

Please quote as: Billert, M. & Peters, C. (2021). Gelebte Demokratie in der Stadt der Zukunft – Entwicklung einer digitalen Bürgerbeteiligungsplattform. In J. Sommer (ed.), Kursbuch Bürgerbeteiligung #4 (pp. 364-376)

Matthias Simon Billert, Prof. Dr. Christoph Peters

Gelebte Demokratie in der Stadt der Zukunft – Entwicklung einer digitalen Bürgerbeteiligungsplattform

*Um die Lebensverhältnisse der Bürger*innen in Städten zu verbessern, sollen diese als Expert*innen ihres Alltags eingebunden werden. Jedoch finden städtische Angebote oftmals bei Bürger*innen keinen Anklang und umgekehrt kämpfen Bürgerinitiativen um die Aufmerksamkeit und Unterstützung von Städten. Um diese Lücke zu schließen, wurde eine digitale Bürgerbeteiligungsplattform in einer deutschen Großstadt etabliert. Sie unterstützt Bürger*innen bei ihren Anliegen und bietet Städten die Möglichkeit, bürger-initiierte Beiträge niederschwellig zu überprüfen und bereitzustellen. Mit dem anschließenden demokratischen Abstimmungsprozess handelt es sich um ein Stück gelebte Demokratie.*

Einleitung

In Zeiten des demographischen Wandels ziehen mehr und mehr Menschen von ländlichen Regionen in Städte. Es wird davon ausgegangen, dass bis 2050 etwa 60 Prozent der Menschen in städtischen Regionen leben (United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division 2017). Des Weiteren kommt es zu einer Veränderung der Lebensverhältnisse, der Altersstruktur sowie zu einer steigenden kulturellen Vielfalt. Dabei stehen Städte vor der Herausforderung, der hohen Lebensqualität ihrer zunehmend heterogenen Einwohner*innen (weiterhin) gerecht zu werden und diese sogar zu steigern. Um dies zu gewährleisten, nutzen Städte unterschiedliche Ansätze und Beteiligungsformen, um in den Dialog mit den Bürger*innen zu gehen, die als Expert*innen ihres Alltags und ihrer individuellen Lebensverhältnisse am besten wissen, was sie benötigen. Einer dieser Ansätze ist das Konzept ei-

Zunahme der
Stadtbevölkerung

ner Smart City, bei der unter der Verwendung von Informations- und Kommunikationstechnologie die Bürger*innen in die bestehende Erstellung von öffentlichen Dienstleistungen eingebunden werden sollen (Viale Pereira et al. 2017), zum Beispiel zur aktiven Teilnahme beim Melden von Mängeln in der Stadt. In der Praxis sieht es derzeit jedoch noch anders aus. Einerseits bieten Städte den Bürger*innen Dienstleistungen an, die nicht bürger-zentriert entwickelt wurden und deshalb von den Bürger*innen abgelehnt werden (van Waart et al. 2016). So sehen circa 41 Prozent der deutschen Befragten eine fehlende Unterstützung durch Städte (Kopyug 2019). Andererseits kommen Bürger*innen mit Anliegen und Initiativen auf die Städte zu, diese können jedoch aufgrund von unstrukturierten Inhalten oder rechtlich unvereinbaren Beiträgen nicht die gewünschte Unterstützung anbieten (van Waart et al. 2016). Nach der Frage, welches Format die Bürger*innen sich wünschen, um entsprechend mit einem Anliegen an die Stadt herantreten zu können, wurde in einem Beteiligungsworkshop mit 40 Prozent als höchstes Beteiligungsformat eine digitale Beteiligungsplattform gewählt; gefolgt von analogen und digitalen Umfragen (33 Prozent), Workshops (12 Prozent), Informationsveranstaltungen (9 Prozent) sowie Bürgerversammlungen (6 Prozent). Dabei sollen Informations- und Kommunikationstechnologien dafür genutzt werden, um nicht nur den Dialog mit den Bürger*innen zu eröffnen, sondern diese auch aktiv einzubinden (Viale Pereira et al. 2017). Beispielsweise über digitale Plattformen können Bürger*innen so eigene Vorschläge, Projekte etc. einbringen. Um die bestehende Lücke zwischen den Bürger*innen und der Stadt zu schließen, haben wir eine entsprechende digitale Beteiligungsplattform in einer deutschen Großstadt gebaut, die die Bürger*innen durch einen systematischen Einreichungsprozess von Beiträgen unterstützt, und diese an die bestehende Infrastruktur angebunden. Gleichzeitig bietet sie Städten die Möglichkeit, die eingereichten Beiträge vor der Freigabe für die anschließende öffentlich-demokratische Abstimmung zu prüfen.

Hybrides Portfolio
an Formaten

Kontext

Wenn Bürger*innen sich auf einer städtischen Webseite informieren oder eine E-Mail mit ihrem Anliegen an die Stadtverwaltung übermitteln, dann spricht man von Beteiligung. Die Beteiligung kann dabei auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen. Hierbei bieten Städte auch schon viele verschiedene Formate von Bürgerbeteiligung mit dem Ziel der aktiven Einbindung von Bürger*innen an. Jedoch werden die meisten Beteiligungsverfahren nach den Belangen einzelner Interessenvertreter*innen ausgerichtet und legen nicht den Fokus auf die Einbindung von Bürger*innen in den kontinuierlichen Gestaltungsprozess zur Verbesserung des Lebensumfelds der Bürger*innen und die Steigerung der Lebensqualität in Städten.

Dabei sollte Bürgerbeteiligung als lernendes System ausgerichtet werden. Das bedeutet, dass Politik, Stadtverwaltung und -gesellschaft eine Parallelstruktur zum Dialogformat aufbauen müssen, um die Bürger*innen erfolgreicher erreichen zu können. In diesem Zusammenhang ist es vorteilhaft, von Anfang an die Erkennung von Themen frühzeitig zu planen, Disparitäten auszugleichen und auch Bürger*innen zu einer Stimme zu verhelfen, die sonst nicht in der Lage wären, sich zu artikulieren. Durch die aktive Mitverantwortung von Bürger*innen bei gesellschaftlichen Themen sollen Stadtverwaltungen auf lange Sicht eine Förderung der Vernetzung innerhalb der Stadtverwaltung, -gesellschaft und Politik herstellen. Hierzu bietet die betroffene Stadtverwaltung bereits folgende Formate an:

- Einsatz von Beteiligungsformaten wie einer Denkwerkstatt, Bürgerversammlung, Online- und Offlinebefragungen sowie Workshops zur Entwicklung von öffentlich wirksamen Konzepten,
- proaktive Beteiligung bei der Entwicklung von langfristigen Konzepten in der Stadtgesellschaft,

Lernendes System

- fachlicher konstanter Austausch mit Akteur*innen der Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft und über Arbeitsgruppen,
- Einsatz von Arbeitsgemeinschaften, Stadtteiltreffen und Ortsbeiräten mit Einbezug der Öffentlichkeit von einzelnen Stadtteilen oder Quartieren.

Allerdings sind die bestehenden Formate größtenteils nur offline-orientiert. Dies sehen auch 45 Prozent der Befragten so, die der Meinung sind, dass die notwendigen Formate von der Stadtverwaltung nicht online angeboten werden (Koptuyug 2019). Ist dennoch ein digitales Format durch die Stadt bereitgestellt, so wurde dieses nicht bürger-zentriert und bürger-orientiert entwickelt. Hinzu kommt, dass es der Stadtverwaltung nicht gelingt, das dauerhafte Interesse innerhalb der Bevölkerung zu wecken, damit diese aktiv mitgestaltet und sich bei Prozessen einbringt. Hier gilt es, den Bürger*innen Selbstwirksamkeit zu ermöglichen, indem sie aktiv an der Entwicklung der Plattform mitwirken und einen eigenen Beitrag leisten. Die Stadtverwaltung sieht dabei im Empowerment von unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen einen Gradmesser für die Innovationskraft und Zukunftsfähigkeit ihrer Stadt. Dafür muss allerdings zunächst sichergestellt werden, dass die Bürger*innen aktiv eingebunden werden, bevor ihnen eine endgültige Entscheidung im Beteiligungsprozess vollständig überlassen wird.

Selbstwirksamkeit
durch Beteiligung an
Formatentwicklung

Beteiligungsintensität und -kategorisierung

Eine Ermittlung der Beteiligungsintensität und -kategorisierung kann mit dem Public Participation Spectrum der Internationalen Vereinigung IAP2 Föderation erfolgen. Das Instrument wurde zur Verbesserung der Beteiligung entwickelt und unterscheidet fünf Ebenen, wobei für jede Stufe ein „Beteiligungsversprechen“ der handelnden Institution an die Öffentlichkeit die Grundlage darstellt. Auf der ersten Ebene „Informieren“ soll die Öffentlichkeit mit objektiven und ausgewogenen Informationen versorgt werden, damit sie für das jeweilige Anliegen sensibilisiert wird. Die zwei-

te Ebene „Konsultieren“ betont die Offenheit für Feedback, die Bereitschaft zuzuhören und den transparenten Umgang mit Inputs der Öffentlichkeit. Die dritte Ebene bedingt, dass die Öffentlichkeit während der gesamten Prozessdauer konstant in die Zusammenarbeit involviert wird. Auf der vierten Ebene „Kollaborieren“ wird die Zusammenarbeit dadurch erweitert, dass die Öffentlichkeit aktiv in die Entwicklung von Lösungen und Alternativen eingebunden wird. Bei der fünften und letzten Ebene „Empowern“ ist die Öffentlichkeit für die endgültige Entscheidungsfindung verantwortlich.

Die hier vorgestellte Umsetzung einer digitalen Plattform zur Entwicklung städtischer Dienstleistungslösungen ist vorrangig der vierten Stufe zuzuordnen. In Teilen sind jedoch auch Ansätze des „Empowern“ vorhanden, da die Bürger*innen als Expert*innen ihrer individuellen Lebensverhältnisse schlussendlich in einem demokratischen Prozess abstimmen, welche Dienstleistungsidee zum Steigern der Lebensqualität beiträgt.

Besonderheiten von Bürgerbeteiligungsplattformen

Bei Bürgerbeteiligung gibt es einige Besonderheiten. So geht es unter anderem darum, diese so zu gestalten, dass sie allen Bürger*innen gerecht wird. Das ist ein großer Unterschied im Vergleich zu anderen Bereichen, bei denen man eine Lösung auf eine sehr enge Zielgruppe zuschneiden würde, beispielsweise wenn es um Dienstleistungen im Bereich des Tourismus für junge Familien oder Entertainmentangebote für ältere, kulturinteressierte Menschen geht. Neue Formate für Bürgerbeteiligung sind also so zu gestalten, dass sie bestehende Formate gekonnt ergänzen, um alle Bevölkerungsgruppen anzusprechen oder auch den Zugang einzelner Gruppen, die sich bisher noch wenig beteiligt haben, zu ermöglichen.

Wichtige Erkenntnisse sind hier:

- Bürger*innen sind Expert*innen ihres Alltags, wissen oft sehr genau, was es wie in ihrem direkten Umfeld und Alltag zu verbessern gäbe.

Breites
Nutzer*innen-
Spektrum

- Es gibt bereits viele Menschen, die sich in der Gesellschaft auf unterschiedliche Weise einbringen. Sie sind oft in Vereinen etc. und in verschiedenen Rollen aktiv. Diese Kompetenzen zu nutzen und Bürgerbeteiligung systematisch zu gestalten, ist wichtig und wertvoll für jede Stadt.
- Die allermeisten Bürger*innen sind bereits mit digitalen Angeboten durch ihr privates Umfeld oder ihre Arbeit vertraut. Manche mehr, manche weniger.

Je besser neue Angebote, insbesondere digitale Lösungen, diese Erkenntnisse berücksichtigen, desto erfolgreicher werden sie sein.

Systematisches Vorgehen

Um bei der Erstellung der Beteiligungsplattform diesen Erkenntnissen und den daraus resultierenden Herausforderungen gerecht zu werden sowie eine praxisfähige, nutzerzentrierte Plattform zu erstellen, wurde ein gestaltungsorientierter Forschungsansatz gewählt (Hevner 2007).

Zur Gestaltung sieht der Ansatz vor, dass sich gleichermaßen zwei Bereichen bedient wird. Bei dem ersten Bereich handelt es sich um das Anwendungsumfeld, in dem die Entwicklung stattfinden soll und bei dem die involvierten Akteur*innen, vorhandenen Ressourcen und Prozesse analysiert werden müssen. Die Erkenntnisse fließen dann als Input in den Erstellungsprozess. Die Erhebung der Anforderungen kann zum Beispiel in Workshops mit Bürger*innen und/oder der Stadtverwaltung stattfinden. Bei dem zweiten Bereich bedient man sich den Grundlagen der Wissensbasis, deren Input für die Entwicklung ebenfalls übertragen wird. Dies kann zum Beispiel die bestehende Literatur zur Bürgerbeteiligung oder der Dienstleistungsentwicklung sein. Sobald beide Inputs vorhanden sind, wird eine erste Instanz der Plattform gebaut. Im ersten Durchlauf kann es sich dabei zum Beispiel um die prototypische Plattform in einer ersten Version handeln. Zur Verbesserung und Anpassung wird die Plattform evaluiert. Alle gewonnenen Erkenntnisse aus der Evaluierung werden dann zurück an das Anwendungs-

Partizipative
Ermittlung der
Anforderungen

umfeld und die Wissensbasis übergeben, um in den darauffolgenden Durchläufen zur Erstellung der Plattform einen erweiterten Erkenntnisstand nutzen zu können. In unserem Fall wurden für die Bürgerbeteiligungsplattform vier Iterationen durchlaufen, bevor sie erfolgreich implementiert werden konnte.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass bei der systematischen Gestaltung von digitalen Lösungen und bei gestaltungsorientierter Forschung generell die folgenden drei Schritte berücksichtigt werden sollten:

- Erhebung von Anforderungen und Bedürfnissen
- Iterative Gestaltung mit Einbezug der Stakeholder
- Evaluation im Sinne einer systematischen Überprüfung der Ergebnisse

Konzeptionierung und Entwicklung der Bürgerbeteiligungsplattform

Die Bürgerbeteiligungsplattform wurde sowohl agil (Billert et al. 2019a) als auch kollaborativ (Billert und Peters 2019) entwickelt. Der Grund für eine agile Entwicklung ist die Dynamik von Veränderungsprozessen, die steigende Innovationsgeschwindigkeit sowie das flexible Reagieren auf Kundenwünsche (Billert et al. 2019a). Agilität greift dabei die Notwendigkeit auf, schnell und flexibel auf die stetig verändernde Umwelt reagieren zu können und die Anforderungen entsprechend kontinuierlich anzupassen. Des Weiteren sollte eine kollaborative Entwicklung erfolgen, da mit der gemeinsamen Wertschöpfung mit den verschiedenen Akteur*innen auch unterschiedliche Erwartungen und Voraussetzungen einhergehen, die es frühzeitig zu identifizieren und berücksichtigen gilt (Billert und Peters 2019). Das Ziel der Kollaboration ist, durch die gemeinsame Zusammenarbeit einen gewünschten Zustand zu erreichen, der zu den zuvor festgelegten, konkreten Ergebnissen führt. Das Ergebnis der agilen und kollaborativen Entwicklung unter Verwendung eines gestaltungsorientierten Ansatzes ist eine Beteiligungs-

Agil und kollaborativ

plattform mit einem systematischen Einreichungsprozess von bürger-initiierten Inhalten auf Basis von drei Schritten. Des Weiteren wurde eine multimediale nutzer-zentrierte Konzeptionierung vorgenommen mit dem Ziel einer gehaltvollen Einreichung durch Bürger*innen. Im ersten Schritt beschreiben die Bürger*innen ihr Projekt in einer Kurzbeschreibung basierend auf fünf Fragen, die während der Konzeptentwicklung mehrfach auf ihre Wirksamkeit hin geprüft wurden. Es handelt sich dabei um die folgenden Fragen:

- Wie lautet der Name des Projekts?
- Was ist das Ziel des Projekts?
- Für wen ist das Projekt wichtig?
- Warum ist das Projekt wichtig?
- Wie sieht die Umsetzung des Projekts aus?

Des Weiteren können die Bürger*innen im ersten Schritt für ihr Projekt Schlagworte vergeben, um ihr Projekt für andere besser zuordbar zu machen. Außerdem dient eine interaktive Karte zur Verortung des Projekts in der Stadt, damit Bürger*innen auf Basis der Karte Aktivitäten in der eigenen Nachbarschaft gezielter ausfindig machen können. Im zweiten Schritt können die Bürger*innen die webbasierte Zeichenumgebung verwenden, um unter Verwendung von verschiedenen Zeichenwerkzeugen, einer umfangreichen Sammlung von Icons und des Uploads eigener Bilder ihr Projekt für andere visuell darzustellen. Im dritten Schritt der Lösungspräsentation können Bürger*innen ein kurzes Video aufnehmen und hochladen, um das Projekt den anderen Bürger*innen zusammengefasst zu präsentieren. In der abschließenden Zusammenfassung können die Bürger*innen nochmals alle Eingaben überprüfen, bevor sie eine Auswahl treffen, ob sie das Projekt anonym, mit ihrem Nutzernamen oder mit ihrem echten Namen einreichen.

Schrittweise
Einreichungen

Sobald eine bürger-initiierte Einreichung erfolgt, kann die Stadt den Beitrag prüfen und ihn mit einem direkten Feedback an den oder die Initiator*in entweder annehmen oder ablehnen. Ein an-

genommener Beitrag wird anschließend zur offenen Abstimmung durch die Öffentlichkeit freigegeben. Innerhalb eines zweimonatigen Rhythmus gewinnt das Projekt, welches am meisten Stimmen hat, vorausgesetzt es sind mehr als 100 Stimmen. Die erfolgreichen Projekte werden anschließend durch den/die Oberbürgermeister*in besucht und durch das jeweilige Fachamt der Stadt weiter begleitet (Billert et al. 2019b).

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Transparenz auf der Plattform und während des gesamten Prozesses. Diese wird dadurch sichergestellt, dass jegliche Aktivitäten und Interaktionen von allen Beteiligten offengelegt werden, in dem die erhobenen Daten sowohl für die Bürger*innen als auch für die Stadt zur Verfügung gestellt werden. Dies verhindert einerseits, dass entweder Gruppierungen von Bürger*innen oder Mitarbeiter*innen der Stadt Eigenwillens eine Beeinflussung der Einreichung oder Abstimmung vornehmen können. Andererseits dient es zur kontinuierlichen Verbesserung der Plattform und Optimierung des dahinterliegenden Prozesses.

Transparente
Verarbeitung der
Einreichungen

Wie geht man am besten vor?

Für die Erstellung von bürger-orientierten Beteiligungsplattformen haben Billert et al. (2019b) in diesem Zusammenhang folgende Handlungsempfehlungen zusammengestellt:

- Einbindung von Prosumierenden: Bürger*innen produzieren ihre eigenen Dienstleistungen, die sie im Anschluss selbst konsumieren und werden somit zu Prosumierenden.
- Verfolgung einer agilen und kollaborativen Entwicklung der Plattform mit Einbindung der Bürger*innen in den Entwicklungsprozess.
- Entwicklung von agilen, bürger-zentrierten Methoden und Verwendung von Techniken zur systematischen Konzeptionierung und Realisierung von urbanen Dienstleistungen und Dienstleistungssystemen im Kontext Stadt.

- Verwendung nutzerzentrierter, multimedialer Designelemente, zum Beispiel zielführende Fragen für eine textuelle Kurzbeschreibung mit einer interaktiven Karte zur Lokalisierung der Dienstleistung in der Stadt, eine visuelle Darstellungsmöglichkeit in Form einer webbasierten Zeichenumgebung, eine ansprechende Lösungspräsentation als Video sowie eine intuitive Handhabung durch einen systematischen Einreichungsprozess.

Insgesamt lässt sich festhalten: Das Konzept kann noch so gut und einfach sein, wenn man es nicht umgesetzt und implementiert bekommt, bringt es keinen Nutzen. Deshalb gilt das Motto „Einfach machen!“

Zusammenfassung und Ausblick

Um die Lücke zwischen den Bürger*innen und der Stadt zu schließen und eine neue Beteiligungsform anzubieten, wurde eine bürger-zentrierte Beteiligungsplattform in einer agilen und kollaborativen Entwicklung mit einem gestaltungsorientierten Forschungsansatz entworfen. Dabei hat die Wertschätzung der Beteiligung einen hohen Stellenwert, ebenso wie eine öffentlichkeitswirksame Kommunikation der Beteiligungsoptionen. Durch ein kontinuierliches Monitoring der Plattformaktivitäten zur Erhöhung der User Experience konnten wir feststellen, dass es wichtig ist, dass Projekte einen Namen bekommen, Bilder zur Visualisierung verwendet werden, da diese bekanntlich mehr als tausend Worte sagen und der Einsatz von Videos ermöglicht wird, um eine stärkere Präsenz und Vermittlung des Projekts zu gewährleisten.

Wichtige
Visualisierung

Aus vielen Bereichen und Projekten unserer Forschung wissen wir, dass es wichtig ist, bei Plattformen eine „Management-Ready“ Version zu haben, die sicherstellt, dass das Potential vollständig entfaltet werden kann. Hierfür sollte die Grundlage von digitalen und analogen Prozessen in der städtischen Struktur geklärt sein, um eine Schnittstelle der Plattform zur Stadt bereitstellen zu können. Hinzu kommt der notwendige Einsatz von sogenannten Communi-

ty Manager*innen, die durch eine objektive Sichtweise einen transparenten Ablauf gewährleisten müssen. Dabei stellt sich stets auch die Frage, wie Anliegen aufgegriffen und zurückgemeldet werden, falls die Plattform nicht der richtige Ort ist, beispielsweise wenn es sich um Bundes- oder Landesangelegenheiten handelt. Dafür haben wir vier notwendige Grundregeln aufgestellt, die bei der Anbindung in der vorgegebenen Reihenfolge berücksichtigt werden sollten:

1. Einreichung von Beiträgen durch Bürger*innen als Ausgangsbasis
2. Überprüfung von eingereichten Beiträgen und Akzeptanz nach erfolgreicher Prüfung durch die Stadt
3. Offener Abstimmungsprozess durch die Bürger*innen als Expert*innen ihres Lebensumfelds
4. Transparenz für alle Beteiligten durch Bereitstellung jeglicher Interaktionsdaten

Es gibt viele ähnliche Bereiche, die für die Gesellschaft gleichermaßen wichtig sind und in denen Technologien – sinnvoll eingesetzt – ebenfalls unterstützen können.

Gerade in Bereichen der Entwicklung und Weiterentwicklung von Geschäftsmodellen (Simmert et al. 2018) oder in der Telemedizin (Peters et al. 2015), der insbesondere in Zeiten von Covid-19 eine noch größere Bedeutung zuteil wurde, bestehen Möglichkeiten zur Anwendung. Aber auch Unternehmen können bei der Verknüpfung von externen mit internen Mitarbeitenden (Mrass et al. 2021) von den gewonnenen Erkenntnissen profitieren. Unabhängig davon gilt es in Zukunft, die digitale Bürgerbeteiligungsplattform anderen Städten sowie Kommunen skalierbar bereitzustellen (Kleinschmidt et al. 2019).

Im Kontext der Bürgerbeteiligung zeigt es sich: Die Mischung macht's – es braucht Technologie und digitale Formen, aber auch bestehende nicht-digitale Angebote. Dieses Zusammenspiel syste-

matisch zu gestalten, ist eine Herausforderung, die es zu meistern gilt und wir sind gespannt, wie sich das in Zukunft entwickelt, wo und wie wir die bisherigen Erkenntnisse auch in anderen Kontexten anwenden und weiterentwickeln können.

Nach dem Go-Live wurde die Bürgerbeteiligungsplattform in der Öffentlichkeit von Bürger*innen, der Stadt und auch seitens der Politik als ein Stück gelebte Demokratie bezeichnet (Hessen-Depeche 2019). Dies sollte allerdings aus ethischer und philosophischer Perspektive betrachtet werden. Dabei ist der demokratische Prozess vergleichbar mit einem Seilläufer, der das Gleichgewicht halten muss, um weiter voranzukommen und nicht in den Abgrund zu stürzen. So muss auch ein Gleichgewicht zwischen den Bürger*innen und der Stadt herrschen, sonst erreicht der Seilläufer nicht das Ende. Ist eine Partei zu stark, stürzt der Seilläufer in den Abgrund. Die Berücksichtigung der Seilläufer-Theorie sorgt auch gleichzeitig für ein gegenseitiges Vertrauen und Akzeptanz beider Akteure auf der bürger-zentrierten Beteiligungsplattform in der städtischen Infrastruktur mit dem Ziel, durch Offenheit und Transparenz die Lebensverhältnisse der einzelnen Bürger*innen der Stadt zu verbessern.

Balance zwischen
den Akteur*innen

Danksagung und weitere Informationen

Dieser Beitrag entstand im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projektes „Civitas Digitalis – Digitale und Crowd-basierte Dienstleistungssysteme zur Schaffung zukunftsfähiger und lebenswerter Lebensräume 2020“ (Förderkennzeichen: 02K15A050ff, PTKA/Projektträger Karlsruhe).

Link zur digitalen Bürgerbeteiligungsplattform: <https://www.weckdenherkulesindir.de>

Link zum Forschungs- und Entwicklungsprojekt: <https://www.uni-kassel.de/go/civitasdigitalis>

Literatur

Billert, Matthias Simon; Peters, Christoph (2019): Die Digitalisierungsstraße für die Stadt der Zukunft – Kollaborative Entwicklung eines Portals für bürger-initiierte Dienstleistungsentwicklung im Kontext einer Smart City. In: HMD. DOI: 10.1365/s40702-018-00490-6.

Billert, Matthias Simon; Peters, Christoph; Leimeister, Jan Marco (2019a): Agile Dienstleistungsentwicklung in einer Smart City – Eine Plattform zur systematischen Erstellung digitaler bürgernahe Dienstleistungen. In: Manfred Bruhn und Karsten Hadwich

(Hg.): *Kooperative Dienstleistungen*, Bd. 118. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden (Forum Dienstleistungsmanagement), S. 431–447.

Billert, Matthias Simon; Peters, Christoph; Leimeister, Jan Marco; Niering, Peggy; Hartmann, Christina (2019b): *Weck den Herkules in dir – bürger-initiierte Dienstleistungen*.

Handlungsbroschüre zum Verbundforschungsprojekt Civitas Digitalis - Digitale und Crowd-basierte Dienstleistungssysteme zur Schaffung zukunftsfähiger und lebenswerter Lebensräume 2020. In: *ITeG Technical Reports – Wissenschaftlichen Zentrum für Informationstechnik-Gestaltung (ITeG) an der Universität Kassel 2019 (8)*, S. 12–39.

Hessen-Depesche (2019): Kassel: Patrick Hartmann sieht in „Weck den Herkules in dir“ ein Stück gelebte Demokratie. Online verfügbar unter <https://hessendepesche.de/regional/kassel-patrick-hartmann-sieht-in-%E2%80%9Eweck-den-herkules-in-dir%E2%80%9C-ein-st%C3%BCck-gelebte-demokratie.html>, zuletzt aktualisiert am 01.03.2020.

Hevner, Alan R. (2007): A three cycle view of design science research. In: *Scandinavian Journal of Information Systems 19 (2)*, S. 4.

Kleinschmidt, S.; Peters, C. & Leimeister, J. M. (2019): How to scale up contact-intensive services: ICT-enabled service innovation. In: *Journal of Service Management (JOSM)*.

Koptyug, Evgeniya (2019): Usage barriers of e-government services in Germany 2019. Which of the following aspects would you say are central factors that keep people from using online administration services? Online verfügbar unter <https://www.statista.com/statistics/450415/e-government-usage-barriers-germany/>.

Mrass, V.; Peters, C. & Leimeister, J. M. (2020): How Companies Can Benefit from Interlinking External Crowds and Internal Employees (accepted for publication). In: *Management Information Systems Quarterly Executive (MISQE)*.

United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017): *World Population Prospects: The 2017 Revision, Key Findings and Advance Tables*. In: Working Paper No. ESA/P/WP/248.

Peters, C.; Blohm, I. & Leimeister, J. M. (2015): Anatomy of Successful Business Models for Complex Services: Insights from the Telemedicine Field. In: *Journal of Management Information Systems (JMIS)*, Ausgabe/Nummer: 3, Vol. 32, Erscheinungsjahr/Year: 2015. pp. 75-104.

Simmert, B.; Ebel, P. A.; Peters, C.; Bittner, E. A. C. & Leimeister, J. M. (2018): Conquering the Challenge of Continuous Business Model Improvement Design of a Repeatable Process. In: *Business & Information Systems Engineering (BISE)*, Ausgabe/Nummer: Online First, Erscheinungsjahr/Year: 2018. pp. 1-18.

van Waart, P.; Mulder, I.; Bont, C. de (2016): A Participatory Approach for Envisioning a Smart City. In: *Social Science Computer Review 34 (6)*, S. 708–723. DOI: 10.1177/0894439315611099.

Viale Pereira, Gabriela; Cunha, Maria Alexandra; Lampoltshammer, Thomas J.; Parycek, Peter; Testa, Maurício Gregianin (2017): Increasing collaboration and participation in smart city governance. A cross-case analysis of smart city initiatives. In: *Information Technology for Development 23 (3)*, S. 526–553. DOI: 10.1080/02681102.2017.1353946.