

Offene Stadt

Wie BürgerInnenbeteiligung, BürgerInnenservice und soziale Medien Politik und Verwaltung verändern

herausgegeben von

T. Prorok, B. Krabina

redaktionell bearbeitet von

A. Steffek



Wien · Graz 2012

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Alle Rechte vorbehalten.

ISBN 978-3-7083-0877-7
Neuer Wissenschaftlicher Verlag GmbH Nfg KG
Faradaygasse 6, 1030 Wien, Österreich
Tel.: +43 1 796 35 62-24
Fax: +43 1 796 35 62-25
E-Mail: office@nwv.at

Geidorfgürtel 24, 8010 Graz, Österreich
E-Mail: office@nwv.at

Internet: www.nwv.at

© NWV Neuer Wissenschaftlicher Verlag, Wien · Graz 2012

Druck: CPI books GmbH

Inhaltsverzeichnis

Vorwort Dr. Michael Häupl	5
Vorwort Maria Vassilakou.....	7
Vorwort Mag. Peter Biwald.....	9
Abkürzungsverzeichnis	17
 Thomas PROROK, Bernhard KRABINA	
Auf dem Weg zur Offenen Stadt	21
 Teil 1:	
Vom BürgerInnenservice zur	
BürgerInnenbeteiligung.....	25
 Thomas PROROK	
Beteiligung von BürgerInnen in Zeiten von Open Government.....	27
 Klaus LENK	
Zwischen BürgerInnenservice und elektronischer Demokratie:	
bessere kommunale Dienstleistungen durch E-Government	60
 Michael LEDERER, Julia STADELMANN	
Ansätze einer gelebten Verantwortungsdemokratie in	
Vorarlberg.....	68
 Giordano KOCH, Maximilian RAPP, Johann FÜLLER	
Online-BürgerInnenbeteiligung in Deutschland: Ansätze, Best	
Practices und relevante Erfolgsfaktoren.....	75
 Christine LEITNER, Robert MÜLLER-TÖRÖK	
Erfolgskriterien für E-Partizipation: Anforderungen an die	
Bewertung von Projekten zur elektronischen Beteiligung in	
Politik und Verwaltung.....	75

Clemens LINTSCHINGER, Johannes SCHMID	
Die Europäische Bürgerinitiative: „BürgerInnenbeteiligung goes Europe“.....	94
Bruno KAUFMANN	
Falun Democracy City: Schlüsselemente von BürgerInnenbeteiligung.....	105
Monika VANA	
BürgerInnenbeteiligung in Wien: Von der „Lokalen Agenda 21“ bis zur „Wiener Charta“	112
Thomas MADREITER, Gabriele ZIMMERMANN	
Praxisbuch „Partizipation – Gemeinsam die Stadt entwickeln“	126
Laura KEPPLINGER, Stefan PAWEL	
Digitale Teilhabe auf kommunaler Ebene: Das Beispiel Open Government in Linz.....	134
Wolfgang STEINBAUER, Elisabeth RAMMER	
Online-Bürgerbefragung auf www.innsbruckinformiert.at: Das Pilotprojekt „Meine Stadt. Meine Meinung“ gewinnt an Fahrt	141
Hannes FAZEKAS, Johann WACHTER	
BürgerInnenbeteiligung in Schwechat.....	153
Johannes GADNER	
Politikberatung 2.0: Strategieerstellung unter Einsatz moderner Beteiligungsmethoden	163

Teil 2:	
BürgerInnenservice: Bessere Leistungen für BürgerInnen	173
 Peter BIWALD	
BürgerInnen- und KundInnenorientierung: Status quo und Perspektiven	175
 Rudi LERCHE	
Vom Bürgeramt zum Bürgerservice: Heidelberger Erfahrungen	190
 Eduard MÜLLER, Eva M. SCHRITTWIESER	
BürgerInnenservice mit Strukturreformen am Beispiel der Finanzverwaltung	197
 Gabriele AMBACH	
Telefonisches BürgerInnenservice in Linz	209
 Ursula FEHLINGER	
Besseres Service durch Kundenbefragungen	219
 Dominik SANDNER	
Diversitätsmanagement als BürgerInnenservice	229
 Heinz BINDEUS, Bernhard KRABINA	
Wissensmanagement im BürgerInnenservice	240
 Bernhard GRATZ, Monika VOGL, Franz MÜHLBÖCK	
Mediation – Service für BürgerInnen	247
 Martin DUELLI, Klaus WIRTH	
Erfolgsfaktor „Netzwerk BürgerInnenservice“?	251
 Christian RUPP	
15 Jahre BürgerInnenservice online: HELP.gv.at – der digitale Amtshelfer seit 1997	260

Monika VUKELIC-AUER	
Umfassendes Bürgerbüro Kapfenberg	267
Teil 3:	
Soziale Medien: Katalysator für BürgerInnenservice und BürgerInnenbeteiligung	275
Bernhard KRABINA	
Soziale Medien: Potenziale für den öffentlichen Sektor	277
Franz-Reinhard HABEL	
Soziale Medien in der politischen Kommunikation	296
Jochen HÖFFERER	
Soziale Medien in der Jugendarbeit – Leider notwendig?.....	308
Andrea KOSTNER, Michael REDERER, Waltraud RUMPL	
Soziale Medien in der Stadt Wien	318
Stephanie JAKOBITSCH, Isabella PÖSCHL	
Learning by doing – Das österreichische Außenministerium auf Twitter	328
Gerhard LANG	
Soziale Medien im BürgerInnenkontakt einsetzen: Praxisbeispiel Bundeskriminalamt	333
Michael WIRZ	
Social Media in der Polizeiarbeit.....	340
André BASTEN, Susanne KATZER	
Chancen und Herausforderungen von Open Government und Social Media für die Verwaltung am Beispiel der Freien und Hansestadt Hamburg	346

Teil 4:
Zusammenfassung und Schlussfolgerungen 357

Thomas PROROK, Bernhard KRABINA

Der Weg zur Offenen Stadt – in 15 Thesen und fünf Schritten 359

Teil 5:
Anhänge 379

ANHANG 1

Autorenverzeichnis 381

ANHANG 2

Literatur- und Quellenverzeichnis 391

ANHANG 3

Stichwortverzeichnis 416