kanäle (Onlinemedien, Printmedien, Flyer, Plakate, Presseaussendungen, etc.) erfolgen.
- Die Kommunikation in einem Prozess muss so gewählt sein, dass jeder diesem folgen kann: es muss auf ExpertInnensprache verzichtet werden und eine Form der Kommunikation angewandt werden, die für alle Beteiligten und Zielgruppen verständlich ist.
- Es sollte auf eine entsprechende Repräsentativität des Prozesses und der Ergebnisse durch das Einbeziehen möglichst aller am Prozess Interessierten geachtet werden.
- Online-Partizipation sollte immer ergänzend zu herkömmlicher Partizipation und nie im Alleingang angewandt werden.
- Mittels Online-Partizipation kann die Reichweite und Zielgruppe eines Projekts vergrößert werden.
- In Online-Partizipationsprozessen muss das Projekt von Beginn an so aufbereitet sein, dass es keinen zwischenmenschlichen Kontakt benötigt, um dieses (weiter) zu erklären.
- Ein sicherer und transparenter Umgang mit den Daten der Beteiligten muss gewährleistet sein.

9 Schlussfolgerungen & Fazit

Im abschließenden Kapitel wird nochmals auf die beiden Forschungsfragen

- Welches Verständnis der Partizipation bzw. welchen Zugang verfolgen die beiden Institutionen GB* und digitale Agenda Wien (MD - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit - Gruppe PIKT)?
- Wo liegen die Grenzen, Herausforderungen und Probleme von Partizipation in Bezug auf den Beteiligungsprozess der Neugestaltung der Wasserwelt und die digitale Agenda Wien?

eingegangen. Die Schlussfolgerungen erfolgen getrennt auf die beiden Institutionen GB* und digitale Agenda Wien. Die erste Forschungsfrage, welches Verständnis von Partizipation die beiden Institutionen verfolgen, wurde bereits im Kapitel „Verständnis von Partizipation“ genauer erläutert – dennoch sollen im Folgenden nochmals konkrete und kritische Schlussfolgerungen dargelegt werden. Im Anschluss erfolgt eine kritische Auseinandersetzung der im Vorangegangenen erarbeiteten Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation.

9.1 GB*

Welches Verständnis der Partizipation bzw. welchen Zugang verfolgt GB?*

Das Thema Partizipation nimmt in der GB* einen sehr wichtigen Stellenwert ein und ist somit auch einer der wesentlichen Schwerpunkte der Gebietsbetreuung Stadterneuerung. Grundsätzlich wird innerhalb der GB* versucht immer möglichst viele Menschen zu erreichen und (wenn möglich) die gesamte Gesellschaft abzubilden – also unabhängig von Alter, Herkunft, Gruppenzugehörigkeit, etc. Dass dies ein schwieriges Unterfangen ist, wurde bereits im vorangehenden Kapitel näher erläutert, und auch in der GB* herrscht Einigkeit, dass es nie möglich sein wird tatsächlich alle zu beteiligen. Eine Frage, die sich daraus ergibt, ist aber, ob es wirklich immer den Anspruch geben muss tatsächlich alle zu beteiligen? Wen betrifft ein Projekt bzw. eine Planung schlussendlich tatsächlich? Aufbauend auf der „ladder of participation“ zeigt sich, dass die GB* vor allem auf den Stufen der Information, Konsultation und Kooperation tätig ist. Eine der Hauptaufgaben der GB* ist sicherlich das Thema Information – sie versucht durch regelmäßige Kampagnen, Flyer, Newsletter, Postings, etc. alle Interessierten über aktuelle Themen, Beteiligungsmöglichkeiten, Events und allgemeine Geschehnisse im eigenen Grätzl zu informieren. Die Stufen der Konsultation und Kooperation finden sich beispielsweise in der Anwendung von BürgerInnenräten, oder auch im Prozess der Neugestaltung der Wasserwelt: hier konnten die BürgerInnen immer wieder Stellungnahmen zu den Planungen abgeben. Nach Selle und Arnstein findet „echte Partizipation“ erst dann statt, wenn es zu einer Umverteilung von Macht bzw. echten Entscheidungsmöglichkeiten durch die BürgerInnen

kommt. Diesem Verständnis kann die GB* jedoch kaum Rechnung tragen, wobei dies möglicherweise darauf zurückzuführen ist, dass die GB* ein Auftragnehmer der Stadt Wien ist und somit oftmals top-down initiierte Beteiligungsprozesse umsetzt. Dennoch ist anzumerken, dass die GB* sehr wohl versucht, die BürgerInnen aktiv bei ihren Anliegen zu unterstützen und somit auch versucht bottom-up Projekte auf die Beine zu stellen.

Kritisch stellt sich hier aber die Frage, warum nicht auch in top-down Prozessen eine reale Chance besteht den BürgerInnen gewisse Entscheidungskompetenzen zu übertragen. Schwierig ist hierbei natürlich das Thema der Repräsentativität und Legitimität, denn die politischen Organe wurden vorab von den BürgerInnen gewählt - wird nun die Entscheidungskompetenz an „fremde“ Personen abgetreten, kann dies in der Öffentlichkeit meiner Meinung nach zu Misstrauen und Intoleranz führen. Schwierig stellt sich dahingehend sicherlich auch die Argumentation der schlussendlichen (politischen) EntscheidungsträgerInnen dar, weshalb nun diese Entscheidungsmacht an andere übertragen wurde. Hier bedarf es, wenn tatsächlich echte Beteiligung in politischen und auch verwaltungstechnischen Angelegenheiten eingesetzt werden soll, Handlungsbedarf und neuer Lösungen bzw. Formate, um den BürgerInnen echte Chancen der Mitbestimmung zu geben. Ich persönlich finde beispielsweise, die Idee - wie sie in Vorarlberg bereits angedacht aber dann abgelehnt wurde – erfolgreiche Volksbegehren zwingend in Volksabstimmungen münden zu lassen eine mögliche und gute Alternative. Auch wenn diese den grundlegenden Prinzipien einer repräsentativen Demokratie widerspricht, muss vielleicht auch an dieser Stelle eine Lösung gesucht werden – will die Politik tatsächlich den BürgerInnen die Chance der Mitbestimmung geben, dann müssen neue Ansätze gefunden und gegebenenfalls bestehende Regelungen abgeändert, adaptiert und den neuen Anforderungen angepasst werden. Hierzu zählen sowohl eine zunehmende Politikverdrossenheit, als auch die Tatsache, dass die Menschen sich immer mehr mit ihrem eigenen Lebensumfeld identifizieren und dieses auch mitgestalten und mitbestimmen wollen. Denn auch wenn in einer repräsentativen Demokratie VertreterInnen der WählerInnen bestimmt werden, ist dennoch in Frage zu stellen, ob ein erfolgreiches Volksbegehren schlussendlich nicht sogar repräsentativer ist als die Entscheidungen der gewählten RepräsentantInnen. Wobei hier sehr wohl zu sagen ist, dass es nicht in allen Belangen sinnvoll ist den BürgerInnen Entscheidungsmacht zu übertragen: Themen können zu komplex, zu fachspezifisch, etc. sein – und es würde das gesamte System der repräsentativen Demokratie ad absurdum führen. Aber vielleicht wäre es denkbar, durch moderne, den heutigen Anforderungen angepasste Formate, mehr echte Beteiligung zu ermöglichen.

Innerhalb der GB* wird beispielsweise als ein Ziel der Partizipation gesehen, dass auch die Menschen vor Ort dazu ermächtigt werden, selbst initiativ zu werden und sich für ihr Wohnumfeld zu interessieren und engagieren. Steht dieser Idee aber nicht gerade die Tatsache der vielfach

umgesetzten top-down Prozesse entgegen? Einerseits sollen die AnrainerInnen selbst aktiv werden, andererseits wird von oben herab bestimmt, wie vorgegangen wird und in welchen Belangen es überhaupt die Möglichkeit der Beteiligung gibt. Hier wäre unter Umständen eine stärkere Forcierung auf bottom-up Prozesse wünschenswert. Wobei hier gesagt sei, dass die GB* sehr wohl bottom-up aktiv ist, beispielsweise werden seit ihrer Entstehung vor 40 Jahren regelmäßig gemeinsam mit den BürgerInnen Führungen, kulturelle Veranstaltungen und Begrünungsinitiativen umgesetzt. Wünschenswert wäre dennoch eine stärkere Forcierung der bottom-up Prozesse und vor allem auch einer Vermittlung an die politischen EntscheidungsträgerInnen, um vielleicht auch hier noch einen zusätzlichen Mehrwert erreichen zu können. Die GB* sieht sich als Vermittlerin zwischen Politik, Verwaltung und BewohnerInnen und kooperiert mit unterschiedlichen AkteurInnen des Stadtgeschehens. Dies kann meiner Erfahrung nach absolut so stehen gelassen werden – die GB* ist oftmals zentrale Anlaufstelle für BürgerInnenanliegen und vermittelt dann an die zuständigen AkteurInnen weiter bzw. kümmert sich um eine Behandlung der Anliegen. Dennoch kommt hier die Frage auf, ob nicht gerade in Ideen und Projekten, die von den BürgerInnen selbst initiiert werden, die GB* als VermittlerIn eine ebenso entscheidende und genau so wichtige Rolle spielen sollte? Weitere Ziele der GB* sind das aktive Zugehen auf die Bevölkerung, im Grätzl präsent zu sein, Leute anzusprechen, Stimmungsbilder vor Ort zu erheben, und so gezielt mit den Leuten arbeiten zu können und zu versuchen, Dinge entsprechend gemeinsam zu ändern. Auch dies geschieht in der Arbeit der GB* und wurde auch im Beteiligungsprozess zur Neugestaltung der Wasserwelt als Hauptmethode angewandt.

Abschließend lässt sich also sagen, dass die GB* das Thema Partizipation als sehr wesentlich sieht und in vielen unterschiedlichen Facetten und Ansätzen in ihrer täglichen Arbeit umsetzt. Dabei wird sehr stark auf Information der AnrainerInnen – vor allem im eigenen Grätzl – gesetzt, aber auch Verfahren der Kooperation und Konsultation finden statt. Im kleinen Maßstab versucht die GB* auch die BürgerInnen bei selbst initiierten Projekten zu unterstützen. Ich denke aber, dass hier vielleicht ein gewisser Handlungsbedarf gegeben ist, um auch in größeren Projekten den BürgerInnen echte Mitsprache(rechte) zu ermöglichen. Auch die Tatsache, dass die GB* nicht allen WienerInnen gleichermaßen bekannt ist, sehe ich als Schwäche an – so wird zwar das Serviceangebot der GB* (glücklicherweise) nicht von allen Menschen benötigt, dennoch könnten meiner Meinung nach in Beteiligungsprozessen, die oft über die GB* ablaufen bzw. die GB* zumindest darüber Bescheid weiß und somit zusätzlich informieren könnte, eine Vielzahl an zusätzlichen potentiellen Personen erreicht werden, die schlussendlich an Prozessen teilhaben (könnten).

Wo liegen die Grenzen, Herausforderungen und Probleme von Partizipation in Bezug auf den Beteiligungsprozess der Neugestaltung der Wasserwelt?

Aufbauend auf der vorangegangenen Analyse werde ich nun kurz und kritisch auf die Grenzen, Probleme und Herausforderungen eingehen. Betrachtet man den Punkt der Repräsentativität und Legitimität kann behauptet werden, dass im Falle der Neugestaltung der Wasserwelt mit einer aktiven Befragung von 783 Personen durchaus repräsentative Ergebnisse möglich waren. Auch die Auswertung der Interviews zeigt eine sehr durchmischte Bevölkerungsstruktur, die sehr unterschiedlich auf Geschlecht, Alter und Muttersprache verteilt ist. Einzig Punkte wie Bildung oder Einkommen wurden beispielsweise nicht abgefragt, welche jedoch sehr wohl relevant wären, um die Gesamtheit einer Gesellschaft abzubilden. Im vorliegenden Beispiel denke ich jedoch, dass durch die aktive Befragung zu sehr unterschiedlichen Zeiten und an unterschiedlichen Wochentagen der Großteil der NutzerInnen der Wasserwelt erreicht werden konnte – und diese schlussendlich auch diejenigen sind, welche es Sinn macht am Prozess zu beteiligen. Denn warum sollte eine Befragung z.B. als nicht repräsentativ abgestempelt werden, nur weil Personen mit hohem Einkommen wenig vertreten sind? Wenn dieser Personenkreis den Ort der Begegnung schlussendlich ohnehin nicht nutzt, wäre eine Beteiligung meiner Meinung nach nicht zielführend oder sinnvoll – dadurch sehe ich eine Legitimation des Prozesses sowie der Auswahl der Methodik bzw. des Beteiligtenkreises. Auch wenn im Vorfeld ein Brief an AnrainerInnen eines definierten Grätzls versendet wurde und somit eine Vorauswahl der TeilnehmerInnen stattgefunden hat, gab es dennoch auch die Möglichkeit für „Außenstehende“ am Prozess teilzuhaben – einerseits im Sinne der aktiven Befragung vor Ort, und andererseits gab es die Möglichkeiten Stellungnahmen zu den Planungen abzugeben.

Zusätzlich wurde von Beginn an sehr stark auf Beteiligung gesetzt und die BürgerInnen bereits sehr früh in den Prozess miteinbezogen. Dabei wurde Wert darauf gelegt, die Rahmenbedingungen klar und deutlich zu kommunizieren – welche Budgetmittel stehen zur Verfügung, welche übergeordnete Infrastruktur gibt es bereits, an der keine Änderungen vorgenommen werden können, über welchen Zeitraum ist das Projekt geplant, etc. Das, aufbauend auf den Befragungsergebnissen, entstandene Leitbild wurde zwar im Einvernehmen aller Fraktionen in Auftrag gegeben und erarbeitet, dennoch unterlag es letztendlich keinem offiziellen Beschluss in der Bezirksvertretung. Die Tatsache, dass das vorliegende Leitbild einen relativ kurzfristigen Zeithorizont aufzeigt, das Budget bereits beschlossen war und somit die Richtung und auch ein sichtbares Endergebnis in absehbarer Zeit vorhanden war, sind meiner Meinung nach wesentliche Punkte, weshalb auf einen politischen Beschluss verzichtet wurde. Dennoch hätte durch einen Beschluss das Vertrauen und die Akzeptanz von Seiten der Bevölkerung vielleicht noch zusätzlich erhöht werden können (vor allem auch, da die tatsächlichen Anliegen und Befragungsergebnisse in die Planungen miteinfließen). Anzumerken ist jedoch, dass das

Leitbild aufbauend auf den Befragungen erstellt wurde und auch im offenen Wettbewerb von der Jury sehr stark darauf geachtet wurde, auch wirklich auf die Wünsche und Anregungen der BürgerInnen einzugehen.

Das gesamte Projekt war medial sehr präsent, sowohl von Seiten der GB* als auch durch Presseaussendungen der beteiligten Stakeholder. Dadurch konnte der Prozess transparent und nachvollziehbar gestaltet werden und auch von Außenstehenden mitverfolgt werden, die dann bei Eigeninteresse die Möglichkeit hatten, bei den entsprechenden Veranstaltungen mitzuwirken. Durch das Einbeziehen vieler unterschiedlicher Stakeholder konnte der Prozess weitgehend ruhig verlaufen und die Anzahl an Projektgegnern entsprechend gering gehalten werden. Als sehr wesentlich sehe ich hier einerseits das Fair-Play-Team Juvivo als Partner, welches durch seine Fremdsprachenkenntnisse vor allem bei den Befragungen von großer Bedeutung war und dadurch sprachlichen Barrieren entgegengewirkte. Abschließend denke ich, dass sowohl der Partizipationsprozess als auch das gesamte Projekt der Neugestaltung Wasserwelt als sehr erfolgreich bezeichnet werden kann. Ein frühes Einbeziehen der Bevölkerung, klare Rahmenbedingungen, das Verhindern von Barrieren sowie eine offene und transparente Kommunikation, das Einvernehmen aller politischen Parteien sowie ein engagierter Bezirksvorsteher und eine gute Zusammenarbeit aller beteiligten Stakeholder sind wesentliche Punkten die zum Erfolg des Projekts beitrugen. Letztendlich wurden die Wünsche der BürgerInnen sehr gut in die Planungen miteinbezogen, und dreht man an einem schönen Sommertag wie derzeit eine Runde auf der neuen Wasserwelt zeigt sich, dass diese von den NutzerInnen sehr gut angenommen wird und - abgesehen davon - auch aus meiner persönlichen Sichtweise optisch und nutzungstechnisch ansprechend gelungen ist.

9.2 Digitale Agenda Wien

Welches Verständnis der Partizipation bzw. welchen Zugang verfolgt GB?*

Das Thema der Partizipation nimmt auch in der digitalen Agenda einen wichtigen Stellenwert ein. Es wird angestrebt in Beteiligungsprozessen immer ein möglichst breites Publikum anzusprechen – so wird auch online versucht aktiv die Gruppen zu erreichen, die sonst möglicherweise nicht an Beteiligungsprozessen zu digitalen Themen teilnehmen würden. Ziel der digitalen Agenda ist es auch, Partizipation im Sinne einer aktiven Teilhabe geschehen zu lassen, die Einbindung der WienerInnen und sowohl analoge als auch digitale Partizipationsprozesse als Standard zu etablieren. Der „Blick von außen“ durch die teilnehmenden BürgerInnen soll dazu beitragen, zusätzliche Meinungen und Ideen zu generieren – zumal die BewohnerInnen als ExpertInnen ihres eigenen Umfelds bezeichnet werden können. In Anbetracht der durchgeführten partizipativen Erarbeitung der digitalen Agenda sowie der Sag's Wien-App kann gesagt werden, dass besonders stark auf den Stufen der Information,

Konsultation und Kooperation gearbeitet wird. Besonders regelmäßige Informationen über die geplanten Vorhaben bzw. Zwischenberichte im Sinne von Blog-Einträgen, Presseaussendungen, Facebook, Instagram, E-Mails an die Community, etc. fanden statt. Auch wurde das Vorhaben zu Beginn online und offline beworben. Die Stufen der Konsultation und Kooperation fanden besonders beim vorangegangenen online Ideengenerierungsprozess und dem Workshop statt, in welchen gemeinsam mit den BürgerInnen und ExpertInnen die Ideen weiter konkretisiert und bearbeitet wurden. Auch der interne Beteiligungsprozess zur Sag's Wien-App fand vielfach auf diesen Stufen der Beteiligung statt – wobei hier meiner Meinung nach den internen Beteiligten mehr Möglichkeiten zur Verfügung standen als den BürgerInnen. Dies muss aber nicht zwingend als negativ bzw. Kritik verstanden werden, da die App ja für die Verwaltung der Stadt Wien konzipiert wurde, und es sich somit als durchaus sinnvoll und legitim herausstellt, dass die Betroffenen (in dem Fall die BeamtInnen, MitarbeiterInnen und Angestellten des Magistrats) mehr Mitspracherechte haben als die BürgerInnen. Zusätzlich war der interne Beteiligungsprozess vielfach bezogen auf die konkrete Umsetzung und die verwaltungstechnischen „Probleme“, welche ohnehin keine Auswirkungen auf die BürgerInnen gehabt hätten. Von Seiten der BürgerInnenbeteiligung kann behauptet werden, dass deren Wünsche – nämlich eine App, um Meldungen direkt an die Stadt weiterzugeben – umgesetzt wurden.

Partizipation soll im Sinne einer aktiven Teilhabe der BürgerInnen abgehalten werden und sowohl analoge als auch digitale Prozesse als Standard etabliert werden. Wirft man einen Blick auf die Partizipationsplattform der Stadt Wien zeigt sich jedoch, dass viele (aktuelle) Beteiligungsprojekte hier nicht angeführt werden. Auch wenn die digitale Agenda vorwiegend ein Strategiepapier für Digitalisierungsthemen ist, stelle ich mir hier die Frage, ob es nicht sinnvoll wäre auch Projekte, die nicht mit Digitalisierung zu tun haben, auf der Website zumindest anzuzeigen. Denn das Ziel der Plattform soll ja zukünftig sein, dass Personen, die gerade Zeit haben und sich beteiligen wollen, einen Blick auf die Seite werfen und alle Angebote angezeigt bekommen und angeregt werden bei den Themen und Projekten, die sie interessieren, mitzumachen. Daher sollte diese meiner Meinung nach nicht nur auf Digitalisierungsthemen beschränkt sein, sondern sämtliche Beteiligungsprozesse, die aktuell stattfinden oder geplant sind, anzeigen – egal ob analog oder online, und mit Darstellung der zumindest wesentlichsten Rahmenbedingungen. Wobei hier zu sagen ist, dass es mit der Website www.wiengestalten.at bereits eine solche gibt – wie, in welcher Form und ob es hier zu einer Abstimmung kommt, kann ich an dieser Stelle leider nicht beurteilen, gesagt sei aber, dass die digitale Agenda auf der Website angeführt ist. Ich denke, dass hier eine Abstimmung und eine einheitliche Bewerbung und Information darüber, wo und wie man sich am besten über Beteiligungsprojekte in der Stadt informieren kann, sinnvoll wäre. Grundsätzlich sehe ich es als positiv und erfolgsversprechend an, dass das Ziel, Beteiligungsprozesse als Standard zu etablieren,

den Weg in das Strategiepapier gefunden hat. Positiv ist auch zu begrüßen, dass im Falle der Sag's Wien-App online und offline Methoden ergänzend angewandt und kombiniert wurden. Etwas zu kurz kam hier möglicherweise der Offline-Dialog, welcher nur an einem Tag stattfand und somit vor allem dieser einmalige fixe Termin als Barriere in Frage kommt. Jedoch muss gesagt werden, dass der Onlineprozess entsprechend lange aktiv war, und gerade in Digitalisierungsthemen möglicherweise die Online-Partizipation ohnehin die Zukunft ist? Sind vielleicht digital-affine Personen ohnehin stärker an Online-Partizipation als an herkömmlicher interessiert, da sie diese bequem und jederzeit von überall aus durchführen können – und dennoch die Möglichkeit haben mitzuwirken und mitzubestimmen? Zusammenfassend sehe ich die Partizipationskultur der Gruppe PIKT vor allem in der Online-Beteiligung und darin die digitale Partizipation als gesamte in der Stadtverwaltung weiter zu forcieren und zu integrieren – hier vor allem durch Termine und die Möglichkeit der Information und Erklärung des Onlinetools auch für andere Dienststellen. Auch ist hier meiner Meinung nach positiv anzumerken, dass in der Gruppe PIKT versucht wird, als Vorbildwirkung selbst regelmäßig Partizipationsangebote anzubieten.

Wo liegen die Grenzen, Herausforderungen und Probleme von Partizipation in Bezug auf den Beteiligungsprozess der digitalen Agenda Wien konkret?

900 Registrierungen und über 100 eingebrachte Ideen bei der Onlinebeteiligung der digitalen Agenda Wien konkret sprechen für großes Interesse an dem Projekt. Es wurde sowohl versucht schon vor Prozessbeginn über den bevorstehenden Onlinebeteiligungsprozess zu informieren, als auch währenddessen Werbung zu machen und Zielgruppen spezifisch anzusprechen und zu erreichen. Da Online-Partizipation in der Regel nie repräsentative Ergebnisse bringt, ist wohl auch im vorliegenden Prozess davon auszugehen. Dennoch denke ich, dass durch den Versuch möglichst viele unterschiedliche Zielgruppen und Personen anzusprechen, sowie aufgrund vielfältiger und unterschiedlicher Bewerbungsmethoden und schlussendlich über 900 Registrierungen das Ergebnis sehr wohl in gewisser Weise als repräsentativ angesehen werden kann. Da das Angebot jedoch nur eine einmalige Registrierung ohne Angabe von personenbezogenen Daten benötigte, können hier auch keine weiteren Rückschlüsse auf eine tatsächliche Repräsentativität und Verteilung der Beteiligten auf die unterschiedlichen Gruppen gezogen werden. Auch die Tatsache, dass der Online-Prozess mit Offline-Methoden kombiniert wurde, erhöht die Repräsentativität und es können auf diesem Wege zusätzliche Gruppen erreicht werden – die möglicherweise am Onlineprozess nicht teilgenommen haben. Ich stelle mir hier jedoch die Frage, ob nicht gerade bei einem solch expliziten Digitalisierungsthema wie der Erstellung einer App, die Beteiligten nicht ohnehin per se größeres Interesse an Online-Partizipation haben.

Im Prozess wurden die Beteiligten von Beginn und somit sehr frühzeitig eingebunden, auch wurde versucht möglichst viele unterschiedliche Zielgruppen zu erreichen. Meiner Meinung nach war es auch sinnvoll - nachdem der Dialog mit den BürgerInnen abgeschlossen war - einen internen Beteiligungsprozess zur effektiven Umsetzung anzusetzen. Damit konnte erreicht werden, dass die App schlussendlich einerseits für die BürgerInnen den Mehrwert hat, der versprochen wurde, und vor allem auch so funktioniert, wie sie funktionieren soll, andererseits, dass auch der Mehrwert für die Stadt selbst und die Verwaltung gegeben ist – also dass eine Erleichterung und Hilfe durch die BürgerInnen gegeben wird, aber dadurch kein zusätzlicher Mehraufwand im Bereich der Verwaltung der Dienststellen aufkommt. Die Rahmenbedingungen bzw. auch der Ablauf des Prozesses wurden von Anfang an klar mit den Beteiligten kommuniziert. Etwas kritisch anmerken möchte ich hier aber, dass versprochen wurde die App zu Schulbeginn zu veröffentlichen, und es durch Umstrukturierungen innerhalb des Magistrats zu Verspätungen kam. Zwar wurde daraufhin ein Echt-Test der App angeboten, der sicherlich dazu führte, dass die App nun in der heutigen Qualität zur Verfügung steht. Allerdings denke ich, dass hier möglicherweise eine bessere Form der Kommunikation förderlich gewesen wäre – vor allem auch eine transparente und offene Begründung, weshalb es zur verspäteten Veröffentlichung der App kommt. Und zwar die ehrliche Antwort, dass es durch Umstrukturierungen notwendig war, und nicht die Verspätung damit zu verkaufen, dass der Echt-Test eine Steigerung der Qualität und damit im Interesse der BürgerInnen geschieht (auch wenn dies im Endeffekt dann der Fall war). Die Online-Moderation des Prozesses hat meiner Meinung nach sehr gut funktioniert – es wurde klar zu den Ideen und Meinungen Stellung bezogen, ebenso gab es die Möglichkeit sich vertiefend einzulesen ehe man seine Meinung kundtut.

Zusammenfassend sehe ich den Partizipationsprozess der digitalen Agenda Wien als gelungen und erfolgreich an, auch wenn eventuell die Offline-Partizipation einen größeren Stellenwert einnehmen hätte können – wobei sich hier, wie schon erwähnt, die Frage stellt, ob nicht die Personen, die an Digitalisierungsthemen interessiert sind, auch eher an Online-Partizipation teilnehmen? Jedoch wäre es hier denkbar, eben gerade durch zusätzliche Offline-Angebote auch weitere Personen zu erreichen und somit das Spektrum bzw. weitere Blicke von außen und zusätzliche Meinungen, Ideen und Anregungen zu generieren. Dass in Zukunft auch weitere Prozesse dieser Art geplant sind und durchgeführt werden, zeigt meiner Meinung nach auch, dass sich der Prozess von Seiten der Stadt als zielführend erwiesen hat.

9.3 Persönliches Fazit

Zuletzt möchte ich, aufbauend auf den Erkenntnissen dieser Arbeit, noch meine eigenen Gedanken zum Thema Partizipation einbringen. So sehe ich persönlich das Thema Partizipation in Planungsprozessen als sinnvoll, gut und vor allem wesentlich und wichtig an. Auch in Anbetracht dessen, dass die BürgerInnen immer mehr politikverdrossen sind. Sie wollen mitreden, mitbestimmen, sich einbringen und sehen es als nicht mehr ausreichend an alle paar Jahre zur Wahl zu gehen. Sie wollen mehr und aktiv beteiligt werden, ein Mitspracherecht haben – zudem sind oft die Art und Weise, wie Entscheidungen getroffen werden, nicht transparent und nicht nachvollziehbar, was dazu führt, dass Unzufriedenheit aufkommt. Eine transparente und offene Kommunikation sowie ein in-Dialog-Treten mit den BürgerInnen kann hierbei Abhilfe schaffen, um die Akzeptanz und das Vertrauen in Entscheidungsprozesse und die (politischen) EntscheidungsträgerInnen (wieder) aufzubauen bzw. zu stärken. Dazu gehört meiner Ansicht nach vor allem auch das Thema der Information – und zwar nicht nur dann, wenn Projekte bereits im (An)Laufen sind oder (Vor)Entscheidungen bereits getroffen wurden. Die Information sollte schon viel früher ansetzen. Hierfür ist es notwendig sämtliche Möglichkeiten der Partizipationsangebote in der Stadt zu kommunizieren. Wirft man beispielsweise einen Blick auf www.wiengestalten.at zeigt sich, dass es in Wien eine Vielzahl an Beteiligungsprojekten gibt und der Weg einer partizipativen Stadtverwaltung durchaus eingeschlagen wurde. Dennoch glaube ich (auch aus Erfahrung im Zuge des Schreibens der Arbeit in Gesprächen mit Freunden und Bekannten), dass es viele WienerInnen gibt, denen nicht bewusst ist, dass es überhaupt ein so breites Angebot an Beteiligungsmöglichkeiten in der Stadt gibt – bzw. in manchen Fällen ist der Begriff Beteiligung und Partizipation im vorliegenden Kontext nicht bekannt. Daher bedarf es hier aus meiner Sicht einer starken und abgestimmten Kommunikation und vor allem auch Öffentlichkeitsarbeit, um die BewohnerInnen in einem ersten Schritt überhaupt darauf aufmerksam zu machen, dass es diese Angebote und Möglichkeiten gibt. Es ist sinnvoll, weiterhin Projekte mit partizipativen Ansätzen abzuhalten und zu forcieren – denn laufen diese gut ab, führt dies meiner Ansicht nach zu positiven Erinnerungen, entsprechend positiver Mundpropaganda und somit (vielleicht) auch weiteren Teilnahmen an Beteiligungsprozessen. Es muss in der Stadtbevölkerung das Bewusstsein geschaffen werden, dass es tatsächlich die Möglichkeiten gibt, sich aktiv bei der Mit- und Umgestaltung des eigenen Lebensumfelds zu beteiligen und mitwirken zu können.

In manchen Anliegen kann es durchaus legitim sein, dass keine Beteiligung stattfindet, beispielsweise bei der Entscheidung von Flächenwidmungs- und Bebauungsplänen, in komplexen Fragen der Stadtentwicklung, bei technischen Gutachten, etc. Hier ist es sicherlich sinnvoll, dass die Entscheidungen von den ausgebildeten FachexpertInnen und/oder den politisch legitimierten Personen getroffen werden. In vielen anderen Fällen sehe ich Beteiligung jedoch als gut und

wünschenswert an, um BürgerInnen die Chance und die Möglichkeit zu geben sich einzubringen und ihre Meinung kundzutun – wobei dabei sichergestellt werden muss, dass bei tatsächlicher Beteiligung, die Meinungen auch wirklich Beachtung finden und klar kommuniziert wird, weshalb Ideen oder Anregungen in dieser Form nicht umsetzbar sind. Abschließend denke ich, dass es wichtig ist, dass schlussendlich dennoch die FachexpertInnen bzw. die politischen EntscheidungsträgerInnen das letzte Wort haben und ihre Kompetenzen nicht gänzlich an die BürgerInnen abgeben. Ich will damit nicht behaupten, dass Selbstorganisation, Selbstverwaltung und bottom-up Prozess abzulehnen sind – ganz im Gegenteil – bin ich nur der Meinung, dass die endgültige Entscheidung nicht von den BürgerInnen selbst getroffen werden kann bzw. sollte, sondern von den entsprechenden Verantwortlichen. Sind sie doch die legitimierten RepräsentantInnen bzw. FachexpertInnen der entsprechenden Materie. Den BürgerInnen im Vorfeld ein Mitspracherecht zu geben, im Dialog mit ihnen zu stehen und zu versuchen ein bestmögliches Ergebnis im Interesse aller zu erarbeiten, sollte hingegen Standard sein bzw. werden. Der Weg zur Entscheidungsfindung sollte also in einem Dialog und im Austausch mit allen Betroffenen bestritten werden.

10 Verzeichnisse

10.1 Quellenverzeichnis

Arbter, K. (2010). Handbuch Bürgerbeteiligung für Land und Gemeinden. (Amt der Vorarlberger Landesregierung - Büro für Zukunftsfragen, Hrsg.) Wien/Bregenz.

Arbter, K. (2011). Standards der Öffentlichkeitsbeteiligung - Praxisleitfaden. (BMLFUW & BKA, Hrsg.) Wien.

Arbter, K. (2012). Praxisbuch Partizipation - Gemeinsam die Stadt entwickeln. (MA18 - Stadtentwicklung und Stadtplanung, Hrsg.) Wien.

Arbter, K., Handler, M., Purker, E., Tappeiner, G., & Trattnig, R. (2005). Das Handbuch Öffentlichkeitsbeteiligung - Die Zukunft gemeinsam gestalten. (Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik ÖGUT, Hrsg.) 1020 Wien.

Arnstein, S. (July 1969). A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Planning Association, S. 216-224.

Bezirksvorsteherung Rudolfsheim-Fünfhaus. Wasserweltumgestaltung. Abgerufen am 04 2016 von www.wien.gv.at: <https://www.wien.gv.at/bezirke/rudolfsheim-fuenfhaus/freizeit/wasserwelt.html>

BLK-Programm. (23. 08 2005). Partizipation - Einführung. Abgerufen am 05 2018 von blk-demokratie.de: http://blk-demokratie.de/fileadmin/public/dokumente/Bausteine/bausteine_komplett/partizipation_baustein.pdf

Bloching, M. (12. 03 2015). Die Hemmschwelle im Internet ist niedriger. Abgerufen am 06 2018 von www.swp.de: <https://www.swp.de/suedwesten/staedte/muensingen/die-hemmschwelle-im-internet-ist-niedriger-18016435.html>

BMZ, Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung. Partizipation. Abgerufen am 05 2018 von www.bmz.de: <https://www.bmz.de/de/service/glossar/P/partizipation.html>

Breitfuss, A. (2013). Beteiligung schwer erreichbarer Gruppen: Allgemeine Herausforderungen und Erfahrungen aus der GB*(3)/11. (K. Hammer, & Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Hrsg.) BürgerInnenbeteiligung in der Stadt - Zwischen Demokratie und Ausgrenzung?

Bretschneider, B. (2014). Ökologische Quartierserneuerung - Transformation der Erdgeschosszone und Stadträume. (Springer Fachmedien Wiesbaden, Hrsg.) Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Bürger, J. (08. 10 2016). Eine Mühlviertlerin digitalisiert Wien. (OÖ Nachrichten) Abgerufen am 06 2018 von www.nachrichten.at: <http://www.nachrichten.at/oberoesterreich/Eine-Muehlviertlerin-digitalisiert-Wien;art4,2365263>

Czeike, F. (24. 08 2013). Gebietsbetreuung. Abgerufen am 04 2018 von www.wien.gv.at:
<https://www.wien.gv.at/wiki/index.php/Gebietsbetreuung>

Czeike, F. (20. 01 2015). Präsidialbüro. Abgerufen am 06 2018 von www.wien.gv.at:
<https://www.wien.gv.at/wiki/index.php?title=Pr%C3%A4sidualb%C3%BCro>

Dangschat, J. (2001). Pilotprogramm "Grätzel-Management Wien" Konzeptpapier A -
 Programmebene. Wien: Technische Universität Wien, Fachbereich Stadt-und Regionalforschung.

Demokratiezentrum Wien. Partizipationsformen. Abgerufen am 05 2018 von
www.demokratiezentrum.org:
<http://www.demokratiezentrum.org/themen/wien/partizipation/partizipationsformen.html>

derStandard.at. (10. 06 2014). Wiener "Sanfte Stadterneuerung" ist 40. Abgerufen am 04 2018 von
www.derstandard.at: <https://derstandard.at/2000001906173/Wiener-Sanfte-Stadterneuerung-ist-40>

Die Grünen. (17. 08 2015a). Schöne neue Wasserwelt? Abgerufen am 04 2018 von rudolfsheim-fuenfhaus.gruene.at: <https://rudolfsheim-fuenfhaus.gruene.at/themen/demokratie-mitbestimmung/schoene-neue-wasserwelt>

Die Grünen. (28. 08 2015b). Wasserwelt neu – da geht noch mehr! Abgerufen am 04 2018 von
rudolfsheim-fuenfhaus.gruene.at: <https://rudolfsheim-fuenfhaus.gruene.at/themen/wohnen-und-freiraeume/wasserwelt-neu-da-geht-noch-mehr>

Die Sueddeutsche Zeitung. (2013). Digitales Morgen. Abgerufen am 05 2018 von
www.sueddeutsche.de: http://www.sueddeutsche.de/thema/Digitales_Morgen

Duden. Partizipation, die. Abgerufen am 05 2018 von www.duden.de:
<https://www.duden.de/rechtschreibung/Partizipation>

Engelmann, P. (15. 03 2018). Leitfragen Interview: GB*Koordinationsteam zum Thema Partizipation.
 (F. Gsandtner, Interviewer)

Engelmann, P., & Setzer, N. (2017). Fragen zum Ausblick an Nino Setzer und Petra Engelmann. (M. 2.-
 S. Wohnhäuser, Hrsg.) Abschlussbericht 2012-2017.

Fair-Play-Team. (30. 07 2013a). Das Beteiligungsprojekt „Umgestaltung Wasserwelt“ - Bericht:
 Bürger_innenbeteiligungsverfahren Wasserwelt. Abgerufen am 03 2018 von www.fairplayteam.at:
<http://www.fairplayteam.at/wp-content/uploads/2013/07/BB-Wasserwelt-Ergebnisse-FPT-15.pdf>

Fair-Play-Team. (23. 05 2013b). Wasserwelt: Mitreden, mitbestimmen. Abgerufen am 03 2018 von
www.fairplayteam.at: <https://www.fairplayteam.at/news/wasserwelt-mitreden-mitbestimmen/>

Fallmann, A. (2016). E-Partizipation in der Raumplanung - zeitgemäße BürgerInnenbeteiligung durch
 den Einsatz internetgestützter Verfahren. TU Wien: Diplomarbeit, Betreuung: Johann Bröthaler.

Frauenberger, S. (2015). Digitale Agenda Wien Vorwort. (Gruppe Prozessmanagement und IKT-
 Strategie Magistratsdirektion der Stadt Wien - Geschäftsbereich Organisation & Sicherheit, Hrsg.)
 Digitale Agenda - Wien digt anders.

GB*6/14/15. (2012). Revitalisierung Wasserwelt - Die neue Wasserwelt. Abgerufen am 03 2018 von [gbstern.at](http://www.gbstern.at):
http://www.gbstern.at/fileadmin/user_upload/GB061415/Projekte/Wasserwelt/Wasserwelt_Plane_01_Web.pdf

GB*6/14/15. Leitbild Wasserwelt - Folder. Abgerufen am 03 2018 von www.fairplayteam.at:
https://www.fairplayteam.at/wp-content/uploads/2014/07/Leitbild_Wasserwelt_Deutsch.pdf

Gebietsbetreuung Stadterneuerung. (Ideen gesucht!- Beteiligung maßgeschneidert). Ideen gesucht! - Beteiligung maßgeschneidert. Abgerufen am 05 2018 von www.gbstern.at:
<https://www.gbstern.at/themen-projekte/beteiligung/beteiligung-massgeschneidert/>

Gebietsbetreuung Stadterneuerung. (Milestones der sanften Stadterneuerung). Milestones der sanften Stadterneuerung. Abgerufen am 04 2018 von www.gbstern.at:
<https://www.gbstern.at/ueber-uns/was-wir-tun/stadterneuerung/milestones-der-sanften-stadterneuerung/>

Gebietsbetreuung Stadterneuerung. (Stadterneuerung verstehen). Stadterneuerung verstehen - Der Wiener Weg. Abgerufen am 04 2018 von www.gbstern.at: <https://www.gbstern.at/ueber-uns/was-wir-tun/stadterneuerung/>

Gebietsbetreuung Stadterneuerung. (Teilhabe ermöglichen - Mitreden, Mitmachen). Teilhabe ermöglichen - Mitreden, Mitmachen. Abgerufen am 04 2017 von www.gbstern.at:
<https://www.gbstern.at/ueber-uns/was-wir-tun/partizipation/>

Gebietsbetreuung Stadterneuerung. (Zusammen wachsen - Stadtteilmanagement). Zusammen wachsen - Stadtteilmanagement. Abgerufen am 04 2018 von www.gbstern.at:
<https://www.gbstern.at/ueber-uns/was-wir-tun/stadtteilmanagement/>

Giese, K. (2015). Rechtliche Grundlagen und Grenzen direkter Demokratie und Partizipation in den österreichischen Gemeinden. (Kommunalwissenschaftliche Gesellschaft, Hrsg.) Direkte Demokratie und Partizipation in den österreichischen Gemeinden.

Hagler, M. (13. 03 2018). Leitfrageninterview zur Digitalen Agenda Wien. (F. Gsandtner, Interviewer) Wien.

Hannoversche Allgemeine Zeitung. (10. 06 2013). Anonymität im Netz lässt Hemmschwelle sinken . Abgerufen am 06 2018 von www.haz.de:
<http://www.haz.de/Nachrichten/Wissen/Uebersicht/Cybermobbing-Hemmschwelle-im-Internet-sinkt>

Heilig, R. (27. 02 2017). Sag's Wien is out now! Abgerufen am 06 2018 von digitalcity.wien:
<https://digitalcity.wien/sags-wien-is-out-now/>

Heilig, R. (21. 06 2018). Leitfaden Interview: Sag's Wien App. (F. Gsandtner, Interviewer) Wien.

Hörtenhuber, A. (17. 06 2015). Neue Pläne für die Wasserwelt. Abgerufen am 04 2018 von www.meinbezirk.at: <https://www.meinbezirk.at/rudolfsheim-fuenfhaus/lokales/neue-plaene-fuer-die-wasserwelt-d1384577.html>

Hörtenhuber, A. (27. 04 2016). Baustart für die neue Wasserwelt: Weniger Brunnen, mehr Wasser. Abgerufen am 04 2018 von www.meinbezirk.at: <https://www.meinbezirk.at/rudolfsheim-fuenfhaus/lokales/baustart-fuer-die-neue-wasserwelt-weniger-brunnen-mehr-wasser-d1687799.html>

Huemer, U. (20. 05 2014). Neue Leiterin des Prozessmanagements der Wiener Magistratsdirektion im wien.at-Interview. Abgerufen am 05 2018 von www.ots.at: https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20140520_OT50070/wiens-ikt-leiterin-huemer-ich-moechte-neue-standards-etablieren

Huemer, U. (22. 02 2016). Bürgerinnen und Bürger investieren in Wien – und zwar einen ganzen Samstag! Abgerufen am 05 2018 von digitalcity.wien: <https://digitalcity.wien/buergerinnen-und-buerger-investieren-in-wien-und-zwar-einen-ganzen-samstag/>

Hütter, A. (2014a). Dialogische Verfahren der Partizipation. (Kommunalwissenschaftliche Gesellschaft, Hrsg.) Direkte Demokratie und Partizipation in den österreichischen Gemeinden, Symposium am 5. November 2014, S. 47-62.

Hütter, A. (2014b). Dialogische Verfahren der Partizipation. (Kommunalwissenschaftliche Gesellschaft, Hrsg.) Rechtliche Grundlagen und Grenzen direkter Demokratie und Partizipation in den österreichischen Gemeinden.

Jarolim, S., & Mannsbarth, D. (2017). Intro. (MA 25 - Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser, Hrsg.) Abschlussbericht 2012-2017.

Kersting, N. (2013). Ungleiche Teilnahme an demokratischen Verfahren. Chancen und Risiken. (Katharina Hammer und Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Hrsg.) BürgerInnenbeteiligung in der Stadt - Zwischen Demokratie und Ausgrenzung?

Kickert, J. (2013). Wie wird breite Beteiligung möglich. (Katharina Hammer und Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Hrsg.) BürgerInnenbeteiligung in der Stadt - Zwischen Demokratie und Ausgrenzung?

Kielholz, A. (2008). Online-Kommunikation - Die Psychologie der neuen Medien für die Berufspraxis: E-Mail, Website, Newsletter, Marketing, Kundenkommunikation. Berlin Heidelberg: Verlag Springer Berlin Heidelberg .

Klormann, R. (10. 02 2014). Anonymität im Internet lässt die Hemmschwelle sinken. Abgerufen am 06 2018 von www.schwarzwaelder-bote.de: <https://www.schwarzwaelder-bote.de/inhalt.anonymitaet-im-internet-laesst-die-hemmschwelle-sinken.92df36b4-9a89-425d-ae73-f03b6a928b77.html>

Kozeschnik-Schlick, U. (11. 12 2017). Endlich: Die Wasserwelt in Rudolfsheim-Fünfhaus ist fertig. Abgerufen am 04 2016 von www.meinbezirk.at: <https://www.meinbezirk.at/rudolfsheim-fuenfhaus/lokales/endlich-die-wasserwelt-in-rudolfsheim-fuenfhaus-ist-fertig-d2334978.html>

Laubner, A. (31. 08 2016). Wasserwelt 2.0. Abgerufen am 19. 03 2018 von wienerzeitung.at: https://www.wienerzeitung.at/nachrichten/wien/stadtpolitik/841667_Wasserwelt-2.0.html

Leo, H. (01. 04 2015). Organising a bottom-up strategy process in a smart city: The Digital Agenda Vienna. Abgerufen am 05 2018 von www.discuto.it: <https://www.discuto.io/de/blog-entry/organising-bottom-strategy-process-smart-city-digital-agenda-vienna>

Ludwig, M. (2017). Editorial. (M. 2.-S. Wohnhäuser, Hrsg.) Abschlussbericht 2012-2017.

Lüttringhaus, M. . Voraussetzungen für Aktivierung und Partizipation. Abgerufen am 05 2018 von www.buergergesellschaft.de: <https://www.buergergesellschaft.de/praxishilfen/aktivierende-befragung/moeglichkeiten-und-grenzen/voraussetzungen-fuer-aktivierung-und-partizipation/>

MA13, Bildung und außerschulische Jugendbetreuung (04 2015). Soziale Arbeit im öffentlichen Raum - Rahmenkonzept Fair Play Team. (M. -B. Jugendbetreuung, Hrsg.) Abgerufen am 03 2018 von www.fairplayteam.at: http://www.fairplayteam.at/wp-content/uploads/2012/09/070515_Fair-Play-Team_Rahmenkonzept_rk.pdf

MA17, Integration und Diversität. Daten und Fakten zur Migration 2017 - Wiener Bevölkerung. Abgerufen am 03 2018 von www.wien.gv.at: <https://www.wien.gv.at/menschen/integration/daten-fakten/bevoelkerung-migration.html>

MA19, Architektur und Stadtgestaltung. Revitalisierung der Wiener Wasserwelt. Abgerufen am 03. 04 2016 von www.wien.gv.at: <https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/architektur/oeffentlicher-raum/strassen-plaetze/wasserwelt.html>

MA25, Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser (2017). Leistungsbeschreibung Wiener Gebietsbetreuung Stadterneuerung Mai 2017.

MA25 & GB*Koordination. (2017a). Abschlussbericht 2012-2017. 1200 Wien: MA 25 - Stadterneuerung und Prüfstelle für Wohnhäuser.

MA27, Europäische Angelegenheiten. Wiener Wasserwelt. Abgerufen am 03 2018 von eu.wien.at: <https://eu.wien.at/?id=29:wasserwelt>

MA59, Marktservice und Lebensmittelsicherheit. Meiselmarkt. Abgerufen am 03 2018 von [wien.gv.at](http://www.wien.gv.at): <https://www.wien.gv.at/freizeit/einkaufen/maerkte/lebensmittel/meiselmarkt.html>

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (16. 02 2015). Digitale Agenda Wien vor der zweiten Online-Phase. Abgerufen am 06 2018 von www.ots.at: https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20150216_OTS0116/digitale-agenda-wien-vor-der-zweiten-online-phase

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (Stadt der digitalen Kompetenz). Stadt der digitalen Kompetenz. Abgerufen am 05 2018 von www.digitaleagenda.wien: <http://www.digitaleagenda.wien/stadt-der-digitalen-kompetenz.html>

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (2015/2016). Digitale Agenda Wien KONKRET: App-Services. Abgerufen am 06 2018 von www.partizipation.wien.at: <https://www.partizipation.wien.at/de/consultation/digitale-agenda-wien-konkret-app-services>

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (2015a). Digitale Agenda - Wien digt anders. Kurzfassung. (G. P.-S. Magistratsdirektion der Stadt Wien - Geschäftsbereich Organisation & Sicherheit, Hrsg.) Wien.

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (2016). Digitale Agenda - Wien digt anders. (G. P.-S. Magistratsdirektion der Stadt Wien - Geschäftsbereich Organisation & Sicherheit, Hrsg.) Wien.

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (Basis für mobile Menschen, moderne Stadtverwaltung und erfolgreiche Wirtschaft). Basis für mobile Menschen, moderne Stadtverwaltung und erfolgreiche Wirtschaft. Abgerufen am 05 2018 von www.digitaleagenda.wien:
<http://www.digitaleagenda.wien/basis-fuer-mobile-menschen-moderne-stadtverwaltung-und-erfolgreiche-wirtschaft.html>

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (Das Nervensystem der smarten Stadt). Das Nervensystem der smarten Stadt. Abgerufen am 05 2018 von www.digitaleagenda.wien:
<https://www.digitaleagenda.wien/das-nervensystem-der-smarten-stadt.html>

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (Digitale Agenda Wien 2020). Digitale Agenda Wien 2020. (G. P.-S. Magistratsdirektion der Stadt Wien - Geschäftsbereich Organisation & Sicherheit, Herausgeber) Abgerufen am 05 2018 von www.digitaleagenda.wien: <https://www.digitaleagenda.wien/digitale-agenda-wien-2020.html>

Magistratsdirektion der Stadt Wien. Digitale Agenda Wien. Langfassung. (G. P.-S. Magistratsdirektion der Stadt Wien - Geschäftsbereich Organisation & Sicherheit, Hrsg.) Wien.

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (Prozess DAW). Prozess DAW. Abgerufen am 06 2018 von www.digitaleagenda.wien: <http://www.digitaleagenda.wien/prozess.html>

Magistratsdirektion der Stadt Wien. (Regeln). Regeln. Abgerufen am 06 2018 von www.partizipation.wien.at: <https://www.partizipation.wien.at/de/info-page/regeln>

Mailath-Pokorny, A. (14. 02 2017). Sima/Mailath-Pokorny: "Sag's Wien" - neue App für Bürgeranliegen. Abgerufen am 06 2018 von www.wien.gv.at:
<https://www.wien.gv.at/presse/2017/02/14/sima-mailath-pokorny-sags-wien-neue-app-fuer-buergeranliegen>

May, J., Leo, H., & Taudes, A. (2015). Evaluation of E-Participation Efficiency with Biodiversity Measures - the Case of the Digital Agenda Vienna. In N. Edelman, & P. Parycek, CeDEM15 - Conference for E-Democracy and Open Government (S. 65-77). Krems: Edition Donau-Universität Krems.

MD-Gruppe Koordination. (Einteilung des Magistrats - Organisation der Stadtverwaltung). Einteilung des Magistrats - Organisation der Stadtverwaltung. Abgerufen am 04 2018 von www.wien.gv.at:
<https://www.wien.gv.at/verwaltung/organisation/koerperschaft/gemeinde/magistrat/einteilung.html>

Mondre, M. (07. 03 2018a). Leitfragen-Interview zur Neugestaltung Wasserwelt. (F. Gsandtner, Interviewer) Wien, Sechshausenstraße, Lokal der GB*.

Mondre, M. (7. 03 2018b). Beteiligungsverfahren Wasserwelt - Zusatzdokument im Zuge des Interviews. Wien.

Mörike, M. (13. 11 2017). Repräsentative Bürgerbeteiligung: Ein unauflösbarer Widerspruch . Abgerufen am 07 2018 von www.polikatktiv.org: <https://www.politaktiv.org/blog/-/blogs/unauflosbarer-widerspruch>

Nanz, P., & Fritsche, M. (2012). Handbuch Bürgerbeteiligung - Verfahren und Akteure, Chancen und Grenzen. (Bundeszentrale für politische Bildung, Hrsg.) Bonn.

OOE Zukunftsakademie. (2016). Partizipation im Zukunftsradar. Abgerufen am 06 2017 von http://www.ooe-zukunftsakademie.at/Partizipation_im_Zukunftsradar_Endversion.pdf

OOE Zukunftsakademie. (Potentiale digitaler Vernetzung in den Bereichen Bürgerbeteiligung und Freiwilligenmanagement). Potentiale digitaler Vernetzung in den Bereichen Bürgerbeteiligung und Freiwilligenmanagement. Abgerufen am 06 2017 von http://www.ooe-zukunftsakademie.at/DigitaleTeilhabe_final.pdf

orf.at. (29. 10 2012). Verschlechterung in allen Punkten. Abgerufen am 05 2018 von www.orf.at: <http://orf.at/stories/2148455/2148465/>

PACE, Digitale Innovation und agile Softwareentwicklung. Sag's Wien - Die App für Ihre Anliegen an die Stadt. Abgerufen am 06 2018 von www.wien.gv.at: <https://www.wien.gv.at/sagswien/>

RWTH Aachen. (2003). Erfolg! Erfolg? Kriterien für 'gute' und 'schlechte' Kommunikation bei Planung und Projektentwicklung; Dokumentation und Auswertung des Werkstattgesprächs am 5. und 6.12.2002 in der GAAG [Gelsenkirchen]; "Kommunikative Planungskultur in NRW". Aachen: RWTH Aachen, Lehrstuhl für Planungstheorie und Stadtplanung.

Schroll, P. (08 2013). Revitalisierung Wasserwelt - Auswertung der Interviews. Abgerufen am 03 2018 von <https://rudolfsheim-fuenfhaus.gruene.at/themen/demokratie-mitbestimmung/beteiligung-bei-neugestaltung-wasserwelt-1/presentation-des-beteiligungsprojekts-zur-neugestaltung-der-wasserwelt.pdf>

Seiß, R. (2011). Das Großprojekt der kleinen Schritte - Stadterneuerung in Wien. (BBSR, Hrsg.) Informationen zur Raumentwicklung Heft 3/4, 2011.

Seiß, R. (7. 03 2016). Bürgerbeteiligung oder Akzeptanzbeschaffung? Abgerufen am 05 2018 von www.bauforum.at: <https://www.bauforum.at/architektur-bauforum/buergerbeteiligung-%20oder-akzeptanzbeschaffung-115863>

Selle, K. (1996). Planung und Kommunikation: Gestaltung von Planungsprozessen in Quartier, Stadt und Landschaft; Grundlagen, Methoden, Praxiserfahrung. Berlin und Wiesbaden: Bauverlag GmbH.

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt (Hrsg.). (2011). Handbuch zur Partizipation. Berlin.

SORA , Institute for social Research and Consulting (April 2017). NS-Geschichtsbewusstsein und autoritäre Einstellungen in Österreich. Abgerufen am 05 2018 von www.sora.at: http://www.sora.at/fileadmin/downloads/projekte/2017_SORA-Presentation_Demokratiebewusstsein.pdf

Spitzauer, M. (14. 11 2016). Halbzeit für die neue Wasserwelt. Abgerufen am 04 2018 von [www.meinbezirk.at: https://www.meinbezirk.at/rudolfsheim-fuenfhaus/lokales/halbzeit-fuer-die-neue-wasserwelt-d1928197.html](https://www.meinbezirk.at/rudolfsheim-fuenfhaus/lokales/halbzeit-fuer-die-neue-wasserwelt-d1928197.html)

Stadt Wien. (14. 02 2017). Sima/Mailath-Pokorny: "Sag's Wien" - neue App für Bürgeranliegen. Abgerufen am 06 2018 von [www.wien.gv.at: https://www.wien.gv.at/presse/2017/02/14/sima-mailath-pokorny-sags-wien-neue-app-fuer-buergeranliegen](https://www.wien.gv.at/presse/2017/02/14/sima-mailath-pokorny-sags-wien-neue-app-fuer-buergeranliegen)

Stadtservice-Wien. Das Stadtservice Wien. Abgerufen am 03 2018 von <https://www.wien.gv.at/kontakte/stadtservice/neu.html>.

Stempfer, W. (15. 03 2018). Leitfragen Interview: GB*Koordinationsteam zum Thema Partizipation. (F. Gsandtner, Interviewer)

Straßburger, G., & Rieger, J. (2014). Partizipation kompakt - Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe.

Strategiegruppe Partizipation. (2012). Arbeitsblätter zur Partizipation. (Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft Umwelt und Wasserwirtschaft und Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik ÖGUT, Hrsg.) Wien.

Uni Koblenz Landau. (14. 07 2015). Transparenz, Partizipation, Legitimation – Potenziale und Grenzen von Bürgerbeteiligung - Fachtagung in der Staatskanzlei Mainz. Abgerufen am 06 2017 von <https://www.uni-koblenz-landau.de/de/landau/fb6/sowi/pw/abteilung/politische-system-brd/Aktuelles3/transparenz-partizipation-legitimation-potenziale-und-grenzen-von-buergerbeteiligung-fachtagung-in-der-staatskanzlei-mainz/>

Urban Innovation Vienna. Rahmenstrategie. Abgerufen am 05 2018 von [smartcity.wien.gv.at: https://smartcity.wien.gv.at/site/initiative/rahmenstrategie/](https://smartcity.wien.gv.at/site/initiative/rahmenstrategie/)

Wiener Bildungsserver. Smart Kids. Abgerufen am 05 2018 von [www.smartkids.wien: http://www.smartkids.wien/home/](http://www.smartkids.wien/home/)

Wiener Zeitung. (23. 10 2017). Vertrauen in Politik auf neuem Tiefststand. Abgerufen am 05 2018 von [www.wienerzeitung.at: https://www.wienerzeitung.at/nachrichten/oesterreich/politik/924893_Vertrauen-in-Politik-auf-neuem-Tiefststand.html](https://www.wienerzeitung.at/nachrichten/oesterreich/politik/924893_Vertrauen-in-Politik-auf-neuem-Tiefststand.html)

Wirnsberger, S., & Haller, M. (1. 10 2015). Politikverdrossenheit oder kritische Demokraten? - Eine Analyse der Einstellungen zur direkten Demokratie in Österreich im Lichte von drei theoretischen Ansätzen. OZP – Austrian Journal of Political Science(Vol. 44, Issue 3), S. 21-38.

Zeit Online. (3. 07 2017). Die Digitalisierung verändert die Welt. Abgerufen am 05 2018 von [www.zeit.de: https://www.zeit.de/angebote/forschungswelten-digitalisierung/veraenderung-der-welt?print](https://www.zeit.de/angebote/forschungswelten-digitalisierung/veraenderung-der-welt?print)

Zirnic, D., & Gorazek, M. (Digitale Agenda Wien). Digitale Agenda Wien. Abgerufen am 06 2018 von [digitalgovernment.wordpress.com: https://digitalgovernment.wordpress.com/2015/02/19/digitale-agenda-wien/](https://digitalgovernment.wordpress.com/2015/02/19/digitale-agenda-wien/)

Zirnic, D., & Gorazek, M. (Ergebnisse der finalen Präsentation digitale Agenda Wien). Ergebnisse der finalen Präsentation digitale Agenda Wien. Abgerufen am 05.2018 von digitalgovernment.wordpress.com: <https://digitalgovernment.wordpress.com/tag/digitale-agenda-wien/>

10.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ladder of Participation nach Arnstein, Quelle: Arnstein, 1969 S. 217; eigene Darstellung	10
Abbildung 2: Stufen der Partizipation nach Selle; Quelle: Selle, 1996 S. 170; eigene Darstellung.....	12
Abbildung 3: Stufenmodell nach Straßburger und Rieger, Quelle: http://www.partizipationspyramide.de/ nach Straßburger, et al., 2014 S. 232f.	13
Abbildung 4: Innenhof in Wien Ottakring vor der Sanierung; Quelle: Gebietsbetreuung Stadterneuerung, Stadterneuerung verstehen - Der Wiener Weg; Foto: ©MA25.....	21
Abbildung 5: Umgebungsplan der Wiener Wasserwelt; Quelle: Grundkarte: Mehrzweckkarte der Stadt Wien, www.wien.gv.at ; eigene Darstellung	33
Abbildung 6: Prozessfahrplan Neugestaltung der Wasserwelt; Quelle: GB*6/14/15, 2012; eigene Darstellung	35
Abbildung 7: Neue Wasserwelt nach der Umgestaltung; Quelle: MA19, Architektur und Stadtgestaltung	43
Abbildung 8: Prozessablauf digitale Agenda Wien, Quelle: Magistratsdirektion der Stadt Wien S. 1..	60
Abbildung 9: Prozessablauf digitale Agenda Wien konkret; Quelle: Magistratsdirektion der Stadt Wien. Das Nervensystem der smarten Stadt	65

11 Anhang – Leitfadengestützte ExpertInneninterviews

Die ExpertInneninterviews dienten dem Zweck konkrete Informationen zu den beiden gewählten Fallbeispielen als auch den beiden gewählten Institutionen GB* und digitale Agenda Wien zu bekommen. Insgesamt wurden vier leitfadengestützte Interviews mit folgenden Personen geführt:

- DI Markus Mondre: Hauptverantwortlicher der GB* zur Neugestaltung der Wasserwelt
- Petra Engelmann und Dr. Wolfgang Stempfer: Leiterin des GB* Koordinationsteams und fachlicher Mitarbeiter im Bereich bauliche Sanierung und öffentlicher Raum
- Michael Hagler, LL.M. (WU): Referent im Office der CIO der Stadt Wien – in Vertretung von Fr. Mag. Ulrike Huemer
- Robin Heilig: Projektleiter der Sag's Wien-App und Mitarbeiter der MA 14

11.1 Leitfadengestütztes Interview mit DI Markus Mondre, 7.3.18 16h, GB*Sued Sechshauserstraße 23

Wie entstand das Projekt Neugestaltung der Wasserwelt? Von wem wurde es initiiert? Was waren die Beweggründe einer Neugestaltung?

Bezüglich der Lärmbelästigung – wie veränderte sich diese nach der Umgestaltung?

Über welchen Zeitraum erstreckte sich das Projekt der Neugestaltung?

Können Sie mir etwas über die Zielsetzung und den Ablauf der Partizipation Neugestaltung Wasserwelt erzählen?

Zum Beteiligungsprozess

Wie und in welcher Form wurde Beteiligung im Projekt der Wasserwelt eingesetzt? Welche Methoden wurden verwendet? Online/Offline Methoden? Wer stellte welche Ressourcen für den Prozess zur Verfügung?

Wer stellte welche Ressourcen für den Prozess zur Verfügung?

Was waren die wesentlichen Interessen bei der Neugestaltung der Wasserwelt von den unterschiedlichen Beteiligten?

Welche Stakeholder waren beteiligt und wer wurde wie eingebunden?

Welche Aufgaben übernahmen die unterschiedlichen Projektpartner?

Wie gestaltete sich die Kommunikation? (Sowohl zwischen den Büros, als auch den Stakeholdern, politischen Vertretern sowie zu den BürgerInnen?) Welche Rolle spielte dabei der Einsatz der Medien?

Wie und in welcher Form wurden die AnrainerInnen motiviert und erreicht sich an den Prozessen zu beteiligen?

Gab es schwer erreichbare Gruppen bzw. Schwierigkeiten und Hürden im Hinblick auf sprachliche und kulturelle Barrieren? Besonders auch für Sie als GB?*

Welche besonderen Herausforderungen und Probleme etablierten sich im Laufe des Beteiligungsprozesses sowie über den gesamten Zeitraum des Projekts Neugestaltung Wasserwelt?

Schnittstellen, Kooperationen zum politisch-administrativen System bzw. Verwaltung

Welche Rolle spielte die Politik in der Umsetzung? Welche Rolle die Expertise und die „Meinung“ der unterschiedlichen Magistratsabteilungen? Welche die der GB bzw. des Landschaftsarchitekturbüros 3:0? Gab es Hierarchien wer für welche Entscheidungen zuständig war?*

Welche Schnittstellen gab es im Zuge des Prozesses mit dem politisch-administrativen System (MA's, Politik, Geschäftsgruppe, Stakeholder)? Können die Ergebnisse des Beteiligungsprozesses in Hinblick auf die Umsetzung als verbindlich definiert werden? Wie sieht es bzgl. des Leitbildes Wasserwelt aus? Beschluss in der BV? Verbindlichkeiten der Ergebnisse des Leitbilds?

Verbindlichkeiten der Ergebnisse des Leitbilds?

Welches Mitspracherecht hatte der Bezirksvorsteher bzw. die MA25 bei dem Projekt?

Zwischenfrage: Hat sich die MA25, Koordinationsteam eingemischt – gaben sie irgendwie spezifische Vorgaben? Oder quasi nur den Auftrag und haben Sie dann arbeiten lassen?

*Welches Bild der Partizipation verfolgt die GB*15?*

11.2 Leitfadengestütztes Interview mit Michael Hagler, LL.M. (WU), 13.3.18

13 Uhr, MD-OS Rathausstraße 8

Allgemeines und Verwaltung

Wie entstand die Idee der Erarbeitung einer digitalen Agenda aus der IKT-Strategie der Stadt Wien heraus? Können Sie etwas über die wesentlichen Zielsetzungen der digitalen Agenda erzählen?

Wie wichtig und wesentlich werden in der MD bzw. Gruppe PIKT partizipative Projekte und das Thema Partizipation eingeschätzt? Welches Bild bzw. Verständnis von Partizipation wird in der MD Gruppe PIKT verfolgt? Wie schätzen Sie die Partizipationskultur in der Stadtverwaltung in Wien ein?

Der Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit und somit auch die Gruppe PIKT in welcher die digitale Agenda verankert ist, sind - im Gegensatz zu den Magistratsabteilungen - der Magistratsdirektion unterstellt. Wer trifft besonders im Hinblick auf die digitale Agenda die richtungsweisenden Entscheidungen und hat Entscheidungskompetenzen?

Wo liegen Ihrer Meinung nach Grenzen, Probleme und Herausforderungen von Partizipation – besonders auch in der Stadtverwaltung?

Welche Verbindlichkeiten bringt die digitale Agenda vor allem in Hinblick auf politische Entscheidungen und die Verwaltung mit sich?

Zum Beteiligungsprozess

Wo lagen die besonderen Herausforderungen im Erarbeitungsprozess? Gab es Schwierigkeiten?

Was zeichnet den Prozess aus Ihrer Sicht besonders aus? Wo sehen Sie Verbesserungspotential sowie die Stärken und Schwächen als auch die Grenzen des Beteiligungsprozesses?

Wer waren die wesentlichen AkteurInnen am Beteiligungsprozess? Wie gestaltete sich die Kommunikation zwischen diesen und vor allem auch die Kommunikation zwischen den VertreterInnen der Stadtverwaltung?

Die digitale Agenda Wien wird als „Vorzeigepartizipationsprojekt“ geführt – sowohl Online als auch Offline. Die Erarbeitung sowie der Ideengenerierungsprozess der Digitalen Agenda fanden jedoch größtenteils Online über die Partizipationsplattform der Stadt Wien statt. Die Diskussion des Erstentwurfs des Strategiepapiers digitale Agenda wurde dann offline getätigt.

Inwiefern wurden im Beteiligungsprozess tatsächlich offline Methoden angewendet?

Welche Methoden wurden verwendet um die Menschen zu mobilisieren und auf den öffentlichen Prozess aufmerksam zu machen?

Gab es die Möglichkeit sich auch offline an dem Prozess zu beteiligen?

Welche Zielgruppen werden bzw. sollen durch die digitale Agenda angesprochen werden?

Wie wurde die zweite Phase des Prozesses – also die Diskussion des Entwurfs eines Strategiepapiers in Arbeitsgruppen – nach außen hin kommuniziert?

Wer wurde eingeladen? Wie wurde eingeladen?

Gibt es bereits Evaluationen der digitalen Agenda sowie der Sag's Wien App? Wie und in welcher Form werden bzw. wurde die digitale Agenda evaluiert?

11.3 Leitfadengestütztes Interview mit Petra Engelmann und Dr. Wolfgang Stempfer, 15.3.2018 10 Uhr, Zelinkagasse 9

Allgemeines zur GB*

Gibt es durch die heurige Neustrukturierung der GB* eine Neuausrichtung bzw. neue Strategien?

Welches sind die Hauptaufgaben der GB*? Welche Stellung ist der GB* in der Wiener Stadtentwicklung zuzuordnen?

Welche Präsenz hat die GB* nach außen hin und wie wird kommuniziert um möglichst präsent zu bleiben? Wie bekannt und bewusst ist die GB* den WienerInnen überhaupt?

Verwaltung

Die GB* scheinen relativ autonom zu arbeiten und zu agieren. Inwieweit ist die GB* auf Vorgaben der Geschäftsgruppe und des Wohnbaustadtrats angewiesen bzw. abhängig? Welche Entscheidungskompetenz haben die politischen VertreterInnen? Welche Schnittstellen und Kooperationen gibt es mit den Stadtratbüros?

Die inhaltliche und fachliche Steuerung der GB* obliegt den GB* Koordinationsteams: Inwieweit sind die einzelnen GB*Standorte auf diese Anweisungen angewiesen? Wie frei und weisungsungebunden können sie ihren Aufgaben nachgehen? Wie ist das Verhältnis zwischen dem Koordinationsteam und den GB* zu sehen?

Welche Schnittstellen bzw. kooperative Arbeitsweisen gibt es in der GB*? Besonders in Bezug auf die unterschiedlichen Magistratsabteilungen, wohnfonds wien, BezirksvertreterInnen oder externe ExpertInnen?

Partizipation

Die GB* bietet ein relativ breites Spektrum an Arbeitsschwerpunkten bzw. Aufgabenbereichen an, in denen sie tätig ist. Wie wichtig und zentral wird das Thema der Partizipation gesehen? Wie wichtig sind aus Ihrer Sicht partizipative Projekte?

Wo sehen Sie die wesentlichen Grenzen, Probleme, Herausforderungen aber auch Chancen von Partizipation?

Welches Verständnis von Partizipation wird im Koordinationsteam der GB*s verfolgt – gibt es in den einzelnen GB*s unterschiedliche Verständnisse? Gibt es hierbei durch die Neuausrichtung der GB* eine andere Sichtweise? Welche Rolle spielen hierbei die „Persönlichkeiten“?

Inwiefern gibt es bereits eine Evaluierung der in den GB* durchgeführten Partizipationsprozesse?

Die schlussendlich letzte verbindliche Entscheidung eines Projekts trifft – mehr oder weniger –immer die Politik. Inwiefern hat das Instrument BürgerInnenbeteiligung also überhaupt Auswirkungen auf die Entscheidungsprozesse?

11.4 Leitfadengestütztes Interview mit Robin Heilig, 18.6.18 16h, Friedrich-Schmidt-Platz 3

Wie kam es zur Idee der Sag's Wien App? Wie entstand sie und von wem wurde sie initiiert?

Wer sind die wesentlichen EntscheidungsträgerInnen?

Wie und in welcher Form wurde Beteiligung im Entwicklungsprozess der Sag's Wien App eingesetzt? Mit welchen Methoden wurde gearbeitet?

Wie wurden die zu Beteiligten erreicht? Wie wurde die Beteiligung angekündigt?

Wer waren die wesentlichen Beteiligten im Prozess? Wer wurde wie eingebunden?

Welche Aufgaben übernahmen die Projektpartner?

Wie gestaltete sich die Kommunikation zwischen den Beteiligten und auch nach außen hin? Wie wurde kommuniziert um auch „Laien“ das Thema verständlich darzustellen?

Welche Rolle spielte der Einsatz der Medien im Prozess?

Wo lagen die wesentlichen Interessen der Beteiligten? Welches Ziel verfolgt die Stadt mit der App?

Welche Schnittstellen und Kooperationen gab es zum politisch-administrativen System? Wer war für die wesentlichen richtungsweisenden Entscheidungen zuständig?

Welche Probleme und Herausforderungen gab es im Laufe des Prozesses?

Wie wird mit Anregungen, die keinen akuten Handlungsbedarf bedürfen, umgegangen?