



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
WIEN

Vienna University of Technology

Diplomarbeit

„Informationsmanagement in der Stadtentwicklung Wiens,
am Beispiel aspern Seestadt“

ausgeführt zum Zwecke der Erlangung des akademischen Grades
eines Diplom - Ingenieurs

Dipl.-Ing. Dr.in-Ing.in Frau Gesa Witthöft, Senior Scientist

E280 – 06

Department für Raumplanung, Fach- und Forschungsbereich Soziologie

Eingereicht an der Technischen Universität Wien

Fakultät für Architektur und Raumplanung

von

Marvin Mitterwallner

0404329

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und eigenhändig sowie ohne unerlaubte fremde Hilfe und ausschließlich unter Verwendung der aufgeführten Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe.

.....

Marvin Mitterwallner

Wien, 5.12.2022

Abstract

Der Begriff Informationsmanagement ist vielfältig, auch in der Stadtentwicklung Wiens. Einerseits als Basisleistung in Beteiligungsprozessen, aber auch als Aufgabenbereich in städtischen Planungsstellen oder Unternehmen wie Entwicklungsgesellschaften, meist in Kommunikationsabteilungen angesiedelt. Informationsmanagement beinhaltet das Erfassen, Verarbeiten, Speichern und Bereitstellen der richtigen Informationen zur richtigen Zeit und am richtigen Ort. Inhalt der vorliegenden Arbeit ist die Darstellung wie sich das Informationsmanagement in und zum Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt gestaltet.

The Term information management in Viennas city development is diverse. On the one hand as basic service in participation processes, on the other hand as task in city planning departments or companies as development agencies, mainly organized in communication units. Information management contains recording, processing, saving and providing the right information at the right time in the right place. Describing how information management is handled in and around the city development project aspern Seestadt is major content of the master thesis.

Danke

Die Möglichkeit diese Forschungsarbeit zu bewältigen verdanke ich der Unterstützung vieler Menschen. Einige wenige davon möchte ich hiermit namentlich erwähnen, und mich dafür bedanken, dass sie mich auf unterschiedlichste Art und Weise unterstützt haben.

Dipl.-Ing. Dr.-Ing. **Gesa Witthöft** für Ihre Geduld mit mir, und die stets sehr unterstützende und kooperative Zusammenarbeit in der Begleitung meiner Abschlussarbeit. Bei Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. **Thomas Dillinger** und Dipl. Ing. **Edib Urici**. Sie haben mich im Zuge einer wissenschaftlichen Exkursion nach Serbien wieder auf die Universität „zurückgeholt“ und somit wesentlich dazu beigetragen, dass ich meine schon fast gestoppte Ausbildung auf TU - Wien, doch noch abgeschlossen habe.

Meiner Familie; im speziellen meiner **Mutter**, für ihren sanften Druck und aufmunternden Worte über viele Jahre. Sie freut sich wahrscheinlich mehr als ich, dass ich mein Studium doch noch beendet habe.

Meinen ArbeitskollegInnen; insbesondere dem Marketing und Kommunikationsteam, die mir in dichten Phasen meines Forschungsprozesses den Rücken freigehalten und mir so den Raum gegeben haben, meine Arbeit fertig zu stellen. **Ingrid**, danke für deine Expertise im Rahmen eines Interviews, und **Linh** für die Unterstützung bei den diversen Transkriptionsschritten.

Meinem Freundeskreis, zu dem ich mittlerweile auch ehemalige enge StudienkollegInnen zähle, für unzählige unterstützende Momente und das schöne Studentenleben, von dem ich mich so lange nicht verabschieden wollte.

Abschließend bedanke ich mich bei **Lena**, sie hat während des Verfassens der Diplomarbeit meine Launen ausgehalten und mich angespornt es endlich zu beenden.

Inhalt

Einleitung.....	8
Ausgangslage	8
Eingrenzung des Forschungsinteresses – Ebenen der Partizipation	10
Erkenntnisinteresse am Forschungsgebiet – Formulierung von Forschungsfragen	11
Informationsmanagement in der Stadtentwicklung und Forschungsmethoden zur Verifizierung ..	14
Aufbau der Arbeit und Anwendung von Methoden	15
Ziel des Forschungsprozesses und erwarteter Erkenntnisgewinn	17
Kapitel A – Wissenschaftliche Grundlagen des Forschungsdesigns	19
Klärung zentraler Begriffe	19
Methodik	22
Auswahl der Interviewpartner für die Leitfaden gestützten Interviews.....	30
Mögliche Schwächen der Methoden und Grenzen der Betrachtung	31
Kapitel B - Theoretische Einbettung des Forschungsprozesses und Abgrenzung des Forschungsgegenstandes	32
Daten/Information/Wissen	32
Informationstheorie	33
Informationsmanagement	36
Definition von Informationsmanagement für den Forschungsprozess, versuchte Abgrenzung	41
Informationsmanagement in der Planung und Verwaltung	44
(„New“-) Good Governance im öffentlichen Sektor	45
Formelle und informelle Bürgerbeteiligung - Partizipation	48
Spannungsfeld Beteiligung	50
Kapitel C - Dokumentation des Forschungsprozesses – die 3 Forschungsphasen	54
Literaturrecherche zur Bürgerbeteiligung in der Wiener Stadtentwicklung.....	54
Explorativer Fragebogen von BesucherInnen der aspern Seestadt im Rahmen von Führungen – Nachschärfung der Literaturrecherche	55
Leitfaden gestützte ExpertInnen Interviews zu den formulierten Forschungsfragen und Transkription	65
Zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse der ExpertInneninterviews.....	67
Beantwortung der Forschungsfrage anhand der ExpertInneninterviews.....	74
Kapitel D - Information über Beteiligung – Stadt Wien.....	77
Lokale Agenda 21 – Partizipative Kommunalverwaltung.....	78
Stadtentwicklungsplan 2025 – Partizipative Stadtentwicklung	81
Masterplan - Partizipative Stadtentwicklung	86
Praxisbuch Partizipation – Gemeinsam die Stadt entwickeln	90
Gebietsbetreuungen Stadterneuerung und Stadtteilmanagements	95

Organigramm der Stadt Wien und Medienarbeit der Magistrate durch die Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien.....	98
Kapitel E - Fallbeispiel Informationsmanagement in aspern Seestadt	103
Das Stadtentwicklungsprojekt aspern Seestadt – Entstehung, Zahlen und Fakten.....	103
Der Masterplan und die Marke – aspern Die Seestadt Wiens	107
Die Entwicklungsgesellschaft Wien 3420 aspern Development AG	113
Stadt Wien - MD-BD - Projektleitung Seestadt aspern (PSA)	114
Konzept zum Informationsmanagement der aspern Seestadt	115
Infopoint, Führungen - Infocenter, BesucherInnenservice	122
Stadtteilmanagement.....	123
Kapitel F – Informationsmanagement in der Stadtentwicklung, Umsetzung in der Seestadt.....	125
Zusammenfassung.....	125
Conclusio – Wie wird es gemacht?.....	128
Die Vielfältigkeit des Informationsbegriffes in der Stadtentwicklung	131
Reflexion des Forschungsprozesses - Evaluierung	133
Kapitel G – Anhänge	135
Literaturverzeichnis.....	135
Onlinequellen	137
Abbildungsverzeichnis.....	139
Explorativer Fragebogen	141
Interviewleitfaden	143
Transkripte der ExpertInneninterviews.....	145
Auswertungsraster zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse	172

Informationsmanagement in der Stadtentwicklung Wiens am Beispiel Aspern Seestadt

Einleitung

Ausgangslage

Wien war Anfang der 90er in einer Phase der De- und Suburbanisierung, eine schrumpfende Stadt am östlichsten Rand des westlichen Blocks, mit weniger als 1,5 Millionen Einwohnern. Mit dem Fall des Eisernen Vorhangs und der Änderung der geopolitischen Lage, sowie dem Beitritt Österreichs zur EU 1994, ist Wiens Bevölkerung stark angewachsen. Fragen der Integration, Wohnraumschaffung, Nachhaltigkeit, Beschäftigung und Innovation der Stadtwirtschaft sind bestimmende Themen der Stadtentwicklungspolitik und somit auch der städtischen Informationspolitik.

„Wien ist lebendig, aufstrebend, attraktiv und prosperierend“¹ heißt es im Stadtentwicklungsplan 2025. Und tatsächlich ist Wien derzeit eine der am schnellsten wachsenden Metropolen im deutschsprachigen Raum. Seit 1995 ist die Stadt Wien um etwa die Bevölkerungszahl von Graz, der zweitgrößten Stadt Österreichs, gewachsen. So wird laut Statistik Austria bei aktuellen Bevölkerungsprognosen 2025 von knapp 2 Millionen Einwohnern gesprochen, sollte das Bevölkerungswachstum stetig weitergehen. Dieses rasante Wachstum geht mit Reibungen und Widersprüchen einher, da der Stadtalltag intensiver, dichter und für manche stressiger geworden ist. Insgesamt und im internationalen Vergleich, ist die Stadt Wien jedoch immer noch eine sehr lebenswerte Stadt, laut manchen Studien, die lebenswerteste Stadt der Welt². Wiens Stadtentwicklung wird in den nächsten 10 bis 15 Jahren in einem Spannungsfeld stattfinden, das von wirtschaftlichem Wettbewerb und dynamischem Bevölkerungswachstum geprägt ist, dies kann nur erfolgreich gelingen, wenn die Qualität der Stadtentwicklung von allen Beteiligten Verantwortungsträgern, aber insbesondere von der Zivilgesellschaft, mitgetragen wird. Diese

¹ Vgl: STEP 2025, Kapitel 1: „Wir leisten uns Stadt“, Stadtentwicklung Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2014, S. 13

² <https://www.derstandard.at/story/2000099451558/wien-ist-zum-zehnten-mal-die-lebenswerteste-stadt-der-welt>, 6.7.2019

Aufgabe soll als kollektive Verantwortung und Kooperationsaufgabe von Politik, Wirtschaft und Bevölkerung verstanden und dementsprechend partizipativ und effizient gestaltet werden³.

Die prognostizierte Entwicklungsdynamik der kommenden Jahre eröffnet die Chance, die Stadt nach den Leitvorstellungen eines zukunftsgerichteten Stadtentwicklungsplans zu gestalten und qualitativ weiterzubauen. Dabei geht es einerseits darum, bereits bestehende Stadtviertel mit Sensibilität und im Einklang mit den Bedürfnissen und Interessen der BewohnerInnen weiterzuentwickeln; andererseits sollen in Stadtentwicklungsgebieten, wie zum Beispiel in der aspern Seestadt⁴, neue vollwertige Stadtquartiere mit urbanen Strukturen und unterschiedlichen Nutzungen entstehen⁵. Neben vielen wichtigen Prinzipien wie sich die Stadt entwickeln soll, wie zum Beispiel, Chancengleichheit, Lebensqualität, aber auch soziale Gerechtigkeit, soll den Ansprüchen der Wiener Bevölkerung Rechnung getragen werden, ihre Interessen und Bedürfnisse mitzugestalten. Wien begreift das Zusammenspiel mit der Bevölkerung als Chance für die Entwicklung tragfähiger städtebaulicher Lösungen, welche sich in unterschiedlichen Initiativen und Formaten manifestiert. Der Stadtentwicklungsplan definiert Partizipation als wichtiges Prinzip⁶. Verbindliche Leitlinien in Beteiligungsverfahren sollen einen klaren Rahmen für künftige Partizipationsprozesse in der Stadtentwicklung setzen, siehe zum Beispiel „Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung“. Oberstes Prinzip in der Kommunikation zwischen der Stadt und ihrer Bevölkerung ist gegenseitige Wertschätzung und Lernbereitschaft, sowie die Nachvollziehbarkeit von (Planungs-) Entscheidungen. Eine dynamische Stadt- und Standortentwicklung erfordert in vielen Bereichen immer raschere Entscheidungen. Gleichzeitig sollen aber möglichst viele Interessen in Entscheidungsprozesse einfließen und zu breit getragenen Konsens führen. Vor diesem Hintergrund wird Governance zu einem Schlüsselbegriff. Eingespielte Prozesse werden hinterfragt und durch optimierte Verfahren und effizientere Instrumente ersetzt. Dabei werden in der Stadt Ziele definiert, welche im öffentlichen Interesse zu verfolgen sind, und Kooperationsformen gefunden, in denen, unter Miteinbeziehung von nicht öffentlichen

³ Vgl: STEP 2025, Kapitel 1: „Wir leisten uns Stadt“, Stadtentwicklung Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2014, S. 13

⁴ Schreibweise wird im Kapitel E erklärt

⁵ Vgl: STEP 2025, S. 19

⁶ Vgl: STEP 2025, S. 25

AkteurInnen, die Wahrung und aktive Verfolgung dieser Ziele sichergestellt wird. Die öffentliche Hand übernimmt in der Stadtentwicklung zunehmend die Rolle einer Koordinatorin und Managerin von mitunter komplexen Prozessen mit unterschiedlichen AkteurInnen, die bestimmten Regeln folgen, aber flexibel genug an die jeweiligen Aufgaben anzupassen sind⁷.

Information, Kommunikation und Kooperation – Mehrwert von Beteiligung

Eine zentrale Ebene des Dialogs und der Kooperation betrifft schließlich das Zusammenspiel mit der Bevölkerung und den in den Stadtentwicklungsprozessen beteiligten Interessensgruppen. Die Planungsbehörden der Stadt Wien verstehen Beteiligung als selbstverständliches Element einer kooperativen Stadtentwicklung. Beteiligung schafft nicht nur Akzeptanz. Frühzeitig und gezielt eingesetzt, kann das Instrument Partizipation zu besseren, langfristig tragfähigeren Ergebnissen führen: BürgerInnen sowie AkteurInnen der Stadtentwicklung haben unbestrittene Expertise in allen Fragen, die ihr unmittelbares Lebens- und Wirkungsumfeld betreffen. Dieses Alltagswissen mag nur einen Ausschnitt der Wirklichkeit abbilden, ist aber gleichzeitig detailliert und durch Erfahrung fundiert. Die Vielfalt an möglichen Lösungen, die im Rahmen von Beteiligungsverfahren entworfen werden, geben einen wichtigen Input bei der Entscheidungsfindung in Planungsprozessen. Partizipation erfordert gegenseitigen Respekt, Kommunikations- und Lernbereitschaft bei allen Beteiligten. Für Planungsprozesse bedeutet das vielfach ein völlig neues Verständnis und Management: Es geht nicht mehr nur um die transparente Kommunikation von Vorhaben und Entscheidungen, sondern um Einbeziehung von Beginn an, um offene Diskussion von Entwicklungszielen (nicht nur -maßnahmen) und um Offenheit gegenüber nicht vorhersehbaren Lösungsvorschlägen⁸.

Eingrenzung des Forschungsinteresses – Ebenen der Partizipation

Nach Möglichkeit sollen Beteiligungsprozesse allen Betroffenen und Interessierten offenstehen, denn Beteiligungsprozesse können zu verbesserten, nachvollziehbareren und von vielen getragenen Planungen und Lösungen beitragen. Dennoch haben Beteiligungsprozesse Grenzen, weil die Bereitschaft einzelner BürgerInnen, sich in Planungsvorhaben einzubringen, eng mit dem Ausmaß der persönlichen Betroffenheit

⁷ Vgl.: STEP 2025, S. 26

⁸ Vgl.: STEP 2025, S. 30

zusammenhängt. Daher nehmen PlanerInnen im Rahmen von Planungsprozessen zu einem großen Teil Kommunikationsaufgaben wahr: Sie informieren, präsentieren, diskutieren, moderieren, motivieren, fördern Akzeptanz, suchen Lösungen oder regen zum Handeln an. Die Art und Weise, wie diese Kommunikationsaufgaben erfüllt werden, ist ein entscheidender Faktor für die Qualität von Beteiligungsprozessen⁹.

Um den Rahmen des Forschungsprozesses abzugrenzen, fokussiert sich das Erkenntnisinteresse auf das Informationsmanagement von Planungsvorhaben der Stadt Wien und insbesondere auf die Umsetzung(-strategie) im Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt im 22. Wiener Gemeinde Bezirk. Denn Partizipation und Bürgerbeteiligung bedeutet nicht automatisch (Mit-)Entscheiden zu dürfen oder zu wollen. Zwar sind in vielen Planungsverfahren Partizipationsprozesse verpflichtend vorgesehen, zum Beispiel ist bei den sogenannten formalen Verfahren gesetzlich geregelt, wer sich beteiligen kann. Die Beteiligung der Öffentlichkeit mittels informeller Beteiligungsverfahren basiert auf Freiwilligkeit und kann je nach Aufgabenstellung sehr unterschiedlich gestaltet sein.

Formale sowie Informelle Beteiligungsprozesse haben Ihre Grenzen, Information jedoch nicht. Selbst wenn im Planungsprozess kritische Szenarien auftreten und die Beteiligung erschweren, zum Beispiel wenn bereits massive Konflikte vorhanden sind und somit ein konsensorientiertes Vorgehen nicht mehr möglich ist, dient fundierte Information als Basisleistung für die Öffentlichkeit. Gute Informationspolitik ist somit ein wichtiger Bestandteil qualitätvoller Bürgerbeteiligung und dabei das Fundament jedes Beteiligungsprozesses. Auf der Basisstufe der Partizipation, der Information, kann zwar die Öffentlichkeit Ihre Meinung nicht einbringen, es findet also kein Dialog statt, aber es bauen alle weiteren, intensiveren Stufen der Beteiligung, wie Konsultation und Kooperation, darauf auf. Beteiligung funktioniert also ohne Information nicht.¹⁰

Erkenntnisinteresse am Forschungsgebiet – Formulierung von Forschungsfragen

Verschiedene Arten von Beteiligungsprozessen sind bereits Teil des Wiener

Verwaltungshandelns. Ebenso haben Informationsveranstaltungen für BürgerInnen

⁹ Vgl. Klaus Selle: Planung und Kommunikation – Auszug: https://www.partizipation.at/p_in_planung.html 6.7.2019

¹⁰ Vgl: Praxisbuch Partizipation, Werkstattbericht 127, Stadtentwicklung und Stadtplanung, Magistratsabteilung 18, 2013, S. 11-12

zugenommen¹¹. Im Jahr 2017 hat die Magistratsabteilung MA21 (Stadtteilplanung und Flächennutzung) ein Rahmenwerk für Beteiligungsprozesse - den Masterplan für Partizipative Stadtentwicklung - verfasst und herausgebracht. Ziel dieses Masterplans, ist ein frühzeitiges Beteiligen der Bevölkerung an städtebaulichen Planungs- und Widmungsprozessen, und die Kommunikation zwischen der Bevölkerung, dem Magistrat, der Politik und den Projektwerbenden bei städtebaulichen Vorhaben zu verbessern. Städtebauliche Vorhaben sollen nachvollziehbar gemacht werden und aktuelle Planungsstände früh und transparent dargestellt werden. Dabei werden aber auch Grenzen der Beteiligung definiert, denn Entscheidungen in Beteiligungsprozessen können keine politischen Entscheidungen, wie zum Beispiel in der Bauordnung, oder festgelegte Beschlussfassungen in der Flächenwidmung oder Bebauungsplänen durch den Gemeinderat ersetzen¹².

Es gibt also ein Regelwerk für Bürgerbeteiligungsprozesse in Planungsprozessen in der Stadt Wien, aber wie wurden diese Prozesse vor dem Masterplan für partizipative Stadtentwicklung in Entwicklungsgebieten, wie der aspern Seestadt geplant und implementiert? Wie wurde der Planungsprozess vermittelt und wie hat sich das Informationsmanagement zwischen der Stadt Wien und Ihren involvierten Planungsbehörden, und anderen Akteuren gestaltet? Welche Formate wurden in der Informationsvermittlung angewandt? Bringen große Stadtentwicklungsprojekte neue Herausforderungen in der Informationsarbeit mit sich? Welche Organisationen sind für sind wofür verantwortlich im Informationsmanagement? Die Interdisziplinarität der Raumplanung und die Vielfältigkeit von Inhalten und Herausforderungen macht einen Überblick, wie Information in der Stadtentwicklung erarbeitet, verteilt und gehandhabt wird, unübersichtlich und teilweise schwer verständlich. Dabei bleiben wichtige Informationen für gewisse Akteure schwer zugänglich und ein Verständnis für Planungsentscheidungen somit oft schwer nachvollziehbar. Daher wurde in Hinblick auf Informationsmanagement in aspern Seestadt folgende Forschungsfragen erarbeitet, welche sich in einen auf die Stadt Wien und auf die aspern Seestadt (AS, „aspern Seestadt“) projektbezogenen Fragenkatalog verteilen.

¹¹ Vgl: Partizipative Stadtentwicklung, Werkstattbericht 172, Stadtteilplanung und Flächennutzung, Magistratsabteilung 21, 2017, S. 4

¹² Vgl: Partizipative Stadtentwicklung, Werkstattbericht 172, Stadtteilplanung und Flächennutzung, Magistratsabteilung 21, 2017, S. 18

Dabei ist der Katalog mit Stadt Wien Bezug aufgeteilt in einen allgemeinen Teil (WA, „Wien Allgemein“) und in einen mit Seestadt (WS, „Wien Seestadt“) Kontext:

Übergeordnete Forschungsfrage

- Wie gestaltet sich das Informationsmanagement im Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt?

Untergeordnete Forschungsfragen – Block Stadt Wien allgemein

- Wie ist Informationsmanagement im Kontext der Wiener Stadtentwicklung zu verstehen? Welche Interessen werden dabei verfolgt? (WA1)
- Welche Akteure und Organisationen steuern das Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung? Wer ist verantwortlich? (WA2)
- Welche Aufgaben und Ziele werden im Informationsmanagement verfolgt? Wie hat sich der Wert von Information(sarbeit) entwickelt/verändert? (WA3)
- Welche Formate und Prozesse werden im Informationsmanagement der Wiener Stadtentwicklung verwendet? (WA4)

Untergeordnete Forschungsfragen – Block Stadt Wien Seestadt Kontext

- Wurde Stadtentwicklung in aspern Seestadt anders kommuniziert als in anderen Stadtentwicklungsgebieten? (WS1)
- Gab oder gibt es ein spezielles Informationsmanagement für dieses Projekt? (WS2)
- Welche Herausforderungen und welchen Fokus gibt es im Informationsmanagement aspern Seestadt? (WS3)
- Welche Akteure und Organisationen betreiben Informationsmanagement in und über die Seestadt? (WS4)

Untergeordnete Forschungsfragen – Block aspern Seestadt

- Wie gestaltet sich projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wie wird Information erarbeitet und vermittelt? (AS1)
- Welche Akteure oder Organisationen betreiben projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wer ist verantwortlich? (AS2)
- Welche Strategie wird im Informationsmanagement verfolgt? (AS3)

- Welche Formate und Prozesse werden in der Seestadt für Informationsarbeit genutzt? Wie und wo findet Information zum Stadtentwicklungsprojekt statt? (AS4)
- Wie hat sich das projektbezogene Informationsmanagement in der Seestadt entwickelt und verändert?¹³ (AS5)

Informationsmanagement in der Stadtentwicklung und Forschungsmethoden zur Verifizierung

Stadtentwicklung ist wie die Stadt selbst im ständigen Wandel, daher gestaltet sich Informationsmanagement in Planungsprozessen unterschiedlich und unterliegen Trends. Anhand einer Literaturrecherche der wichtigsten Planungsdokumenten, sowie Textanalysen von Bürgerbeteiligungskonzepten, soll dieser Wandel und die stetige Entwicklung in den letzten 10-15 Jahren belegt und sichtbar gemacht werden. Außerdem dient dies als Einblick in die Organisations- und Akteursstrukturen welche fürs Informationsmanagement verantwortlich sind. Auch wenn es seit 2017 einen Masterplan zur Bürgerbeteiligung gibt, wurden Informationen über Planungsprozesse immer schon, mehr oder weniger gut, von städtischen Organisationen generiert und gesteuert. Neue Stadtentwicklungsstrukturen in Public Private Partnerships bieten die Möglichkeit, im Zeichen von New Government/Governance, Informationsflüsse breiter aufzustellen, sodass mehr Anforderungen gleichzeitig bewältigt werden können. Neue Modelle des Informationsmanagements bei Wiener Stadtentwicklungsprojekten sind den organisatorischen Besonderheiten des Projektes und des Ortes geschuldet. Gute Beteiligung bei der Stadtentwicklung kann nur dann gelingen, wenn eine informative Basis, also eine durchgehende gute persönliche Auskunft und Beratung vorhanden ist.

In einer explorativen Interviewphase wird mit knappen standardisierten Fragebögen ein breites beteiligtes Akteursspektrum befragt. Alle kennen die aspern Seestadt, und sollen so Schlaglichter auf das Informationsmanagement werfen. Ihr persönlicher Zugang zur Stadtentwicklung und dem Projekt aspern Seestadt, und woher die Informationen bezogen werden, liefert in persönlichen Ausschnitten wertvolles Hintergrundwissen und spezielle Perspektiven zum Thema. Interviewpartner für ExpertInneninterviews werden aus einem Personenkreis ausgewählt, welcher zu den Entwicklungen im Informationsmanagement in

¹³ Forschungsfragen aus der Themenfindungspräsentation vom 4.4.2019

der Wiener Stadtentwicklung und ihrer Handhabung in der aspern Seestadt, Beiträge geleistet haben oder weiterhin leisten. Diese Personen haben wesentliche Momente in der Wiener Stadtentwicklung begleitet und im Rahmen Ihrer Arbeit in der Wiener Stadtentwicklung Information zu den Projekten generiert und verteilt – teilweise auch direkt über die aspern Seestadt. Nach der ersten standardisierten Interviewphase sollen hiermit bestimmte Ereignisse, Änderungen oder Brüche im Informationsmanagement, thematisiert werden. Akteure mit inhaltlicher oder zeitlicher Relevanz im Informationsmanagement, liefern mit leitfadengestützten ExpertenInneninterviews vertiefende Einblicke und erweitern somit den Forschungsprozess.

Aufbau der Arbeit und Anwendung von Methoden

Der Aufbau der Erhebungsphase dieser Arbeit gliedert sich in drei unterschiedliche, aufeinanderfolgende Forschungsphasen, die im Folgenden kurz skizziert werden. Diese bilden unter Anwendung unterschiedlicher Methoden das Rückgrat dieser Forschungsarbeit. Die Ergebnisse der drei Phasen fließen in die Kapitel ein und dienen zur kritischen Einordnung der Erkenntnisse und zur faktischen Untermauerung von Argumenten.

In Forschungsphase 1 erfolgt eine umfassende Literaturrecherche zum Thema Partizipation und Beteiligung in der Wiener Stadtentwicklung, dabei liegt der Fokus auf Information als Basisleitung und somit als wesentliche Säule in Beteiligungsprozessen. Als Teil der Literaturrecherche findet eine Dokumentanalyse von Beteiligungsleitfäden der gewichtigen städtischen Planungs- und Kommunikationsdokumente wie zum Beispiel STEP, Masterplan Partizipative Stadtentwicklung, Praxishandbuch Partizipation und vieles mehr statt. Dies dient dazu einen Überblick über die Informationsstrukturen und verschiedenen Ebenen der Beteiligung in Planungsprozessen der Stadt Wien zu erarbeiten. Neben den städtischen Kerndokumenten werden in dieser Phase auch schon seestadtspezifische Strategiedokumente auf Beteiligungsformen und Informationsarbeit durchleuchtet:

- Textanalyse und Interpretation von Veränderungen der Kommunikationstrends im Informationsmanagement
- Theoretische Einbettung von Stadtentwicklungsprozessen in die Sozial- und Kommunikationsforschung
- Marketing- und Kommunikationskonzept der Wien3420 (inklusive Umsetzung formeller Auflagen über die UVP)

Die Forschungsphase 2 besteht im Wesentlichen aus einer explorativen Interviewreihe. BesucherInnen¹⁴ der aspern Seestadt beantworten einen knappen standardisierten Fragebogen. Ziel dieser Phase ist es nach dem sehr breiten, sammelnden Zugang in der Literaturrecherche und anschließenden Textanalysen, herauszufinden, woher Informationen zu Stadtentwicklungsgeschehen in der Stadt Wien, bezogen werden. Welche Akteure und Organisationen Information in Stadtentwicklungsprozessen generieren, über welche Kanäle und Plattformen Information verteilt werden, und sich das Informationsmanagement der aspern Seestadt wesentlich unterscheidet. Dies dient dazu die Sammlung von eventuell vergessenen Dokumenten zu vervollständigen und in weiterer Folge einen Fokus auf einige, wenige Informationsquellen zu legen – denn die Akteure, Quellen und Kommunikationswege sind vielfältig. Zu erwartende Besuchergruppen:

Z.B. Institutionen und Organisationen der Stadt Wien und der aspern Seestadt

- MA 18, MA 21, Projektsteuerung Aspern – Stadtbaudirektion,
- Wirtschaftsagentur Wien, Wien 3420 aspern Development AG,
- Urban Innovation Vienna, Mobillab – TU Wien, ASCR
- Stadtteilmanagement

Aber auch Zivilgesellschaft, Bewohner und Wirtschaftstreibende

- Bauträger und Baugruppen
- Unternehmen und lokale Wirtschaft
- StudentInnen und BesucherInnen des Projektes

Insgesamt sollen die Inhalte von rund 50 ausgewerteten Fragebögen von Vertretern unterschiedlicher Besuchergruppen, die in Forschungsphase 1 gesammelten Dokumente ergänzen. Die Ergebnisse der explorativen, qualitativen Befragung mit offenen Antworten sind nicht leicht zu standardisieren. Dies soll weder in dieser noch in einer anderen Forschungsphase passieren. Eine detaillierte Auswertung findet nicht statt, aber eine reduzierte inhaltliche Zusammenfassung der Ergebnisse nach Häufigkeitsverteilung, um sich eine Übersicht über die Antworten zu verschaffen, und eventuelle Zusammenhänge

¹⁴ Aspern Seestadt empfängt pro Jahr rund 10.000 angemeldete BesucherInnen übers Besucherservice – Jahresabschluss BesucherInnenservice W3420 Aspern Development AG 2019.

aufzudecken. Jedoch bilden gesammeltes Wissen und Hintergründe in den Fragebögen, wertvolle Informationen und fließen in Bearbeitungsschleifen in die Kapitel B, C, D, E ein.

In Forschungsphase 3 finden leitfadengestützte ExpertInnen-Interviews statt. Leitfadengestützte Interviews sind eine Möglichkeit das Spezialwissen der InterviewpartnerInnen effektiv zu nutzen und bestimmte Themen gezielt abzufragen, jedoch lässt es bei der Beantwortung genügend Freiheit, für Hintergrundwissen oder überraschende Antworten. Mittels Leitfadens soll gewährleistet sein, dass in allen Interviews vorher definierte Fragestellungen bzw. Themenbereiche behandelt werden, aber InterviewpartnerInnen Raum gelassen wird weitere Aspekte anzusprechen. Mittels ExpertInnen-Interviews werden die Arten und Charakteristiken des Informationsmanagements in der Wiener Stadtentwicklung allgemein und im besonderen Fall der Seestadt reflektiert. Zudem werden Bezüge zur Literaturrecherche in Forschungsphase 1 hergestellt und die Aussagen aus den Erkenntnissen aus Forschungsphase 2 überprüft. Die Auswertung der leitfadengestützten ExpertInnen – Interviews erfolgt mit einer qualitativen, zusammenfassenden Inhaltsanalyse. Ziel ist es aus dem Erhebungsmaterial Inhalte zu entnehmen, sie systematisch aufzubereiten und auszuwerten. Dabei wird das Erhebungsmaterial stark reduziert und kategorisiert. Diesen Gesamtzusammenhang in einer einheitlichen Sprache auszuformulieren und die dabei gefundene Struktur des Informationsmanagements in der Stadtentwicklung, bildet den Kern der Analyse.

Ziel des Forschungsprozesses und erwarteter Erkenntnisgewinn

Weg von den dogmatischen Planungsprozessen, hin zu mehr Bürgerbeteiligung bei Planungsvorhaben; diese Strategie der Stadt Wien lässt sich in mehreren Dokumenten zur Stadtentwicklung und Partizipation finden. Jedoch bedeutet Partizipation nicht immer automatisch Mitbestimmung oder enthält einen Gestaltungsauftrag für die Öffentlichkeit. Je nach Intensitätsstufe der Partizipation unterscheidet die Stadt Wien zwischen Konsultation oder Kooperation der Öffentlichkeit bei Planungsvorhaben. Als Basisleistung für beide Bürgerbeteiligungsstufen ist jedoch eine funktionierende, nachvollziehbare Informationspolitik zu Planungsvorhaben. Ziel des Informationsmanagements ist es, eine Informationsinfrastruktur aufzubauen und so zu gestalten und zu nutzen, dass eine optimale

Unterstützung der Informationsfunktion ermöglicht und ein optimaler Beitrag zum Unternehmenserfolg – also zum Planungsprozess, geleistet wird.¹⁵

Dabei gibt es eine klare Zielsetzung im Forschungsdesign, herauszufinden wie Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung gehandhabt wird, wie es in der aspern Seestadt angewendet wird, und ob Projekte wie die aspern Seestadt eine eigene Informationspolitik zu ihren Planungsvorhaben dazu umsetzt und ergänzt.

¹⁵ L. J. Heinrich: *Informationsmanagement – Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur*. 1. bis 3. und 8. Auflage mit Ko-Autoren, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München/Wien

Kapitel A – Wissenschaftliche Grundlagen des Forschungsdesigns

Klärung zentraler Begriffe

Anhand der leitenden Forschungsfrage, „Wie gestalten sich das Informationsmanagement im Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt?“ werden im Folgenden jene zentralen Begriffe definiert, die für die Arbeit von Relevanz sind und sie abgrenzt. Dabei handelt es sich um literaturbasierte Definitionen. Diese werden zum Teil thematisch kommentiert und um das eigene Verständnis erweitert. Dies soll einen Rahmen setzen und somit die Praktikabilität in der Feldforschung zu gewährleisten.

Stadt/ Stadtentwicklung

Das Verständnis von Stadt in dieser Arbeit basiert nicht auf topografischen Abgrenzungen oder Kennzahlen wie Bevölkerungsdichte. Stadt wird als Kondensat des Zusammenwirkens verschiedener AkteurInnen, die durch ihre (Inter-) Aktionen und Kooperationen im Raum (physisch) handeln. Stadt ist dabei vielmehr als politischer Prozess anzusehen denn als physischer Zustand¹⁶.

Nach Henri Lefèbvre¹⁷ ist „das Städtische“ dadurch geprägt, dass es im Gegensatz zu anderen Raumformen Begegnungen erzeugt. Damit sind die Stadt und das Urbane keine Orte, sondern soziale Verhältnisse des kollektiven Agierens. Diese Ansicht präzisiert Ursula Stein¹⁸, indem sie von einer „doppelten Rolle“ von Raum ausgeht, da er zeitgleich Ort und Anlass für Kommunikation ist. Jede/r KommunikationspartnerIn lebt dabei eine eigene Wirklichkeit und nutzt die Begegnungen mit anderen dazu, die eigene Wirklichkeit zu überprüfen und gegebenenfalls weiterzuentwickeln. Dabei ist im Normalfall von unterschiedlichen Wirklichkeiten auszugehen, weshalb die unterschiedliche Wahrnehmung und Nutzung des Raums thematisiert werden muss.

Das Verständnis von Stadtentwicklung in dieser Arbeit fußt auf der Annahme, dass politische und soziale Aushandlungsprozesse, in Form von Kommunikation und Informationsaustausch,

¹⁶ Roy A., 2005 Urban Informality. Toward an Epistemology of Planning. Journal of the American Planning Association 71: 147–158

¹⁷ Lefèbvre H., 1996. Writings on Cities. Hrsg. Eleonore Kofman und Elizabeth Lebas. Oxford: Blackwell, S.131

¹⁸ Stein, U. 2016. Ein systemisches Kommunikationsmodell für die räumliche Planung. In Zur kommunikativen Konstruktion von Räumen, 223–239. Wiesbaden: Springer.

die räumliche Struktur bedingen und physischer Raum somit ein Ausdruck von gesellschaftlichen Machtverhältnissen ist. Mensch und Stadt sind dabei in einem komplexen Prozess miteinander verwoben¹⁹. Die institutionalisierte Stadtplanung greift dabei mit ihren Behörden als Auftragnehmerin der Politik vorausschauend und lenkend in die Entwicklung der Stadt ein. Die Entwicklung der Stadt ist jedoch nicht mehr nur in Händen der PlanerInnen, die diese standardisiert und im Detail planen. Vielmehr kann Stadt nach Henri Lefèbvre als vielfältiges „Oeuvre“ verstanden werden, das Kollektiv entsteht²⁰.

Beteiligung - Partizipation / Bürgerbeteiligung

Je nach wissenschaftlichem Hintergrund oder Fragestellung kann das Verständnis von „Beteiligung“, „Partizipation“ oder „Bürgerbeteiligung“ stark divergieren. Den unterschiedlichen Definitionen ist ein grundsätzlicher Gedanke gemeinsam.

Bürgerbeteiligung ist eine Machtverschiebung von den politischen EntscheidungsträgerInnen hin zu den BürgerInnen²¹: Die Abgrenzung der Bürgerbeteiligung unterscheidet sich zentral dahingehend, ob sie von Seiten der Entscheidungsträger (Politik/Wirtschaft) oder aus der Bevölkerung heraus initiiert wird. Obwohl die Begriffe Beteiligung und Partizipation im allgemeinen Sprachgebrauch meist synonym verwendet werden, dienen diese beiden Formen der Teilhabe sprachlich zu unterscheiden: Beteiligung beschreibt alle Formen, die von Entscheidungsträgern initiiert werden („top-down“), Partizipation bezeichnet Methoden, die von der Bevölkerung bzw. den Betroffenen ausgehen („bottom-up“)²² Im Kontext der Arbeit erscheint Bischoffs Definition passend, da die Informationsweitergabe als wesentliches Element eines demokratischen Entscheidungsprozesses versteht; Die Bandbreite der unter Partizipation in der Stadtplanung zusammengefassten Verständnisse reicht von Informationsweitergabe bis hin zur aktiven Mitgestaltung des gesellschaftlichen Zusammenlebens. Sie ist als ein Format des demokratischen Systems zu verstehen, innerhalb dessen Dritte an einem Entscheidungsprozess teilhaben²³.

¹⁹ Lefèbvre H., 1996. Writings on Cities. Hrsg. Eleonore Kofman und Elizabeth Lebas. Oxford: Blackwell, S.66

²⁰ Lefèbvre H., 1996. Writings on Cities. Hrsg. Eleonore Kofman und Elizabeth Lebas. Oxford: Blackwell, S.65

²¹ Arnstein, S. R. 1969. A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of planners 35: S. 223

²² Thewes, Christoph/Claudia Saalbach/Ulrich Kohler (2014): Bürgerbeteiligung bei umweltrelevanten Großprojekten. Der Beteiligungs-Bias als methodisches Instrument zur Bewertung von Beteiligungsverfahren, Potsdam - <http://www.uni-potsdam.de/soziologie-methoden/dokumente/lit/buergerbeteiligung14.pdf>

²³ Bischoff A., Klaus Selle, und Heidi Sinning. 1996. Informieren, Beteiligen, Kooperieren: Kommunikation in Planungsprozessen. Eine Übersicht zu Formen, Verfahren, Methoden und Techniken. Dortmunder Vertrieb für Bau- und Planungsliteratur S. 11

Information/ Informationstheorie/ Informationsmanagement

Der Begriff Information wird oft unterschiedlich verwendet; so wird er im Sprachgebrauch auch als allgemeine Bezeichnung für Daten benutzt. Je nach verschiedener Bedeutung gibt es viele Definitionsansätze. Dabei gibt es Definitionen welche den Neuigkeitswert aus der Sicht des Empfängers, also des Nutzers oder Rezipienten in den Mittelpunkt stellen, und welche die sich auf die Tätigkeit des Senders, also auf den Vermittlungsprozess konzentrieren. Im Kontext des Forschungsinteresses erscheint der nutzerorientierte Ansatz von Harald. H Zimmermann immer noch aktuell. Er schreibt „Information ist der (geglückte) Transfer von Wissen, also das (neue) Wissen, das beim Rezipienten zu einer Veränderung des bisherigen Wissens führt. Im engeren Sinne ist es das Wissen, das einem Menschen (oder einer Institution) zuvor fehlte, um bei einem aktuellen Problem eine sachgerechte Entscheidung zu treffen“.²⁴ Ältere Kommunikationsmodelle wie zum Beispiel das Sender – Empfänger Modell oder auch Shannon – Weaver Modell aus den 40er Jahren, in denen Kommunikation über einfache binär mathematische Codes zwischen 2 Systemen ausgetauscht wurden, reichen heutzutage längst nicht mehr aus um die Summe und Vielfalt von Stadtentwicklungsthemen zu vermitteln. Es haben sich die Rollenbilder der klassischen Sender und Empfänger gewandelt, Informationen sind komplexer und vielfältiger, aber auch die technischen Rahmenbedingungen haben sich weiterentwickelt.

Im Kern war die klassische Informationstheorie immer schon eine Kommunikationstheorie, da sie nicht die Semantik betrachtet, sondern sich auf den Austausch von Nachrichten und die damit verbundene Veränderung des Wissensstandes fokussiert²⁵. Die Grenzen zwischen Information und Kommunikation, sowie Informationsmanagement und Kommunikationsmanagement sind unscharf, auch und vor allem in der wörtlichen Verwendung. Allgemein steht Informationsmanagement für das Verwalten von Informationen, der Begriff wird jedoch in der Fachliteratur unterschiedlich definiert. Nach Heinrich ist Informationsmanagement: "...das Leitungshandeln (das Management) im Unternehmen in Bezug auf Information und Kommunikation" verstanden und umfasst "alle Führungsaufgaben, die sich mit Information und Kommunikation ... befassen". Die Gesamtheit der Aufgaben, die sich mit Information und Kommunikation befassen

²⁴ Seeger T., 1995: Information als Wissenstransfer – Zur informationswissenschaftlichen Lehre und Forschung in Saarbrücken. In: Aspekte der Professionalisierung des Berufsfeldes Information. Konstanz. Schriften Zur Informationswissenschaft Nr. 21, S. 349–360

²⁵ Vgl: Informationstheorie ist Kommunikationstheorie: <http://einstein.informatik.uni-oldenburg.de/rechnernetze/informat.htm>

(Informations- und Kommunikationsaufgaben), wird als Informationsfunktion bezeichnet. Das Modell von Lutz J. Heinrichs hat einen leitungszentrierten Ansatz, welcher für den Inhalt der Arbeit zutrifft, weil es Ziel des Informationsmanagements ist, „eine Informationsinfrastruktur aufzubauen und so zu gestalten und zu nutzen, dass eine optimale Unterstützung der Informationsfunktion ermöglicht und ein optimaler Beitrag zum Unternehmenserfolg geleistet wird“²⁶.

Im Zusammenspiel zwischen der Stadt Wien und Ihren Organisationen, aber auch der Entwicklungsgesellschaft Wien 3420 aspern Development AG, werden für die Umsetzung der kommunikativen Ziele, Aufgaben des Informationsmanagements auf strategischer, administrativer und operativer Ebene definiert. Auf strategischer Ebene wird die Informationsinfrastruktur geplant, überwacht und gesteuert; auf administrativer Ebene erfolgen Planung, Überwachung und Steuerung für die Komponenten der Informationsinfrastruktur z. B. für Anwendungssysteme und Mitarbeiter. Die operative Ebene umfasst Aufgaben der Nutzung der Informationsinfrastruktur. Auf jeder Aufgabenebene werden zur Unterstützung der Aufgabenerfüllung Methoden, Techniken und Werkzeuge eingesetzt. Ein Ziel der Arbeit ist es, diese Struktur aufzuarbeiten und darzustellen.

Methodik

Wie bereits in der Einleitung angedeutet, kommen im Rahmen dieser Forschungsarbeit unterschiedliche Methoden zur Anwendung und zum Einsatz. Dies dient der umfassenden Bearbeitung der zentralen Forschungsfragen aus verschiedenen methodischen und personellen Blickwinkeln²⁷.

Kombination von Methoden als Triangulation oder im Mixed Methods Ansatz

Um ein möglichst realgetreues, für die Forschungsfrage hinreichendes Verständnis des Forschungsgegenstandes zu erhalten, kann es hilfreich oder sogar notwendig sein, mehrere

²⁶ Heinrich L. J., 1998, Informationsmanagement – Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur. 1. bis 3. und 8. Auflage mit Ko-Autoren, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München/Wien

²⁷ Aufenanger, S., 1991, Qualitative Analyse semi-strukturierter Interviews – ein Werkstattbericht. In Qualitative empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen, Hrsg. Detlef Garz und Klaus Kraimer, 35–59. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Methoden, Datensets und Theorien einzusetzen. Ein Mixed Methods Design bzw. die Methodentriangulation bieten hierzu geeignete Verfahren.

Die Begriffe Triangulation und Mixed Methods Design sind sich in ihrem Wesen ähnlich, dennoch wird in der Literatur eine klare Trennung erläutert. Während der ursprüngliche Triangulationsansatz die Validierung von Erhebungsergebnissen verfolgt, sieht der Mixed-Methods-Ansatz in seiner Konzeption eine Verschneidung von Methoden vor. Hierbei dient der Einsatz unterschiedlicher Erhebungsmethoden der Komplementierung der Daten, nicht zwingenderweise der Validierung²⁸.

Triangulation

Der Begriff Triangulation kommt aus dem Vermessungswesen, wobei von zwei bekannten (Stand-) Punkten aus einem dritten Punkt, der unbekannt ist, vermessen wird²⁹. In der Sozialforschung, auch in dieser Arbeit, wird unter diesem Konzept mittlerweile die Kombination von unterschiedlichen Datenquellen, Theorien oder Methoden innerhalb eines Forschungsdesigns subsumiert³⁰.

Während in einem Mixed-Methods-Design die Vollständigkeit des Datenmaterials das Ziel ist, soll es mittels Triangulation möglich sein, mehrere Lösungswege für eine Fragestellung zu finden und die Ergebnisse zu vergleichen³¹. Verschiedene Perspektiven können damit verbunden und diskutiert werden. Die Auswahl der Methoden konstituieren dabei diese Aspekte mit³².

Nach Diaz-Bone und Weischer³³ werden in der Sozialforschung folgende vier Formen der Triangulation unterschieden:

- Datentriangulation: Verwendung von Daten aus verschiedenen Zeiten, von verschiedenen Orten, Personen oder aus diversen Quellen;

²⁸ Kuckartz, U., 2014, Mixed Methods. Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren. Wiesbaden: Springer VS., S. 48

²⁹ Mertens, DM., und Sharlene Hesse-Biber. 2012. Triangulation and mixed methods research: provocative positions. *Journal of Mixed Methods Research* 6: 75–79.

³⁰ Diaz-Bone, R., und Christoph Weischer, Hrsg. 2015. *Methoden-Lexikon für die Sozialwissenschaften*. Wiesbaden: Springer VS., S. 271

³¹ Mayring, Philipp. 2002. *Einführung in die qualitative Sozialforschung: eine Anleitung zu qualitativem Denken*. Weinheim: Beltz., S.147

³² Flick, Uwe. 1991. Triangulation. In *Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Heiner Keupp, Lutz von Rosenstiel und Stephan Wolff, 432–434. München: Psychologie-Verl.-Union., S433

³³ Diaz-Bone, R., und Christoph Weischer, Hrsg. 2015. *Methoden-Lexikon für die Sozialwissenschaften*. Wiesbaden: Springer VS., S. 414

- Forschenden-Triangulation: Einsatz verschiedener Forscher in der Phase der Erhebung und Auswertung;
- Theorien-Triangulation: Analyse des Gegenstandes unter Hinzuziehung verschiedener Theorien oder Hypothesen;
- Methodologische Triangulation: Einsatz unterschiedlicher Methodenelemente, wobei hier zwischen within-method (Kombination innerhalb einer Methodengruppe) und betweenmethod (Anwendung verschiedener Methoden; auch Verbindung qualitativer und quantitativer Methoden) differenziert wird.

Der Einsatz von Mixed Methods Designs stellt damit eine bestimmte Art der Methodentriangulation dar³⁴.

Mixed Methods Design

Unter einem Mixed Methods Design wird ein Forschungsdesign verstanden, bei dem qualitative und quantitative Methoden der Datenerhebung und Datenauswertung kombiniert werden. Die qualitativen und quantitativen Methoden können dabei nacheinander (sequentielles Mixed Methods Design) oder gleichzeitig (paralleles Mixed Methods Design) eingesetzt werden. Die Argumentation für den Einsatz eines Mixed Methods Design liegt darin verankert, dass sowohl qualitative als auch quantitative Methoden spezifischen Beschränkungen, Methodenproblemen und Validitätsbedrohungen unterliegen, die durch eine Kombination der verschiedenen Verfahren zumindest teilweise ausgeglichen werden könnten³⁵.

In der Konzeption von Forschungsdesigns nach dem Mixed-Methods-Ansatz sind drei verschiedene Arten der Methodenverknüpfung möglich³⁶.

- Bei der additiven Verbindung kommt es nicht direkt zu einer Verbindung von Methoden. Der Untersuchungsbereich wird sowohl mit qualitativen und quantitativen Daten erforscht. Der Vergleich der erzielten Ergebnisse kann fruchtbar sein.

³⁴ Diaz-Bone, R., und Christoph Weischer, Hrsg. 2015. Methoden-Lexikon für die Sozialwissenschaften. Wiesbaden: Springer VS., S. 430

³⁵ Diaz-Bone, R., und Christoph Weischer, Hrsg. 2015. Methoden-Lexikon für die Sozialwissenschaften. Wiesbaden: Springer VS., S. 271

³⁶ Garz, D., und Klaus Kraimer, Hrsg. 1991. Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen. Opladen: Westdeutscher Verlag., S.19

- In der Triangulation erfolgt Auswertung eines Datensets mit verschiedenen, also qualitativen und quantitativen Methoden.
- Bei der Überführung qualitativer in quantitative Daten (und vice versa)
- geht es bspw. darum quantitative Daten sprachlich zu repräsentieren, oder den Versuch qualitative Daten statistisch auszuwerten.

In dieser Arbeit wird mittels methodologischer Triangulation ein Mixed-Methods-Design angewandt³⁷. Die unterschiedlichen Forschungsphasen (siehe Einleitung) erfolgen mit unterschiedlichen Methoden. Durch die Rückkoppelung der einzelnen Forschungsphasen; Literaturrecherche, explorative Befragung und ExpertInnen-Interviews erfolgt eine Verschränkung der einzelnen Methoden. In weiterer Folge werden die angewendeten Methoden einzeln erläutert, und ergänzt die Kurzvorstellung der Forschungsphasen aus der Einleitung.

Literaturrecherche

Das eingehende Studium relevanter Literatur mit nachfolgender Analyse und Diskussion bildet einen wesentlichen Grundbestandteil jeglicher sozialwissenschaftlicher Forschungsarbeit. Zudem dient die Literaturanalyse neben ExpertInnen-Interviews als reflexives Medium (siehe Einleitung) der (Zwischen-)Ergebnisse dieser Arbeit.

Die systematische Auswahl und Verwendung von Literatur ist unerlässlich, wenn eine wissenschaftliche Arbeit verfasst wird. Gerade zu Beginn der Forschung und der Abgrenzung zu anderen Themen, ist eine intensive Auseinandersetzung mit Primär- und Sekundärliteratur hilfreich. Es dient dazu sich über ein Thema kundig zu machen, Ergebnisse argumentativ abzusichern und auf Grundlage des analysierten Materials Forschungsfragen zu formulieren³⁸. Eine Literaturrecherche gliedert sich im Wesentlichen in drei Arbeitsschritte: die Literatursuche; welche Literatur ist bereits bekannt und darüber hinaus recherchierbar. Die Literatúrauswahl und die Literaturbeschaffung.

³⁷ Diaz-Bone, R., und Christoph Weischer, Hrsg. 2015. Methoden-Lexikon für die Sozialwissenschaften. Wiesbaden: Springer VS., S. 414

³⁸ <https://www.uni-bielefeld.de/erziehungswissenschaft//scs/studierende/studententechniken/literaturrecherche.html>

Explorative Forschung / Explorative Befragung

Bei der Exploration ist wenig oder nichts über einen Forschungsgegenstand bekannt. Zumindest hat der oder die Forschende keine festen Annahmen oder möchte sich nicht darauf verlassen, dass nichts Wesentliches übersehen wurde. Der oder die Forschende möchte unvoreingenommen Einblick gewinnen und den Bereich für sich strukturieren. Dieses Ziel führte in der vorliegenden Arbeit zu einer explorativen Befragung als Eröffnungsansatz im Forschungsdesign. Da im Forschungsdesign keine hypothesenprüfende Forschung stattfindet wobei Annahmen untersucht werden, sondern die gruppierten Forschungsfragen den Rahmen des Erkenntnisinteresses vorgibt, ist der Eröffnungsansatz zweckmäßig. Ziel ist in erster Linie das Finden und Abgrenzen von unstrukturierten Situationen des Forschungsgegenstandes. Obwohl es gerade in der Grundlagenwissenschaft viele Anhänger der explorativen Forschung gibt, ist sie gegenüber dem wissenschaftlichen Mainstream, welcher sich meist als hypothesenprüfend versteht, klar im Hintertreffen. Jedoch kann für die Entwicklung neuer Theorien explorative Forschung sehr fruchtbar und stimulierend sein. Je nach Erkenntnisinteresse, Forschungsziel oder Forschungsdesign kann man explorative und hypothesenprüfende Forschung wunderbar miteinander kombinieren³⁹.

ExpertInneninterviews

Auskünfte von ExpertInnen sind wichtige Informationsquellen für das Verstehen von themenspezifischen Zusammenhängen und werden oft mit anderen quantitativen und qualitativen Methoden der Sozialforschung kombiniert⁴⁰

Zu Beginn des Forschungsprozesses müssen die relevanten ExpertInnen in Bezug auf den Untersuchungsgegenstand identifiziert werden. Des Weiteren soll die Stellung der Interviews in Kombination mit weiteren Erhebungsmethoden geklärt werden. Meuser und Nagel unterscheiden zwischen einer zentralen und einer Randstellung von ExpertInneninterviews im Forschungsdesign⁴¹. Im ersten Fall sind ExpertInnen die Zielgruppe der Untersuchung.

³⁹ Vgl: https://wpgs.de/fachtexte/forschungsdesigns/explorative-forschung-hypothesenpruefende-forschung-forschungsziel/#Explorative_Studien_und_Forschung

⁴⁰ Hopf, C., 1991. Qualitative Interviews in der Sozialforschung. Ein Überblick. In Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Heiner Keupp, S.177

⁴¹ Meuser, M., und Ulrike Nagel. 1991. ExpertInneninterviews. In Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen, 441–471. Opladen: Westdeutscher Verlag., S. 445

Strukturen und Zusammenhänge des ExpertInnenwissen und -handelns stehen hierbei im Fokus. Im zweiten Fall werden von ExpertInnen zusätzliches Hintergrundwissen und Zusammenhänge bezüglich des Forschungsgegenstandes bereitgestellt. Außerdem kann ein/e ExpertIn begleitende Anmerkungen zum Forschungsdesign liefern und Ergebnisse kommentieren. Im Gegensatz zum ersten Fall sind die Ergebnisse der ExpertInneninterviews dazu geeignet, die Gültigkeit theoretischer Behauptungen über den Sachverhalt zu prüfen⁴². Die Forschungsfrage und das Forschungsdesign bedingen die Datenquellen und WissensträgerInnen.

Demzufolge ist die Definition einer/s ExpertIn zu einem bestimmten Forschungsgegenstand abhängig von der zugrunde liegenden Frage. Allgemein ist die ExpertInnenrolle über ein bestimmtes Rollenwissen zu definieren, über das sie verfügen. Sie bekommen es durch andere Personen zugesprochen und beanspruchen die darauf basierende Kompetenz für sich selbst⁴³. Laut Meuser und Nagel wird der ExpertInnen-Status – begrenzt auf den Forschungsgegenstand – von dem/der ForscherIn vergeben⁴⁴. ExpertIn ist also ein relationaler Status, der je nach Forschungsinteresse variiert. Außerdem sind Expertinnen Personen welche in irgendeiner Weise Verantwortung für den Entwurf, die Implementierung oder Kontrolle bei einer Problemlösung trägt, oder einen privilegierten Zugang zum Forschungsgegenstand verfügt. Die ExpertInnen-Interviews werden mit Hilfe eines Gesprächsleitfadens geführt (Siehe Einleitung, Leitfaden im Anhang). Ein Leitfadeninterview bzw. semi-strukturiertes Interview gibt keine konkreten Antwortvorgaben vor. Die Fragen sollen nach eigenem Ermessen und theoretischem Hintergrund beantwortet werden. Klärende Nachfragen und Ergänzungen seitens des Forschers sind möglich⁴⁵.

Zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse

Die methodische Idee von Inhaltsanalysen ist es, aus dem Erhebungsmaterial Inhalte zu entnehmen und sie systematisch aufzubereiten bzw. auszuwerten. Der Vorläufer qualitativer

⁴² Meuser, M., und Ulrike Nagel. 1991. ExpertInneninterviews. In *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*, 441–471. Opladen: Westdeutscher Verlag., S. 447

⁴³ Przyborski, A., und Monika Wohlrab-Sahr. 2010. *Qualitative Sozialforschung*. 3., korrigierte Auflage. München: Oldenbourg., S.131

⁴⁴ Meuser, M., und Ulrike Nagel. 1991. ExpertInneninterviews. In *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*, 441–471. Opladen: Westdeutscher Verlag. S 443

⁴⁵ Hopf, C., 1991. Qualitative Interviews in der Sozialforschung. Ein Überblick. In *Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Heiner Keupp, S. 177

Inhaltsanalysen waren quantitative Inhaltsanalyse Methoden, welche erstmals in den 1920ern in den USA im größeren Maßstab im Einsatz war. Sie wurden beispielsweise zur Analyse von Massenmedien benutzt, und bestachen durch ihr theorie- und regelgeleitetes Vorgehen. Dies machte eine fundierte Analyse von großen Mengen von Erhebungsdaten möglich. Es regte sich jedoch bald Kritik an diesen Verfahren, da sehr oberflächlich an Textinhalten festgehalten wird, ohne dabei den Kontext, die Form und vieles mehr miteinzubeziehen. In weiterer Folge wurde vermehrt versucht, qualitative Aspekte für Inhaltsanalysen zu entwickeln. Im deutschsprachigen Raum war es Phillip Mayring welcher die Methodenentwicklung der qualitativen Inhaltanalyse vorantrieb. Wesentlicher Bestandteil dieser Methode ist es, durch eine vorangestellte theoretische Auseinandersetzung Kategorien zu bilden, mit Hilfe derer das Erhebungsmaterial analysiert wird. Die Kategorien sollen in weiterer Folge dabei helfen, die zuvor festgelegten Forschungsfragen anhand des zu analysierenden Materials zu beantworten⁴⁶.

Mayring unterscheidet vier unterschiedliche Varianten der qualitativen Inhaltsanalyse:

- Die zusammenfassende Inhaltsanalyse: hier wird das Erhebungsmaterial stark reduziert, indem irrelevante Inhalte gestrichen werden und übereinstimmende Inhalte zusammengefasst werden. Am Ende sollen nur die wesentlichen Inhalte übrigbleiben.
- Die induktive Kategorienbildung: Bei dieser Variante werden 10-50 Prozent des Erhebungsmaterials herangezogen, um ausgehend davon Kategorien zu bilden. Mit diesen Kategorien wird dann das gesamte Erhebungsmaterial analysiert (und den betreffenden Forschungsfragen zugeordnet).
- Die explizierende Inhaltsanalyse: Im Gegensatz zur zusammenfassenden Inhaltsanalyse werden hier Inhalte, die nicht selbsterklärend sind, durch weiteres (Sekundär-) Material ergänzt.
- Die strukturierende Inhaltsanalyse: Kommt zum Einsatz, wenn bestimmte (Ordnungs-) Kriterien festgelegt wurden und anhand dieser Inhalte aus dem Erhebungsmaterial hervorgehoben werden soll. Für die Durchführung wird ein Codierleitfaden

⁴⁶ Flick, Uwe. 1991. Triangulation. In Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Heiner Keupp, Lutz von Rosenstiel und Stephan Wolff, 432–434. München: Psychologie-Verl.-Union., S. 213

empfohlen, der die Strukturierung der entsprechenden Inhalte möglichst genau bewerkstelligen soll.

In der vorliegenden Arbeit wurde zur Auswertung der Leitfaden gestützten ExpertInneninterviews die zusammenfassende, qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring herangezogen. Als theoretische Vorüberlegung gelten hier sowohl die Erarbeitung der Forschungsfragen im Rahmen des Exposés, sowie die tiefgreifende Literaturrecherche für die Folgekapitel. Die Interpretation der Inhalte der ExpertInneninterviews beziehungsweise deren Antworten auf die Forschungsfragen in der vorliegenden Arbeit, basieren eben auf diesen theoretischen Vorüberlegungen und der eben beschriebenen Art der qualitativen Inhaltsanalyse.

Interviewbericht und Transkription

Nach jedem Interview wird ein Interviewbericht verfasst. Dieser soll erweiternde Eindrücke und Rahmenbedingungen des Interviews und der InterviewpartnerInnen festhalten. Bei der späteren Analyse dient dies dazu, die gewonnen Informationen und das vermittelte Wissen besser einzuordnen. Der Bericht beinhaltet:

- Kommentar zum Zustandekommen des Interviews
- Beschreibung der Konkreten Rahmenbedingungen
- Bemerkungen zum Gesprächsverlauf
- Reflexion nach dem Interview – Einschätzung der Information/generierten Wissen

Alle geführten Interviews werden vollständig/selektiv transkribiert, um in weiterer Folge mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet zu werden. Die Eindrücke aus dem Interviewberichten fließen in die Dokumentation des Forschungsprozesses ein. Da bei der zusammenfassenden, qualitativen Inhaltsanalyse das Erhebungsmaterial stark reduziert wird, findet eine Kategorisierung statt. Irrelevante Inhalte werden gestrichen und übereinstimmende Inhalte zusammengefasst. Am Ende sollen nur die wesentlichen Inhalte übrigbleiben. Die Kategorisierung erfolgt in Haupt- und Unterkategorien, referenzieren zu den Forschungsfragen und sind im Wesentlichen wie folgt unterteilt:

Hauptkategorien

Stadt Wien	aspersn Seestadt
------------	------------------

Unterkategorien

Interessen und Strategien	Aufgaben und Ziele	Akteure und Organisationen	Formate und Prozesse
---------------------------	--------------------	----------------------------	----------------------

Unterkategorien

allgemein	speziell	formell	informell	öffentlich	privat	Medien	Events
-----------	----------	---------	-----------	------------	--------	--------	--------

Die Interviewpassagen werden in Bedeutungseinheiten unterteilt. Eine Bedeutungseinheit kann bspw. eine Frage des Leitfadens sein oder aber auch ein Teil einer Antwort, wenn diese mehr Bedeutungen beinhaltet. Zu jeder (Unter)Kategorie werden Beschreibung, Interesse und Kernaussage formuliert.

Das Kategoriensystem wird so angeordnet, dass zwischen allen Kategorien ein Gesamtzusammenhang konstruiert wird. Zentrale Schlüsselkategorie werden ausgewählt, um die alle anderen Kategorien herumgruppiert werden. Diesen Gesamtzusammenhang in einer einheitlichen Sprache auszuformulieren, bildet und die dabei gefundene Struktur des Informationsmanagements in der Stadtentwicklung bildet den Kern der Analyse.

Auswahl der Interviewpartner für die Leitfaden gestützten Interviews

In Vorbereitung auf die Interviews wurden der institutionellen Position der Personen entsprechender Gesprächsleitfaden für die Interviews jeweils leicht adaptiert. Hierbei stehen die jeweiligen praktischen Erfahrungen aus dem Kontext der jeweiligen Person und die individuellen Deutungen des Themas im Vordergrund. Die Interviews sind somit gewissermaßen vorstrukturiert, bieten aber Platz für individuelle Schwerpunktsetzungen der/s Interviewte/n⁴⁷.

Es wurden Interviews mit VertreterInnen der an der Entwicklung der Seestadt beteiligten Institutionen geführt. Deren Erfahrungen im Rahmen der bisherigen Informations- und Partizipationsprozesse der Seestadt, sowie die grundlegenden Ziele und Interessen

⁴⁷ Bortz, J., und Nicola Döring. 1995. Forschungsmethoden und Evaluation. zweite, vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage. Berlin: Springer., S 283

deren Arbeit sind hierbei von Interesse.

- Wien 3420 aspern Development AG; vertreten durch die Projektmanagerin für Kommunikation und Presse Mag. Ingrid Spörk
- Ehemaliger Prokurist der Wien 3420 aspern Development AG und Gründer der Agentur „Josef“ – Erstellung von Raumkonzepten, von 2007 bis 2013 verantwortlich für Kommunikation und Marketing
- Projektleitung Seestadt aspern der Stadt Wien; vertreten durch den Projektmanager Mag. Nikolaus Summer (seit 2019 bei der UIV – Urban Innovation Vienna)
- MA 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, Stadt Wien; vertreten durch den ehemaligen Leiter der Marketing- und Kommunikationsagenden DI Wolfgang Dvorak

Mögliche Schwächen der Methoden und Grenzen der Betrachtung

Im Hinblick auf eine lückenlose Untersuchung des Informationsmanagements in der Stadtentwicklung Wiens und in der aspern Seestadt ist die Befragung der genannten ExpertInnen relevant. Aber wie Klaus Selle kritisch anmerkt, handelt es sich bei Untersuchungen mit Befragungen zentraler AkteurInnen um deren Wahrnehmung und Interpretation des Sachverhaltes. Es kann dadurch nicht darauf geschlossen werden, ob es sich bei den Untersuchungen um Sonderfälle und Ausnahmen handelt, oder ob die Beobachtungen grundlegende Tendenzen der Praxis widerspiegeln⁴⁸. Durch die systematische Auswahl der Befragten soll dieses Risiko minimiert werden und ein möglichst breites und vollständiges Perspektivenspektrum abgedeckt werden. Denn Trotz umfassender reflexiver Bearbeitung mittels unterschiedlicher Methoden, sowie Perspektiven der ExpertInnen liegen jedem Forschungsprozess unterschiedliche Schwierigkeiten in Vorbereitung, Durchführung, Auswertung und Interpretation zugrunde.

Außerdem soll die ständige Rückkoppelung auf die Erkenntnisse der bisherigen Forschungsphasen, der Literaturrecherche sowie der explorativen Befragung die Grenzen der Forschungsmethoden minimiert werden. Durch diesen fortlaufenden Prozess sowie die gewissenhafte systematische Auswahl der ExpertInnen für die Leitfaden gestützten Interviews, wird die Erlangung eines umfassenden Perspektivenspektrums gewährleistet.

⁴⁸ Selle, K., 1996. Planung und Kommunikation: Gestaltung von Planungsprozessen in Quartier, Stadt und Landschaft. Grundlagen, Methoden, Praxiserfahrungen. Wiesbaden und Berlin: Bauverlag., S. 89

Kapitel B - Theoretische Einbettung des Forschungsprozesses und Abgrenzung des Forschungsgegenstandes

Daten/Information/Wissen

Wir entwickeln uns von einer Informations- zu einer Wissensgesellschaft. Das heißt nicht, dass die eine durch die andere ersetzt wird, sondern, dass Information und Wissen zusammengehören. Was wir wissen ist immer schon das Ergebnis eines Informations- oder Mitteilungsprozesses und umgekehrt, durch den Informationsprozess wird Wissen allgemein verfügbar gemacht. Beide Prozesse sind medialer Natur. Das älteste Informations- und Wissensmedium ist der menschliche Leib selbst, vor allem in Form gesprochener Sprache.

In der griechischen Antike galt der Vorgang des öffentlichen Vorlesens als die eigentliche Veröffentlichung. Ein Medium ist nicht etwas dem Mitgeteilten Fremdes, sondern es trägt wesentlich zu seiner Wirkung, z.B. zur räumlichen Reichweite des Mitgeteilten bei. Davon hängt wiederum ab, ob die jeweiligen Inhalte so oder so aufgenommen oder abgelehnt werden. Es scheint, dass ein Übergang von der Informations- zur Wissensgesellschaft sich so vollziehen müsste, dass Wissen und Information als zwei sich gegenseitig bedingende Dimensionen wahrgenommen werden. Es leuchtet dabei ein, dass aufgrund der Vielfalt von Medien und Kontexte in der heutigen Gesellschaft oder gar im Weltmaßstab die Frage nach einer geschickten Lenkung dieser Prozesse für unterschiedliche Zwecke alles andere als trivial ist.⁴⁹

Es wird oft darauf hingewiesen, dass Information - und somit auch Daten und Wissen - zum vierten Produktionsfaktor neben Arbeit, Boden und Kapital geworden ist. Wenn Information, Daten und Wissen heute einen maßgebenden Wirtschaftsfaktor darstellen, dann gewinnt die Frage, was genau darunter zu verstehen ist eine besondere Bedeutung⁵⁰.

Albrecht von Müller definiert Daten, Information und Wissen folgendermaßen⁵¹:

⁴⁹ Vgl: „Einführung in den Informationsbegriff“ von Rafael Capurro, Seite 4ff - <http://www.capurro.de/infovorl-kap1.htm>

⁵⁰ Helmut Krcmar: *Informationsmanagement*. 2015, [doi:10.1007/978-3-662-45863-1](https://doi.org/10.1007/978-3-662-45863-1) (abgerufen am 6.6 Mai 2020).

⁵¹ Müller, A.v. 1997: Denkwerkzeuge für Global Player. In: U. Krystek, E. Zur, Hrsg.: *Internationalisierung. Eine Herausforderung für die Unternehmensführung*. Berlin.

- Als Daten bezeichnen wir die symbolische Repräsentation von Sachverhalten – Daten sind also Fakten und haben per se keine räumliche Dimension
- Als Information bezeichnen wir ein Bündel von Daten, das in einer propositionalen Struktur zusammengefasst ist – Informationen sind relevante Daten, welche je nach Kontext meist eindimensional sind.
- Als Wissen schließlich bezeichnen wir die systematische Verknüpfung von Informationen dergestalt, dass prognostische oder explanatorische Erklärungen abgegeben werden können, d.h. sinnvolle Frage richtig beantwortet werden können – Wissen ist nach der Definition also zweidimensional, ein Netz von oder ein Gefäß gefüllt mit Informationen. Wissen setzt die menschliche Fähigkeit des Handelns, Entscheidens und des Planen voraus.

Albrecht von Müller drückt die Selbstreferentialität der Kette Daten-Information-Wissen folgendermaßen aus:

"In dem Maße, in dem durch den Erfolg der Informationstechnik die Fülle und Verfügbarkeit von Information explosionsartig zunimmt, wird Information ihrerseits zu Rohstoff. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit eines weiteren "Veredelungsschrittes", nämlich die Aufgabe, aus Information Wissen zu erzeugen. Genau diese Fähigkeit wird bei dem vor uns liegenden technologisch-ökonomischen Paradigmenwechsel zu Schlüsselkompetenz.⁵²"

Wie sind unter den heutigen multimedialen Bedingungen im Kontext der digitalen Weltvernetzung Wissen und Information so zu "managen", dass sie den angestrebten Zielen dienen?

Informationstheorie

Als Mitarbeiter der Bell Telephone Laboratories war Claude Elwood Shannon mit der technischen Entwicklung einer Methode betraut, mit welcher es möglich war, Sprache zu telegrafieren. So lieferte er in den 1940 bis 1950er Jahren wesentliche Beiträge zur Theorie der Datenübertragung und der Wahrscheinlichkeitstheorie. Die erste Informationstheorie, das Sender – Empfängermodell aus der 1948 veröffentlichten Studie „A Mathematical Theory

⁵² Müller, A.v. 1997: Denkerwerkzeuge für Global Player. In: U. Krystek, E. Zur, Hrsg.: Internationalisierung. Eine Herausforderung für die Unternehmensführung. Berlin. S. 471

of Communication“ (im Deutschen „Informationstheorie“) beschäftigt sich mit Begriffen wie Information, Informationsübertragung, Datenkompression und Kodierung. Neben der Mathematik, Informatik und Nachrichtentechnik wird die theoretische Betrachtung von Kommunikation durch die Informationstheorie auch zur Beschreibung von Kommunikationssystemen in anderen Bereichen (Medien in der Publizistik, Nervensystem in der Neurologie, DNA und Proteinsequenzen in der Molekularbiologie, Wissen in der Informationswissenschaft und Dokumentation etc.) eingesetzt. Trotz mehrfacher Erwähnung der Pionierleistung Shannons in unterschiedlichen Literaturquellen ist es zweifelhaft und wurde auch von ihm nie beansprucht, dass seine 1948 veröffentlichte Studie von substanzieller Bedeutung für Fragestellungen außerhalb der Nachrichtentechnik ist. Denn Shannons „Informationstheorie“ stellt mathematische Methoden zur Messung bestimmter Eigenschaften von Daten zur Verfügung. Der Begriff der Information aus der Informationstheorie hat keinen direkten Bezug zu Semantik, Bedeutung und Wissen, da sich diese Eigenschaften mit informationstheoretischen Verfahren nicht messen lassen⁵³.

Wie der Originaltitel schon sagt („A Mathematical Theory of Communication) ist die Informationstheorie eigentlich eine Kommunikationstheorie, da sie nicht die Semantik der Nachricht betrachtet. Ein zentraler Begriff in Shannons Theorie ist Entropie. Der Empfänger einer Nachricht weiß in der Regel über den Zustand eines Systems weniger als der Sender einer Nachricht. Dieser unterschiedliche Kenntnisstand wird Entropie genannt. Man kann die Entropie verringern, indem der Sender dem Empfänger Information zukommen lässt. Somit ist der Verlust an Entropie gleich der Zunahme an Information. Um die Entropie zu verringern, übergibt der Sender dem Empfänger Nachrichten in Form von Zeichen, die die Entropie reduzieren können⁵⁴. Um die Entropie, und somit auch die Informationsmenge, messen zu können, wird die Anzahl von Fragen gezählt, die der Empfänger benötigt, um sein Unwissen zu beseitigen. Dabei darf der Sender auf Fragen des Empfängers nur mit 'Ja' oder 'Nein' antworten. Auch soll die optimale Anzahl von Fragen gestellt werden, d.h. möglichst wenige. Darüber hinaus soll das Problem nicht nur für einen, sondern für alle möglichen Fälle (die mit unterschiedlicher Wahrscheinlichkeit p_i auftreten) behandelt werden. Fasst

⁵³ Vgl: Zusammenfassung der Informationstheorie von Shannon, <https://anthrowiki.at/Informationstheorie>

⁵⁴Vgl: Informationstheorie ist Kommunikationstheorie: <http://einstein.informatik.uni-oldenburg.de/rechnernetze/informat.htm>

man all diese Randbedingungen zusammen, so erhält man ein quantitatives Maß der Informationsmenge (oder Entropie H) welches folgendermaßen definiert ist:

$$H = - \sum_i P_i \cdot \log_2 P_i$$

Die Entropie H ist durch diese Formel eindeutig definiert, jedoch wird die hier definierte Funktion als ideale Entropie bezeichnet, da sie mit der wirklichen Entropie nicht notwendigerweise ident sein muss. Die wirkliche Entropie gibt stets zugleich ein Verfahren an, wie man tatsächlich die Information optimal durch die oben angegebene Fragestrategie erhalten kann. Ihr numerischer Wert ist größer oder gleich dem der ideellen Entropie.

Die Ergebnisse der Informationstheorie werden in der Praxis nur in speziellen Bereichen eingesetzt. Diese liegt zum einen daran, dass die Informationstheorie die auftretenden Fälle entsprechend ihrer Häufigkeit gewichtet, und sich dann geschickte Codes überlegt, diese Fälle optimal zu unterscheiden. Bei der Speicherung und Verarbeitung von Information muss jedoch für jeden Fall – gleich wie selten er auftritt – Speicherplatz bereitgestellt werden. Aber auch bei der Übertragung von Information sind die Einsparungen, die ein solches Verfahren erbringen würde, in der Regel viel zu gering, um den damit verbundenen rechen-, verwaltungstechnischen und theoretischen Aufwand in Kauf zu nehmen. Zum anderen benutzt die Informationstheorie optimale Codes, die von der Einzelwahrscheinlichkeit einzelner Zeichen abhängen und daher eigentlich für jede Anwendung anders sein müssten. Das ist nun aber gerade auf dem Gebiet der offenen Kommunikationssysteme wenig hilfreich; hier werden weltweit die gleichen Codes verwendet, deren Standards zumeist in langwierigen Prozessen erarbeitet wurden.

Obwohl klassische Informationskonzepte, aufbauend auf der Informationstheorie somit an ihre Grenzen stoßen, stellt die Informationstheorie weiterhin die Grundlage für weiterführende Überlegungen dar, denn In neuerer Zeit wird zunehmend versucht, die Komplexität einer Nachricht nicht mehr nur über statistische Betrachtung der Daten zu bestimmen, sondern vielmehr die Algorithmen zu betrachten, die diese Daten erzeugen können⁵⁵.

⁵⁵ Vgl: Zusammenfassung der Informationstheorie von Shannon, <https://anthrowiki.at/Informationstheorie>

Informationsmanagement

Wie in Kapitel A beschrieben, steht Informationsmanagement im Allgemeinen für das Verwalten von Informationen und zählt zu den strategischen, administrativen und operativen Aufgaben eines Unternehmens oder einer Organisation. Auf strategischer Ebene wird die Informationsinfrastruktur geplant, überwacht und gesteuert; auf administrativer Ebene erfolgen Planung, Überwachung und Steuerung für die Komponenten der Informationsinfrastruktur z. B. für Anwendungssysteme und Mitarbeiter. Die operative Ebene umfasst Aufgaben der Nutzung der Informationsinfrastruktur. Mit Informationsmanagement wird die Schnittmenge aus Führungsaufgaben und der als Informationsfunktion bezeichneten betrieblichen Funktion bezeichnet. Das Sachziel (Aufgabe) ist die Schaffung einer aufgabenorientierten Informationsverarbeitung, sowie die Gewährleistung der Informations- und Kommunikationsfähigkeit einer Institution durch Entwicklung, Aufrechterhaltung und Betrieb der Informationsinfrastruktur. Der eigentlichen (Kern-)Informationsfunktion obliegt hierbei die Beantwortung der Frage, wer etwas zur Erreichung des Sachziels tun soll (Organisation, Outsourcing etc.). Im Rahmen der Informationsinfrastruktur wird auf der Managementebene die Frage des Was beantwortet und auf den Ebenen der Informationsressourcen die Informationssysteme und die Informationstechnik⁵⁶. Informationsmanagementmodelle lassen sich kategorisieren, beschreiben jedoch alle die Tätigkeit des Managements von Informationssystemen aus verschiedenen Blickwinkeln. Die gängigsten Definitionen von Informationsmanagement sind:

Informationsmanagement nach Stahlknecht und Hasenkamp

Informationsmanagement ist primär die Aufgabe, den für das Unternehmen (nach Kapital und Arbeit) "dritten Produktionsfaktor" Information zu beschaffen und in einer geeigneten Informationsstruktur bereitzustellen, und davon ausgehend die Aufgabe, die dafür erforderliche IT-Infrastruktur, d. h. die informationstechnischen und personellen Ressourcen für die Informationsbereitstellung, zu planen, beschaffen und einzusetzen⁵⁷.

⁵⁶ Bockstette C., 2006, Siegfried Quandt, [Walter Jertz](#) (Hrsg.): Strategisches Informations- und Kommunikationsmanagement. Handbuch der sicherheitspolitischen Kommunikation und Medienarbeit. Bernard & Graefe Verlag, S. 43ff

⁵⁷ Stahlknecht P., 2005 Ulrich Hasenkamp: Einführung in die Wirtschaftsinformatik. 11. Auflage. Springer, Berlin/ Heidelberg/ New York, S. 437.

Informationsmanagement nach Krcmar

„Informationsmanagement beinhaltet die Managementaufgaben, die einerseits auf drei Ebenen (entsprechend den behandelten Objekten)

- **Informationswirtschaft** (Gegenstand: Angebot, Nachfrage und Verwendung von Information),
- **Informationssysteme** (Gegenstand: Daten, Prozesse, Anwendungslebenszyklus),
- **IuK-Technologie** (Gegenstand: Speicherung, Verarbeitung, Kommunikation, Technikbündel),

andererseits über die Ebenen hinweg als

- Führungsaufgaben des Informationsmanagements (Gegenstand: IT-Governance, Strategie, IT-Prozesse, IT-Personal, IT-Controlling)

realisiert werden müssen⁵⁸“.

Informationsmanagement nach Mertens

- Langfristige Planung zur Weiterentwicklung der IT,
- IT als Mittel zur Stärkung der strategischen Position des Unternehmens,
- Information als unternehmerische Ressource,
- Wirksame und wirtschaftliche Versorgung des Unternehmens mit den notwendigen Informationen,
- Management der eingesetzten technischen und personellen Ressourcen⁵⁹.

Informationsmanagement nach Weber

„Ziel des Informationsmanagements ist es, mit der Information als Erfolgsfaktor im Wettbewerb effizient und effektiv zu wirtschaften. Hierzu ist ein Management erforderlich, das die Information in ihrer Bedeutung für das Unternehmen wahrnimmt⁶⁰“.

⁵⁸ Helmut Krcmar: *Informationsmanagement*. 2015, [doi:10.1007/978-3-662-45863-1](https://doi.org/10.1007/978-3-662-45863-1) (abgerufen am 6.6 Mai 2020).

⁵⁹ Mertens P., Freimut Bodendorf, Wolfgang König, Matthias Schumann, Thomas Hess, 2017: *Grundzüge der Wirtschaftsinformatik*. Hrsg.: Peter Mertens et al. 12. Auflage. Springer Gabler, S. 159 ff

⁶⁰ Weber, K., 2017: *Informations- und Datenmanagement*. In: Ernst Tiemeyer (Hrsg.): *in IT-Management*. 6. Auflage. Nr. 978-3-446-44347-1. Hanser Verlag, München, S. 187 ff.

Informationsmanagement nach Heinrichs (siehe Kapitel A)

Informationsmanagement wird als das Leitungshandeln (das Management) im Unternehmen in Bezug auf Information und Kommunikation verstanden und umfasst alle Führungsaufgaben, die sich mit Information und Kommunikation ... befassen".

„Ziel des Informationsmanagements ist es, eine Informationsinfrastruktur aufzubauen und so zu gestalten und zu nutzen, dass eine optimale Unterstützung der Informationsfunktion ermöglicht und ein optimaler Beitrag zum Unternehmenserfolg geleistet wird“.

„Für die Umsetzung der Ziele werden Aufgaben des Informationsmanagements auf strategischer, administrativer und operativer Ebene definiert. Auf strategischer Ebene wird die Informationsinfrastruktur geplant, überwacht und gesteuert; auf administrativer Ebene erfolgen Planung, Überwachung und Steuerung für die Komponenten der Informationsinfrastruktur z. B. für Anwendungssysteme und Mitarbeiter. Die operative Ebene umfasst Aufgaben der Nutzung der Informationsinfrastruktur (Netzdienste, Wartung etc.)⁶¹“.

Folgende Ansätze werden von Heinrichs vertreten und sind in seiner Definition klar erkennbar und für den weiteren Betrachtungsradius für die vorliegende Arbeit von hoher Relevanz, da sie das Informationsmanagement der Stadt Wien und Ihren Organisationen, sowie der Wien 3420 skizzieren:

Informationsressourcenmanagement

Informationsressourcenmanagement befasst sich mit der Nutzung, Planung und Steuerung von externen und internen Informationsressourcen innerhalb eines Unternehmens oder einer sonstigen Organisation. Information wird als Produktionsfaktor verstanden. Das Management hat hier die Aufgabe, die Verfügbarkeit der Produktionsfaktoren sicherzustellen und geeignete Betriebsmittel zur Deckung der Nachfrage nach Information bereitzustellen. Dazu gehört auch die Schaffung und Pflege der inner- und außerbetrieblichen Einrichtungen zur Informationsversorgung.

⁶¹ Heinrich L. J., 1998, Informationsmanagement – Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur. 1. bis 3. und 8. Auflage mit Ko-Autoren, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München/Wien

Prozessorientiertes Informationsmanagement

Bei diesem Ansatz wird die Unternehmensorganisation strategisch an den Geschäftsprozessen ausgerichtet, folglich wird auch die Informationsinfrastruktur auf die Unterstützung der Geschäftsprozesse hin angelegt. Das Management umfasst die Integration der Funktionsbereiche in die Informationsverarbeitung.

Leitungsorientiertes Informationsmanagement

Das Management handelt leitungsorientiert in Bezug auf Information und Kommunikation im Unternehmen. Umfasst werden dabei alle Führungsaufgaben, die sich mit Information und Kommunikation im Unternehmen und im Unternehmensumfeld befassen. Dieser IM-Ansatz kann mit der Forderung umschrieben werden, dass jede Führungskraft bei allen Entscheidungen in Betracht ziehen soll, ob die Unternehmensziele durch Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien besser erreicht werden können als ohne ihn. Wenn ja, muss der Technologieeinsatz durch Managemententscheidungen herbeigeführt und gefördert werden⁶².

Management von Information(en)

Aufgabe des Managements ist es, das informationswirtschaftliche Gleichgewicht im Unternehmen oder der Organisation sicherzustellen. Information wird als Produktionsfaktor verstanden, kann also hergestellt werden. Der Aufgabenbereich umfasst⁶³:

- **Erfassen** des Informationsbedarfs: Alle zur optimalen Aufgabenerfüllung notwendigen Informationen müssen identifiziert und detailliert verfestigt werden. Notwendig ist hier die Präzisierung des Informationsinhaltes, die Darstellungsform, der Zeitpunkt des Bedarfs und des Kontextes.
- **Planen des Informationsangebotes**: Alle internen Informationsbestände und Informationsquellen müssen erfasst werden. Ebenso muss das externe Informationsangebot analysiert werden. Diese Schritte resultieren in die Definition eines Informationsquellenportfolios.

⁶² Heinrich L. J., 1998, Informationsmanagement – Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur. 1. bis 3. und 8. Auflage mit Ko-Autoren, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München/Wien

⁶³ Heinrich L. J., D. Stelzer: Informationsmanagement – Grundlagen, Aufgaben, Methoden. 9. und 10. Auflage. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München/ Wien 2009 bzw. 2011

- **Verfügbarmachen der benötigten Information:** Der Zugriff auf interne Informationsquellen muss in technischer und rechtlicher Hinsicht sichergestellt werden, dies gilt auch für externe Informationsquellen. Information muss geeignet aufbereitet werden (physisch und logisch).
- **Organisation der Informationsversorgung:** Information muss den Organisationseinheiten zugeordnet werden und durch geeignete policies geregelt werden. Die Verantwortung für Pflege der Datenbestände muss festgeschrieben werden. Die Informationsnutzung muss mit geeigneten Mechanismen und Verfahren erfolgen.

Die oben genannten Aufgaben sind eine grobe Beschreibung der strategischen, operativen und administrativen Aufgaben des Informationsmanagements nach Lutz J. Heinrichs, welche anschließend für den Rahmen des Arbeit genauer untersucht wurde⁶⁴:

Strategische Aufgaben des Informationsmanagements

Die strategischen Aufgaben des Informationsmanagements umfassen:

- **Beschaffung von Information**, Informationsbeschaffung für die Planung, Überwachung und Steuerung zur wirksamen Schaffung, Aufrechterhaltung und Nutzung der Informationsinfrastruktur
- **Strategieentwicklung**, Entwicklung der IT-Strategie
- **Strategische Situationsanalyse**, Bestimmung der strategischen Rolle der Informationsfunktion
- **Strategische Zielplanung**, Festlegung der strategischen IT-Ziele
- **Strategische Maßnahmenplanung**, Planung der Maßnahmen zur Erreichung der strategischen IT-Ziele gem. der IT-Strategie

Die strategische Ebene der Aufgaben des Informationsmanagements sind in der Sichtweise von Information als strategischer Erfolgsfaktor begründet. Die strategische Ebene schafft die Voraussetzungen für die Gestaltung und Nutzung der Informationsinfrastruktur auf

⁶⁴ Heinrich L. J.: Informationsmanagement - Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, s. 8ff

administrativer Ebene. Es wird folglich die Architektur der Informationsinfrastruktur festgelegt.

Administrative Aufgaben des Informationsmanagement

Administrative Aufgaben sind dadurch gekennzeichnet, dass sie sich mit einzelnen, aber wesentlichen Komponenten der Informationsinfrastruktur (z. B. Projekte, Personal, Datensystem) oder mit einzelnen, aber wesentlichen Eigenschaften der Informationsinfrastruktur (z. B. Schutz und Sicherheit) beschäftigen. Dazu gehören zum Beispiel Datenmanagement, Katastrophen- oder Krisenmanagement, Projektmanagement, Wissensmanagement.

Operative Aufgaben des Informationsmanagements

Neben den strategischen Aufgaben und administrative Aufgaben umfasst das Informationsmanagement weitere Aufgaben, die häufig als *operative Aufgaben* sowie teilweise als *Analyseaufgaben* oder *Realisierungsaufgaben* klassifiziert werden.

Zu den operativen Aufgaben zählen:

- Problemmanagement
- Qualitätsmanagement
- Service-Management

Definition von Informationsmanagement für den Forschungsprozess, versuchte Abgrenzung

Der *Duden Etymologie* fasst die Wort- und Begriffsgeschichte, auf die wir jetzt eingehen werden, folgendermaßen zusammen:

Informieren "benachrichtigen, Auskunft geben, belehren": Das Verb wurde im 15. Jh. aus *lat.* in-formare entlehnt, und zwar in dessen übertragener Bedeutung "durch Unterweisung bilden, unterrichten", eigentlich "eine Gestalt geben, formen bilden" (zu *in...*, *In...* und *lat.* forma "Gebilde, Gepräge, Gestalt" (vgl. *Form*)). Dazu stellen sich das Substantiv Information "Nachricht, Auskunft, Belehrung" (16. Jh.; aus *lat.* informatio), das Adjektiv informativ "belehrend, aufschlußreich" (19. Jh.) und die jungen Bildungen Informand "jemand, der (geheime) Informationen erhält", Informant "jemand, der (geheime) Informationen liefert",

ferner Informatik "Wissenschaft von der Informationsverarbeitung, bes. von den elektronischen Datenverarbeitungsanlagen", dazu Informatiker (alle 20. Jh.)."

Information bzw. informieren stammen also aus dem Latein (*informatio* bzw. *informare*). Die lateinischen Ausdrücke hatten zwei Bedeutungen nämlich eine "eigentliche" (eine Gestalt geben, formen, bilden) und eine "übertragene" (durch Unterweisung bilden, unterrichten). Lediglich die übertragene Bedeutung wurde im 15./16. Jahrhundert entlehnt. Sie ist die Bedeutung, die wir heute im Alltag gebrauchen.

Information bedeutet in der Alltagssprache so viel wie Auskunft, Benachrichtigung, Wissensmitteilung. Der *Duden. Bedeutungswörterbuch* fasst das Bedeutungsfeld folgendermaßen zusammen:

"Information, die; -, -en:

- (ohne Plural) Unterrichtung, Benachrichtigung, Aufklärung: die I. des Parlaments durch die Regierung war ungenügend.
- Nachricht, Auskunft: Informationen erhalten, bekommen.

Informativ, informierte, hat informiert: a) (tr.) (offiziell) unterrichten, in Kenntnis setzen: er hat die Öffentlichkeit über die Ereignisse informiert. B) (rfl.) sich unterrichten, sich Kenntnis verschaffen: er informierte sich über die Vorgänge."

Zum alltagssprachlichen Informationsbegriff gehören folgende Aspekte:

- Sachbezogenheit: Information ist die sprachliche Wiedergabe *eines Sachverhaltes*
- Inhalt der Mitteilung: Information ist die sprachliche *Wiedergabe* eines Sachverhaltes
- Relevanz: Information ist die sprachliche Wiedergabe eines für den Empfänger nützlichen und neuen Sachverhaltes.
- Mitteilung: erst durch den *Prozess der Mitteilung* wird aus Wissen Information⁶⁵.

Das Wort "management" leitet sich aus dem Italienischen *maneggiare* und dem Lateinischen *manus* (Hand). Das *Oxford English Dictionary* führt u.a. folgende Bedeutungen von "manage" und "management" auf:

⁶⁵ Vgl: „Geschichte des Informationsbegriffes“ von Rafael Capurro <http://www.capurro.de/infovorl-kap4.htm>, s.2ff

- **"manage (...)** It. Maneggiare to handle, esp. To manage or train horses (...) in the late 17th and early 18th c. it was chiefly used where the sense closely approaches that of the F. ménage to use carefully, to husband, spare (...)
1.a. To handle train, or direct (a horse) in his paces"
- **"management (...)** 1. A. The action or manner of managing (...); the application of skill or care in the manipulation, use, treatment, or control (of things or persons), or in the conduct (of an enterprise, operation, etc.)"

Der Begriff wurde also ursprünglich vor allem in Zusammenhang mit dem Umgang mit Pferden - daher "Manege" - gebraucht, d.h. im Sinne eines unmittelbaren Kopfs und Hand gebrauchenden Umgangs mit sich im Wechselspiel fügenden aber nicht völlig durchschaubaren und beherrschbaren Lebewesen. Letzteres bedeutet kein Nachteil, sondern ist die eigentliche Herausforderung eines sowohl auf seine/ihre Identität als auch auf die des Pferdes achtenden "managers"⁶⁶.

Die gegenwärtigen alltagssprachlichen Bedeutungen von Information im Sinne von Nachricht oder Mitteilung von relevantem Wissen, und Management als Wechselspiel einer Tätigkeit mit sich fügenden aber nicht völlig durchschaubaren und beherrschbaren Lebewesen, ist das Ergebnis eines langen Prozesses von Bedeutungsverschiebungen und -einengungen, von Übersetzungen und Neubildungen. Denn die Alltagssprache bezieht diese Aspekte auf den Menschen - erst vor diesem Hintergrund wird die Bedeutungsveränderung verständlich, welche die Informationstheorie seit den 30er Jahren vollzog (siehe Kapitel A, B). Paradoxe Weise führte die in den 30er und 40er Jahren stattgefundene Grenzziehung zwischen Information im alltagssprachlichen und Information im nachrichtentechnischen Sinne zu einer erneuten Erweiterung des Bedeutungsspektrums bis hin zu einer Anknüpfung an die antiken lateinischen und griechischen Wurzeln. Diese Geschichte ist keineswegs abgeschlossen; wurde der Begriff Informationsmanagement in der Betriebswirtschaft bis in die 90er Jahre vor allem im Sinne von Datenmanagement und der damit zusammengehörenden technischen Organisation verwendet, stellt der Ansatz des Informationsmanagements als Wissensmanagement ab den 90ern Wissen als Kapital in den

⁶⁶ Vgl: „Geschichte des Informationsbegriffes“ von Rafael Capurro <http://www.capurro.de/infovorl-kap1.htm>, s. 1ff

Vordergrund. Informationsmanagement umfasst, sowohl das Management der Ressource Information innerhalb eines Unternehmens als auch das Management von externen Informationsquellen. Informationsmanagement dient wiederum dem Wissensmanagement auf allen Ebenen eines Unternehmens.

Wie die Diskussion über den Informationsbegriff in diesem Jahrhundert zeigt, gibt es keine klare Abgrenzung des Begriffes Information. Definitionen sind unscharf oder haben sich durch Einengung stark verändert und entwickelt. Der Gehalt und die Aufgaben im Rahmen von betrieblichen und organisatorischen Informationsmanagement sind stark vom Kontext und Komplexität der Informationslagen abhängig. Es ist somit verständlich, dass aufgrund der Vielfalt von zu involvierenden Akteuren, Organisationen und Kontexten in der heutigen Gesellschaft oder gar im Weltmaßstab die Frage nach einer geschickten, strategischen Lenkung dieser Informationsprozesse für unterschiedliche Zwecke alles andere als trivial ist. Wie sind unter den heutigen multimedialen Bedingungen im Kontext der digitalen Weltvernetzung Wissen und Information so zu "managen", sodass sie den angestrebten Zielen dienen? Der Kontext der vorliegenden, wissenschaftlichen Arbeit ist eingebettet in die Wiener Stadtentwicklung, mit dem Fallbeispiel der Praxis im Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt und lässt sich wohl am besten anhand der vorliegenden Forschungsfragen (Einleitung) umreißen.

Informationsmanagement in der Planung und Verwaltung

Neue Herausforderungen für die Stadt und die Bezirke erfordern neue Wege in der Verwaltung. Die gesellschaftlichen Aufgaben und die zu lösenden Probleme werden immer komplexer. Viele unterschiedliche Interessen treffen aufeinander. Um Antworten auf diese neuen Herausforderungen geben zu können, werden neue Formen der Zusammenarbeit und Steuerung in der öffentlichen Verwaltung sowie mit Akteurinnen und Akteuren außerhalb angestrebt⁶⁷. „Die rasante Entwicklung der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien bewirkt derzeit zahlreiche grundlegende Veränderungen in den Rahmenbedingungen unserer Gesellschaft. Die prinzipielle Möglichkeit nahezu jede Information und alles explizit verfügbare Wissen, und damit die entscheidenden Entwicklungsfaktoren des 21. Jahrhunderts, sekundenschnell an jedem Ort der Erde

⁶⁷<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/strategien/step/step2025/fachkonzepte/mobilitaet/handlungsfelder/governance.html>, aufgerufen am 24.8.2022

verfügbar zu machen, rückt Fragen des Informationsmanagements immer stärker in den Mittelpunkt⁶⁸. Gerade der öffentliche Sektor steht dabei vor der Aufgabe, die neuen technischen und technologischen Möglichkeiten in ihren Modernisierungsbestrebungen optimal einzusetzen. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche Perspektiven die Planungsdisziplinen im Kontext der neuen Informationsmanagementsanforderungen besitzen, da diese bekanntlich in vielfältiger Weise über praktische Erfahrungen im Umgang mit komplexen Informations- und Interaktionsbeziehungen verfügen.

Einige Modelle der Verwaltungsführung, wie zum Beispiel das von Max Weber 1921 beschriebene klassische öffentliche Verwaltungsmodell, welches bis in die 1980er Jahre das Gängigste war, aber auch das New Public Management Modell stießen dabei an ihre Grenzen, da sie kaum oder langsame Informations- und Interaktionsbeziehungen verfügen. Während die klassische Verwaltung nach Weber von zentraler Steuerung und starren Hierarchien ausging, welche Informationsinteraktion nach Dienstweg und schriftlicher Kommunikation betont, kritisiert die Wissenschaft am New Public Management vor allem den Rückbau des Staates, welche Privatisierungen fördere⁶⁹. Das New Public Management Modell geht von einer zu großen Ähnlichkeit zwischen Staat und privatem Sektor aus, obwohl sich der Staat am Gemeinwohl zu orientieren hat und nicht wie der Privatsektor durch Gewinnmaximierung gekennzeichnet ist.

(„New“-) Good Governance im öffentlichen Sektor

Ein Vertrauensverlust gegenüber politischen Institutionen und eine steigende Politikverdrossenheit der BürgerInnen führten im Laufe der Zeit zu einer verstärkten Auseinandersetzung von ExpertInnen und WissenschaftlerInnen mit neuen Konzepten des Regierens⁷⁰.

Denn nicht nur vor dem Hintergrund der schwindenden finanziellen Spielräume, sondern auch und gerade in Bezug auf die demokratische Ausgestaltung der sich entwickelnden Informationsgesellschaft zählt die Reform des Informationsmanagements im öffentlichen

⁶⁸ Brunzel M.: 2000, Informationsmanagement im öffentlichen Sektor - Perspektiven aus Sicht der Planungsdisziplinen; Österreichische Zeitschrift für Vermessung und Geoinformation S. 10 – 18

⁶⁹ Kallinger M./S. Kastenmeier – Krula: 2020 Innovative Verwaltungsführung: Public Management und Good Governance. BM für Kunst, Kultur, öffentlicher Dienst und Sport, S. 16ff

⁷⁰ <https://www.governance.at/?pId=9> - Die Internetplattform zu Governance und Nachhaltiger Entwicklung ist eine Initiative des Lebensministeriums, Reinhard Steurer, abgerufen 24.8.2022

Sektor derzeit vielleicht zu den wichtigsten Aufgaben unserer Gesellschaft. Die Erkenntnis, dass die Lebensumwelt der Menschen durch vielfältige Faktoren und Bedingungen geprägt wird, gehört zu den konstruktiven Grundannahmen der Stadt- und Regionalplanung⁷¹.

So ist seit einigen Jahren ist der Begriff Governance zu einem zentralen Element im politischen und wissenschaftlichen Diskurs geworden. Governance verweist auf die Art und Weise, wie politische Entscheidungen getroffen und umgesetzt werden. Das bedeutet Governance umschreibt Aktivitäten („to govern“), Prozesse („governing“) oder ganz generell Koordinationsmechanismen („governance“) der politischen Regelung und Steuerung⁷².

Das New Public Management Modell betrachtete die einzelne Organisation und ihre Führung nach (betriebs)wirtschaftlichen Prinzipien. Dabei fanden zwei Aspekte nur geringe Berücksichtigung: die Qualität der politischen Entscheidungsfindung und die Zusammenarbeit der Behörden untereinander. Unter anderem aus diesen Beschränkungen heraus wurde das Good-Governance-Modell entwickelt, das ab dem Jahr 2000 immer stärker in den Vordergrund getreten ist. In dem Modell sind 5 Grundsätze des „guten Regierens“ erläutert⁷³:

- **Offenheit:** die staatlichen Organe sollen offen (transparent) arbeiten und den BürgerInnen erklären, wie und warum Entscheidungen zustande kommen, beispielsweise auf einer Webseite. Sie sollen eine Sprache verwenden, die alle verstehen können. Offenheit ist wichtig, weil sie helfen kann, das Vertrauen in den Staat (Politik und Verwaltung) zu stärken.
- **Partizipation (Beteiligung, Mitwirkung):** Partizipation bedeutet die Einbeziehung von BürgerInnen und Interessensgruppen in die politische Entscheidungsfindung. Die Basisleistung für Partizipation ist Information.
- **Verantwortlichkeit:** Jede staatliche Institution sollte den BürgerInnen erklären können, was sie tut, und dafür die Verantwortung übernehmen. Das Gegenteil davon

⁷¹ Brunzel M.: 2000, Informationsmanagement im öffentlichen Sektor - Perspektiven aus Sicht der Planungsdisziplinen; Österreichische Zeitschrift für Vermessung und Geoinformation S. 10 – 18

⁷² Vgl: ⁷² <https://www.governance.at/?pId=9> - Die Internetplattform zu Governance und Nachhaltiger Entwicklung ist eine Initiative des Lebensministeriums, Reinhard Steuer, abgerufen 24.8.2022

⁷³ Kallinger M./S. Kastenmeier – Krula: 2020 Innovative Verwaltungsführung: Public Management und Good Governance. BM für Kunst, Kultur, öffentlicher Dienst und Sport, S. 16ff

wäre, die Verantwortung zwischen den Behörden hin- und herzuschieben bzw. den Bürger/die Bürgerin im Kreis zu schicken.

- **Effektivität** (Wirksamkeit): Staatliche Politik bzw. die Maßnahmen der Verwaltung, die sie umsetzen, müssen wirksam sein, zur richtigen Zeit kommen, und auf der Grundlage von klaren Zielen erfolgen. Bei vielen BürgerInnen ist das Vertrauen in die Wirksamkeit staatlicher Politik verloren gegangen, z.B. was die Sicherung der Arbeitsplätze, der Pensionen oder den Kampf gegen die steigenden Lebenshaltungskosten betrifft.
- **Kohärenz** (Gleichklang, Abstimmung): Die politische Ausrichtung und das konkrete Handeln (der Verwaltung) müssen kohärent sein. Diese Kohärenz gilt von der europäischen bis zur lokalen Ebene. Herausforderungen wie der Klimawandel ließen sich überhaupt nur durch global gleichgerichtete Maßnahmen beeinflussen.

Im Governance-Ansatz spielt Kommunikation eine wesentliche Rolle. Sie ist multilateral, findet also zwischen einer Vielzahl von Akteuren und in unterschiedlichen Kontext statt⁷⁴.

Neue Wege des Verwaltungshandelns

All diese Veränderungen und neuen Konzepte verweisen auf wichtige Fragen über die Rolle des Staates bzw. der gesellschaftlichen Akteure, die Miteinbindung in Entscheidungsfindungsprozesse, die Machtstrukturen in politischen und gesellschaftlichen Systemen, die Rolle der Verwaltung in einer sich ständig ändernden Gesellschaft. Die Veränderungen in der Ausgestaltung der politischen Steuerung und Regelung haben, wie erwähnt, auch Auswirkungen auf die öffentliche Verwaltung. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die veränderten Herausforderungen und Ansätze, mit denen sich die Verwaltungen auseinandersetzen müssen⁷⁵:

⁷⁴ Selle, K., 2013. Über Bürgerbeteiligung hinaus: Stadtentwicklung als Gemeinschaftsaufgabe? Analysen und Konzepte. Detmold: Rohn., S. 56

⁷⁵ <https://www.governance.at/?pId=9> - Die Internetplattform zu Governance und Nachhaltiger Entwicklung ist eine Initiative des Lebensministeriums, Reinhard Steurer, abgerufen 24.8.2022

	Zeit	1920er - 1970er Jahre	1980er - 1990er Jahre	Mitte 1990er Jahre - Heute
Veränderung				
Herausforderung(en)		Öffentliche Ordnung und Verantwortlichkeit (Gesetzmäßigkeit und Legitimität)	Staatliches/administratives Versagen aufgrund von Ineffizienz	Staatliches/administratives Versagen aufgrund von Komplexität (Ineffektivität)
Genereller Ansatz		„Bürokratismus“	„Marktorientierung“	Governance
Paradigma d. Verwaltung		Klassische Bürokratie („Öffentliche Verwaltung“)	New Public Management	New Governance
Paradigma des Staates		Aktiver Staat („Wohlfahrtsstaat“)	Schlanker Staat („Minimalistischer Staat“)	Ermöglichender Staat („Ausgehöhlter Staat“)

Abbildung 1: Überblick über die Herausforderungen und Ansätze der öffentlichen Verwaltung, nach Steurer, 2004

Stadtentwicklung ist ein dynamischer Prozess, der nicht einfach verordnet werden kann. Deshalb verfolgt z.B. die Stadt Wien ein ganzheitliches Konzept der nachhaltigen Entwicklung auf Basis der Grundsätze von Good Governance. Sie wollen an ihre Planungen und Entwicklungen auf integrierte und ganzheitliche Weise herangehen und die soziale, wirtschaftliche, ökologische und territoriale Dimension der Stadtentwicklung miteinander verbinden. Dabei müssen sie formale Verwaltungsstrukturen mit informellen Governance-Strukturen verbinden⁷⁶.

Formelle und informelle Bürgerbeteiligung - Partizipation

Die Forderung der Transition „from Government to Governance“ stellt das politisch administrative System vor die Herausforderung, die Rolle des Staates neu zu definieren, aber nicht zwingenderweise zu schmälern. Subjekt und Objekt der Steuerung sollen hierbei gemeinsam als hybride, situationsabhängige Konstrukte agieren⁷⁷. Im Rahmen der Partizipation/Beteiligung werden BürgerInnen, Organisationen, Fachöffentlichkeit, Unternehmen, sowie Verwaltung und politische VertreterInnen eingebunden. Dabei wird bei Planungs- und Widmungsprozessen die formelle Beteiligung (öffentliche Auflage) durch die informelle Beteiligung der Bevölkerung ergänzt. Grundsätzlich wird bei der Beteiligung in formelle und informelle Beteiligung unterschieden:

⁷⁶ <https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/strategien/step/step2025/ag-governance.html>, aufgerufen am 24.8.2022

⁷⁷ Mayntz, R. 2004. Governance im modernen Staat. In Governance. Regieren in komplexen Regelsystemen, Hrsg. Arthur Benz, Wiesbaden: Springer, S. 66

- **die formelle**, also rechtlich geregelte Beteiligung im Zuge der Erstellung des Flächenwidmungs- und Bebauungsplans, legt aber den Schwerpunkt auf
- **die informelle**, also rechtlich nicht geregelte und daher frei gestaltbare Form der Beteiligung.

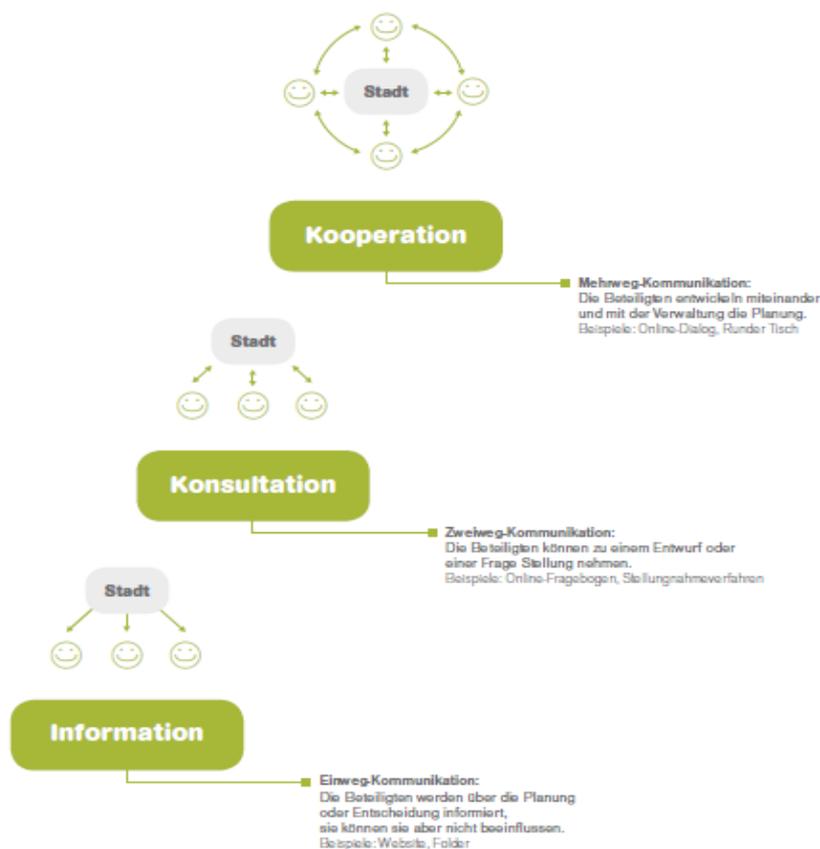


Abbildung 2: 3 Intensitätsstufen der Partizipation nach Arbler (2007), Praxishandbuch Partizipation Stadt Wien, S.11

- Neben der Basis Leistung der **Information**, welche für beide Beteiligungsformen wichtig ist, werden konsultative und kooperative Formen vor allem in der informellen Beteiligung angewendet.
- **Konsultative Beteiligung** bedeutet, die Beteiligten können zu einem Entwurf oder einer Frage Stellung nehmen (mitreden, mit-machen).
- **Kooperative Beteiligung** bedeutet, gemeinsam mit der Verwaltung, externen Planerinnen und Planern und anderen relevanten Akteurinnen und Akteuren ein Projekt zu planen.

Informelle Beteiligung in der Stadtentwicklung ist mehrheitlich konsultativ, d. h. der Bevölkerung kommt bei der Beteiligung eine beratende Rolle zu. Wichtig ist jedoch, dass

diese Rolle „auf Augen-höhe“ wahrgenommen wird und Bürgerinnen und Bürger als PartnerInnen und Partner gesehen werden. Das Zusammentreffen von Bevölkerung, Magistrat, Politik und Projektwerbenden muss dementsprechend in einer Art und Weise stattfinden, die einen konstruktiven Dialog und Akzeptanz ermöglicht⁷⁸.

Die zeitgerechte und ausreichend umfassende Information, also geplantes und abgestimmtes Informationsmanagement als Basisleistung, als erste und wichtigste Stufe ernstgemeinter Beteiligungsabsicht und die Diskussion sind sowohl in formalisierten Beteiligungsverfahren als auch in informellen zu finden⁷⁹.

Spannungsfeld Beteiligung

Den unterschiedlichen Definitionen von BürgerInnen-Beteiligung ist ein grundsätzlicher Gedanke gemeinsam: Den BürgerInnen wird ein bestimmtes Maß an Mitspracherecht in Planungsprozessen eingeräumt⁸⁰. BürgerInnen-Beteiligung stellt somit eine Machtverschiebung von den politischen EntscheidungsträgerInnen hin zu den BürgerInnen dar, ganz im Sinne der New Governance. Diese Verschiebung von Macht – anders ausgedrückt: die Einräumung von Mitspracherechten an den zumeist hoheitlich stattfindenden Planungsprozessen – bildet die Grundlage für das Verständnis von Partizipation von BürgerInnen, zum Beispiel in der Stadtentwicklung.

Bürgerbeteiligung unterscheidet sich zentral dahingehend, ob sie von Seiten der Entscheidungsträger (Politik/Wirtschaft) oder aus der Bevölkerung heraus initiiert wird. Obwohl die Begriffe Beteiligung und Partizipation im allgemeinen Sprachgebrauch meist synonym verwendet werden, dienen sie in diesem Gutachten dazu, diese beiden Formen der Teilhabe sprachlich zu unterscheiden: Beteiligung beschreibt alle Formen, die von Entscheidungsträgern initiiert werden („top-down“), Partizipation bezeichnet Methoden, die von der Bevölkerung bzw. den Betroffenen ausgehen („bottom-up“)⁸¹.

⁷⁸ Vgl: Stadt Wien MA21, Stadtplanung und Flächennutzung: Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung, S.21f, 2017

⁷⁹ Breitfuss A.& Dangschat J., 2000 Lokale Agenda 21 in Wien – von der Betroffenenbeteiligung zur Akteurskooperation, TU Wien – SRF S. 22

⁸⁰ Glass, J. J. 1979. Citizen Participation in Planning: The Relationship Between Objectives and Techniques. Journal of the American Planning Association 45, S 180

⁸¹ Thewes C.& Saalbach C.& Kohler U., 2014 Bürgerbeteiligung bei umweltrelevanten Großprojekten, Uni Potsdam, S. 11

Arten von Beteiligung

Eine Möglichkeit der Kategorisierung der einzelnen Methoden und Verfahren schlägt Klaus Selle⁸² in einer siebenstufigen Leiter der Beteiligung vor. Er geht von einer stetig zunehmenden Intensität von der ersten Stufe (Manipulation und Desinformation) bis zur obersten (institutionalisierte Entscheidungsmacht von BürgerInnen) aus. Die Intensität der Stufen meint hierbei den Grad der Mitsprachemöglichkeiten der BürgerInnen in Planungsprozessen. Das Modell ist sehr abstrakt und kompakt gehalten. Klaus Selle differenziert die einzelnen Stufen nicht weiter aus, außerdem sind die Übergänge in der Praxis fließend und nicht klar in einzelne Stufen abgrenzbar.

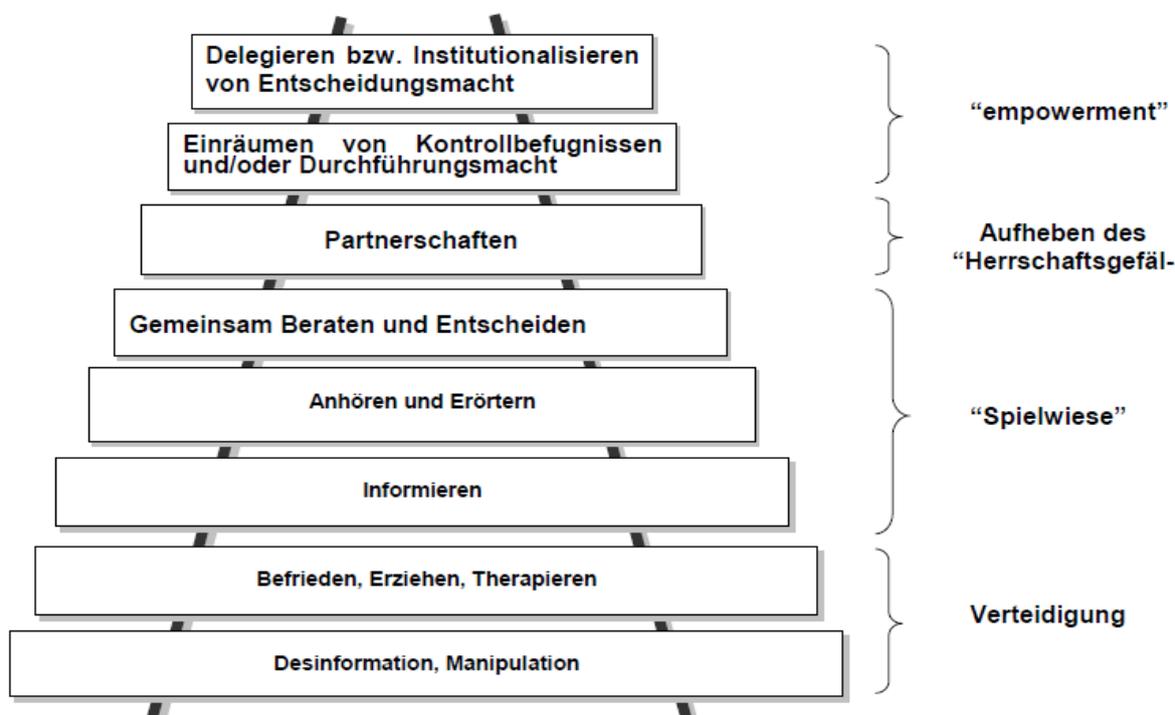


Abbildung 3: Stufen der Partizipation nach Selle

Kritisch betrachtet sind die untersten beiden Stufen dieses Modells eindeutig nicht als Partizipation zu kategorisieren. Vielmehr handelt es sich hierbei um eine Abkehr von Partizipation, da Desinformation und Manipulation ausgrenzende Faktoren für Teilhabe und Partizipation sind. Therapieren und Befrieden ist als klare Manipulation zu kontextualisieren (im Sinne von Akzeptanzproduktion), um spätere Differenzen zu unterbinden. Die dritte Stufe (Information) stellt eine wesentliche Grundvoraussetzung für jegliche Meinungsbildung dar und bildet somit das eigentliche Fundament des Bauwerks der Teilhabe in der

⁸² Selle, Klaus, Hrsg. 1996a. Planung und Kommunikation: Gestaltung von Planungsprozessen in Quartier, Stadt und Landschaft. Grundlagen, Methoden, Praxiserfahrungen. Wiesbaden und Berlin: Bauverlag, S. 170

Stadtentwicklung. Anders ausgedrückt bedeutet dies, dass ohne Information die darüber liegenden Stufen nicht stattfinden können. Erst die darüber gelegenen vier Stufen ernsthafte Formen der Beteiligung. Unabhängig der Intensitätsstufe ist BürgerInnen-Beteiligung meist in institutionelle Planungsprozesse eingebunden, wobei BürgerInnen unterschiedliche Rollen der Mitsprache zukommen.

Grenzen von Beteiligung

Beteiligungsverfahren sind für die Stadtplanung ein wesentliches Mittel zur Entscheidungsvorbereitung, mit dem unterschiedliche Interessen besser abgewogen und die „bestmögliche Lösung“ für das Projektvorhaben gefunden werden kann. Beteiligung an der Stadtentwicklung ist für die Bevölkerung erfahrungsgemäß mit hohen Erwartungen verbunden, die sich in der Realität nicht immer einlösen lassen. Gerade deshalb ist es wichtig, dass in der Stadtplanung – sowohl Politik als auch Verwaltung – Gestaltungsspielräume klar vorgegeben und kommuniziert werden – also gutes Informationsmanagement betreibt. Ein gut durchdachtes Beteiligungskonzept ist viel Wert. Wenn Sie wissen, was Sie wollen und wie Sie das erreichen, können Sie den Beteiligungsprozess mit seinen Chancen und Grenzen gut kommunizieren und sicher durch den Prozess gehen. Allerdings: In jedem Beteiligungsprozess agieren Menschen. Technik und soziale Kompetenz sind das Eine, Menschen mit Ihren vielfältigen Sichtweisen, Bedürfnissen und der einen oder anderen „Unzulänglichkeit“ das Andere. Im Laufe des Prozesses könnten trotz solider Vorbereitung auch unvorhergesehene Dinge passieren, und zu Unzufriedenheit der Beteiligten führen.⁸³ Jedoch gilt, „Bürgerbeteiligung findet ihre Grenze dort, wo es um die bloße Verhinderung geht“. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass informelle Beteiligung ihre Grenzen hat, Information jedoch nicht. Selbst wenn Szenarien eintreffen, die Beteiligung erschweren, ist mit fundierten Informationen über das geplante Projektvorhaben rechtzeitig an die Öffentlichkeit zu gehen⁸⁴. Aber ist Information überhaupt Beteiligung? „Jein“: Da die Öffentlichkeit ihre Meinung nicht einbringen kann und keinen Einfluss hat,

⁸³ Vgl: Stadt Wien MA 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, Praxishandbuch Partizipation – Gemeinsam die Stadt entwickeln, S 112, 2012

⁸⁴ Vgl: Stadt Wien MA21 - Stadtplanung und Flächennutzung: Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung, S.21f, 2017

kann man nicht von Beteiligung sprechen. Allerdings funktioniert Beteiligung ohne Information auch nicht⁸⁵.

⁸⁵ Vgl: Stadt Wien MA 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, Praxishandbuch Partizipation – Gemeinsam die Stadt entwickeln, S. 12, 2012

Kapitel C - Dokumentation des Forschungsprozesses – die 3 Forschungsphasen

Literaturrecherche zur Bürgerbeteiligung in der Wiener Stadtentwicklung

Jede wissenschaftliche Arbeit – ob mündlich oder schriftlich präsentiert – beginnt mit der Sichtung von Literatur. Grundsätzlich gibt es zwei Methoden der Literaturrecherche, die Systematische und die Schneeballmethode. Im Rahmen der Arbeit wurden beide Methoden angewendet. Begonnen wurde mit der Systematischen; jedoch sind mit Fortschreiten des Erkenntnisgewinns im Zuge der verschiedenen Erhebungsphasen immer wieder Rückkopplungen passiert, und somit wurde das Schnellballsystem auch angewendet.⁸⁶

Systematische Recherche

Man sollte systematisch vorgehen, wenn lediglich ein Thema, jedoch wenige bzw. keine weiteren Literaturhinweise vorhanden sind. Im Zuge der systematischen Recherche wurden Bibliothekskataloge durchsucht, Datenbanken aber vor allem relevante Fachdokumente und Fachzeitschriften der Stadt Wien.

Schneeballsystem

Wenn im Zuge der Arbeit die Beschäftigung mit dem Forschungsthema Fahrt aufnimmt und man bereits einige Erkenntnisse gewonnen hat, bietet sich das Schnellballsystem an. Man hat durch erste Erkenntnisse neue, gute Ausgangspunkte für weitere Recherchearbeit geschaffen.

Anhand der unterschiedlichen Recherchemethoden wurde eine Vorauswahl an Literatur mit Fokus auf von der Stadt Wien erstellten Dokumenten getroffen und in 3 Kategorien unterteilt: relevant, möglicherweise relevant und irrelevant. Nach der Einarbeitung ins Forschungsthema; Sichtung von Inhaltsverzeichnissen und Abstracts, aber auch das Querlesen einzelner Dokumente, erfolgte eine weitere Eingrenzung. Wie in der Einleitung beschrieben liegt der Fokus auf Information als Basisleitung und somit als wesentliche Säule

⁸⁶ Rosert E., 2009 Hinweise zum Recherchieren und Beschaffen wissenschaftlicher Literatur, Institut für Politikwissenschaft, Göthe Universität Frankfurt am Main, S. 12

in Beteiligungsprozessen. Dabei wurden die gewichtigen Planungs- und Kommunikationsdokumente der Stadt Wien; STEP 2005 und 2025, Masterplan Partizipative Stadtentwicklung, Praxishandbuch Partizipation, textliche analysiert. Dies dient dazu einen Überblick über die Informationsstrukturen und verschiedenen Ebenen der Beteiligung in Planungsprozessen der Stadt Wien zu erarbeiten. Da das Stadtentwicklungsprojekt aspern Seestadt Untersuchungsgegenstand des Forschungsdesign ist, wurde in einer zweiten Phase das Marketingkonzept der Entwicklungsgesellschaft Wien 3420, sowie das Kommunikationskonzept durchleuchtet.

Explorativer Fragebogen von BesucherInnen der aspern Seestadt im Rahmen von Führungen – Nachschärfung der Literaturrecherche

Das Forschungsziel prägt die gesamte Versuchsplanung und das ganze Forschungsdesign. Dabei kann man zwischen Finden und Entdecken (explorative Forschung) bzw. Prüfen (hypothesenprüfende Forschung) abgrenzen. Im ersten Fall hat man keine Annahmen und fertige Hypothesen. Hier wird man explorativ vorgehen und sich einen Einblick verschaffen. Im Zweiten Fall will man eine bereits getroffene Annahme (Hypothese) überprüfen, man geht konfirmatorisch vor⁸⁷.

Explorative Forschung ist ein methodischer Forschungsansatz, bei dem Forschungsgebiete bzw. Forschungsfragen untersucht werden, die bisher nicht untersucht wurden, oder versucht unbekannte Aspekte des Forschungsgebiets zu entdecken. Explorative Forschung wird meistens anhand qualitativer, im Rahmen der Arbeit als standardisierten, qualitativen Fragebogens, Methoden betrieben.

Explorative Befragung – der Fragebogen als niederschwelliges Forschungsinstrument der Sozialforschung

Im Gegensatz zur Umfrage fokussiert der Fragebogen nur einzelne Aspekte, und wird daher oft benutzt, Forschungsphasen, im Rahmen der vorliegenden Arbeit die Forschungsphase 1 (Literaturrecherche), zu ergänzen oder als Vorarbeit, zum Beispiel um qualitative, Leitfaden gestützte Interviews vorzubereiten. Ziel ist es Hintergrundinformationen zu den Befragten und Ihrem Tätigkeitsfeld, oder zu bestimmten relevanten Aspekten des

⁸⁷ <https://wpgs.de/fachtexte/forschungsdesigns/explorative-forschung-hypothesenpruefende-forschung-forschungsziel/>, abgerufen am 1.9.2022

Forschungsgegenstandes zu bekommen, welche eventuell noch nicht entdeckt wurden. Nahezu allen Sachverhalten oder Fragestellungen kann man sich mit einem Fragebogen nähern, daher ist es eine häufig gewählte Methode in der Sozial und Humanwissenschaft, auch in der Raumplanung.

Um sich, aufbauend auf die Literaturrecherche, dem Thema Informationsmanagement in der Stadtentwicklung weiter zu nähern wurde ein Fragebogenprototyp (im Anhang) erstellt. Die Auswertung der erhobenen Daten erfolgt einerseits quantitativ, also nach statistischen, sozio - ökonomischen Merkmalen und andererseits qualitativ nach Häufigkeitsverteilung, wobei die offenen Antworten der Befragten anhand der Fragengruppen kodiert, und in Kategorien eingeordnet wurden⁸⁸.

Durchführung und Ergebnisse der explorativen Forschungsphase – Mittels standardisierten Fragebogen

Wie in der Einleitung beschrieben, besteht die Forschungsphase 2 im Wesentlichen aus einer explorativen Interviewreihe - in welcher BesucherInnengruppen die im Rahmen des BesucherInnenservices der Entwicklungsgesellschaft angemeldet - das Stadtentwicklungsprojekt besuchen, Mittels standardisierten Fragebogen schriftlich befragt werden. BesucherInnengruppen wurden ausgewählt um den Blick von außen auf das Wiener Stadtentwicklungsgeschehen, und explizit aufs Stadtentwicklungsprojekt aspern Seestadt mit zu erheben. Dies dient dazu die Sammlung von eventuell vergessenen Dokumenten zu vervollständigen und in weiterer Folge einen Fokus auf einige, wenige Informationsquellen zu legen – denn die Akteure, Quellen und Kommunikationswege sind vielfältig.

Der Inhalt des Fragebogens fokussiert im Wesentlichen das Informationsmanagement in der Stadtentwicklung; also woher Informationen zum Wiener Stadtentwicklungsgeschehen bezogen werden, und wie der Wissensstand zum Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt ist:

Zur Person:

- Name
- Männlich/Weiblich

⁸⁸ <https://www.scribbr.de/methodik/auswertung-bachelorarbeit/#offene-fragen>, abgerufen am 1.9.2022

- Alter

Professioneller Hintergrund

- Welchen Beruf üben Sie aktuell aus – Beschreibung Ihrer Stelle?
- Seit wann üben Sie diesen Beruf aus?
- Sind Sie beruflich mit der Die Seestadt aspern verbunden? Ja -Wie?

Einleitende Erklärungen zu Fragen und Thema? Ja/Nein – Stadtentwicklungshintergrund

Woher haben Sie Ihre Informationen zum Wiener Stadtentwicklungsgeschehen?

- Wer betreibt Stadtentwicklung? Welche Akteure und Organisationen der Wiener Stadtentwicklung kennen Sie?
- Wer Informiert über Stadtentwicklung? Magistrate, Bauträger, Entwickler, ...– welche Informationsquellen kennen Sie?
- Wo finden Sie Informationen zu Stadtentwicklungsthemen? Welche Medien, Plattformen, Veranstaltungen kennen Sie?
- Nehmen Sie aktiv am Stadtentwicklungsgeschehen teil? Ja, wie?

Kennen Sie das Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt?

- Woher kennen Sie die Seestadt?
- Kennen Sie die Entwicklungsgesellschaft oder andere bei der Entwicklung des der aspern Seestadt involvierte Akteure?
- Woher beziehen Sie Informationen über die aspern Seestadt?

Die Durchführung der Forschungsphase 2 ist ins Frühjahr 2020 gefallen und hat Mitte Februar begonnen. Insgesamt wurden Fragebogen zwischen dem 19.2 und dem 13.3 an insgesamt 13 Delegationen mit 283 TeilnehmerInnen verteilt und gebeten im Laufe der Führung auszufüllen. Von den 283 TeilnehmerInnen haben nach der Führung 101 Personen einen ausgefüllten Fragebogen abgegeben. Von den 101 Fragebögen, waren nur rund 25% für detaillierte Auswertungen brauchbar, denn der Großteil der Fragebögen wurden nicht vollständig, unleserlich, oder so ausgefüllt, dass es keinen ergänzenden Erkenntnisgewinn für die Forschungsfragen gab.

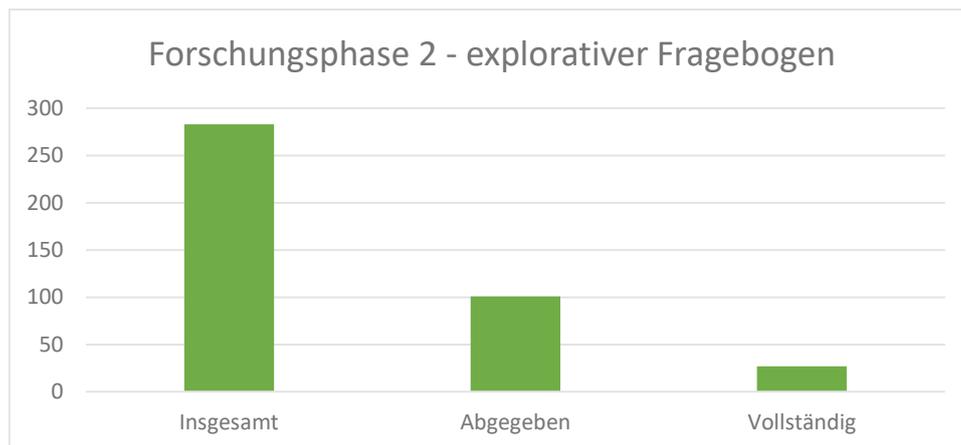


Abbildung 4: Verteilte Fragebögen im Rahmen von Führungen, Feb + März 2020, eigene Darstellung

Auswertung nach statistischen Merkmalen

Zu Beginn folgt eine quantitative Auswertung der Fragebögen mit quantitativen Methoden der empirischen Sozialforschung, um einen generellen Eindruck über die befragten Personen gewinnen zu können. Darauf folgt eine reduzierte, qualitativ - inhaltliche Auswertung der Fragebögen nach Häufigkeitsverteilung.

Diese quantitative Auswertungsmethode von kleinen statistischen Datenmengen stellt keineswegs ein vollständiges Abbild der BesucherInnengruppen der aspern Seestadt dar. Es dient dazu, über die befragten Personen einen Gesamteindruck zu bekommen und sozio-ökonomischen Merkmale (Alter etc.) zu verstehen. In weiterer Folge wird nach 2 Kategorien unterscheiden: Abgegeben und vollständig.

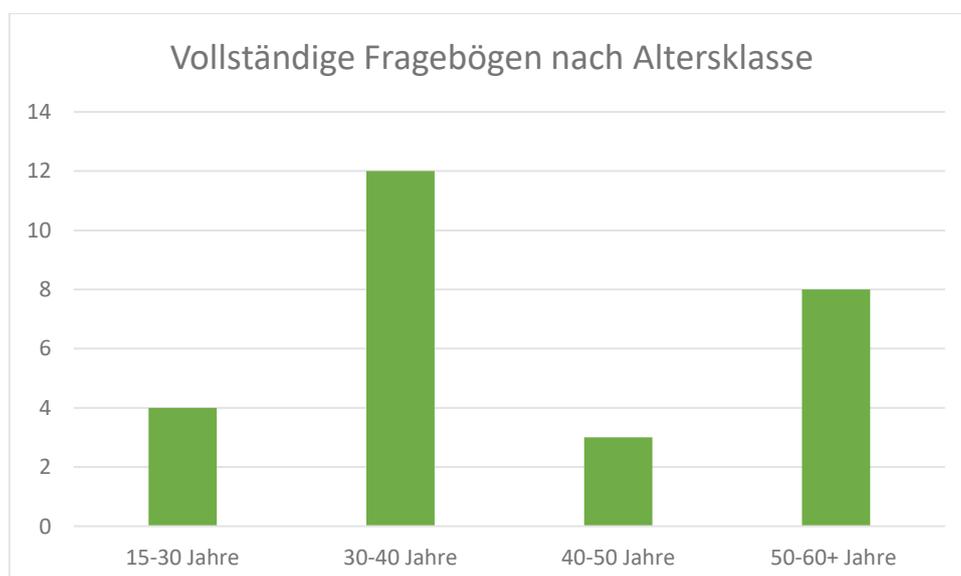


Abbildung 5: Vollständige Fragebögen nach Altersklasse, eigene Darstellung

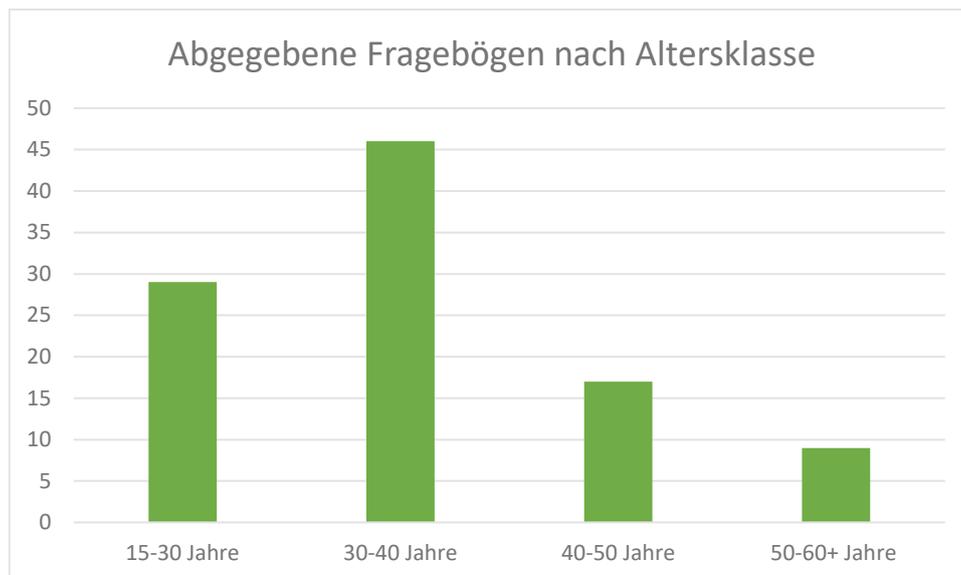


Abbildung 6: Abgegebene Fragebögen nach Altersklasse, eigene Darstellung

Der Großteil der abgegebenen Fragebögen stammt von Personen zwischen 30 und 40 Jahre alt. Dies lässt sich so erklären, dass im Befragungszeitraum verhältnismäßig wenige Studierendengruppen die Seestadt besucht haben, bzw. bei einer Führung teilgenommen haben. Eine mögliche Begründung liegt in den Semesterferien der Universitäten. Es ist auch die Gruppe, welche die meisten vollständig ausgefüllten Fragebogen abgegeben haben. Eine mögliche Erklärung ist, dass eine sehr engagierte Gruppe des AIT die Seestadt besucht hat. Alle TeilnehmerInnen, es war eine Gruppe von 8 Personen, eine Frau und sieben Männer, haben nach der Führung den vollständig ausgefüllten Fragebogen abgegeben. Erwähnenswert ist auch; obwohl die Gruppe der zwischen 50 – 65+ Jährigen relativ wenige Fragebögen abgegeben hat, sind die meisten vollständig ausgefüllt worden.

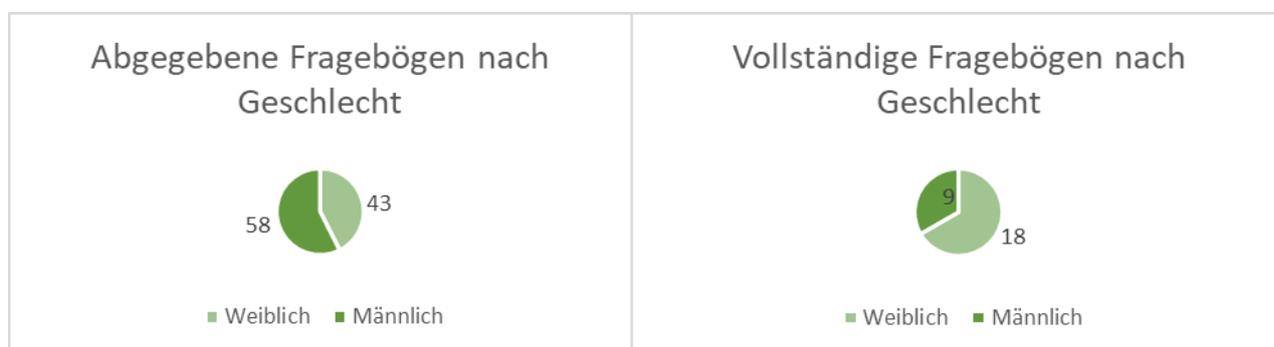


Abbildung 7: Abgegebene und Vollständige Fragebögen nach Geschlecht, eigene Darstellung

Die Abbildung 7 zeigt die Verteilung von abgegebenen und vollständig ausgefüllten Fragebögen nach Geschlecht. Dabei muss man berücksichtigen, dass obwohl die meisten Delegationen im Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt divers sind, die statistischen

Erhebungen der Jahre 2015 – 2019 ergeben, dass tendenziell mehr männliche Personen zu Besuch sind. Das Verhältnis ist rund 40:60 zu Gunsten der Männer. Dies erklärt auch warum in Summe mehr abgegebene Fragebögen in Summe von männlichen Teilnehmern kam, es waren zu dem Zeitpunkt mehr männliche als weibliche Besucher.



Abbildung 8: Abgegebene und vollständige Fragebögen nach Herkunft, eigene Darstellung

Die Führungen in aspern Seestadt wird im Jahr von rund 10.000 angemeldeten BesucherInnen in Anspruch genommen. Ungefähr 40% der BesucherInnen sind aus dem Ausland, und davon die Hälfte nicht deutschsprachig. Im Zeitraum der Erhebung waren von 13 Delegationen 3 nicht deutschsprachig. Obwohl der Fragebogen auch diesen Delegationen erklärt, und teilweise im Detail übersetzt worden ist, hat sich keine Person zugetraut den Fragebogen auszufüllen. Umso erfreulicher sind die 2 vollständig ausgefüllte Fragebogen einer Schweizer Delegation, welche über eine Veranstaltung der ETH Zürich zu Besuch in der Seestadt waren.

Inhaltliche Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Fragebögen mit Hilfe der Häufigkeitserteilung

Die Häufigkeitsverteilung gehört zu den meistgenutzten Verfahren in der Fragebogenauswertung. Es wird gezählt, wie häufig bestimmte Ergebnisse vorkommen, so lassen sie sich besser vergleichen. Meistens ist es der erste Schritt vor weiteren Analysen, im Rahmen dieser Arbeit ist es der einzige inhaltliche Auswertungsschritt der Fragebögen. Da bei offenen Fragestellungen die Teilnehmenden keine Antwortvorgaben haben, sondern frei antworten, kann jede Antwort anders ausfallen. Eine Standardisierung der freien Antworten ist schwer zu bewerkstelligen, daher wurde in dem Auswertungs- und Analyseschritt nur der Rücklauf der vollständig beantworteten Fragebögen herangezogen, insgesamt 27 Stück.

Auswertung nach Fragengruppen kodiert und kategorisiert – Block Wien

- *Wer betreibt Stadtentwicklung? Welche Akteure und Organisationen der Wiener Stadtentwicklung kennen Sie?*



Abbildung 9: Häufigkeitsverteilung zur Frage 1 – Wer betreibt Stadtentwicklung?

Die Stadt Wien, mit Ihren gewichtigen Gebietskörperschaften, ausgeprägten Organisationen und vielfältigen Akuteren sind am häufigsten genannt worden. Laut der Verteilung bestimmen Sie das Stadtentwicklungsgeschehen in der Stadt Wien.

- *Wer informiert über Stadtentwicklung? Magistrate, Bauträger, Entwickler, ... – welche Informationsquellen kennen Sie?*

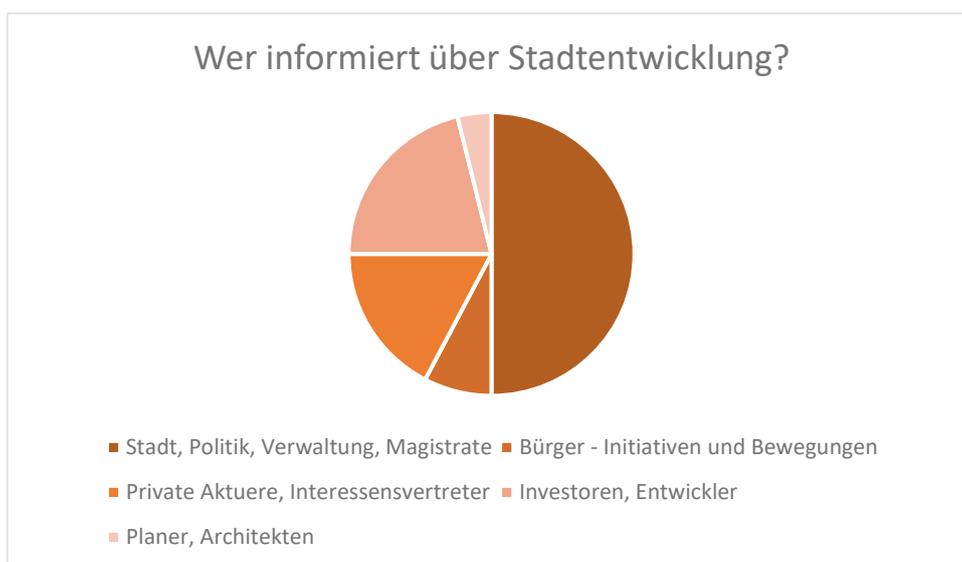


Abbildung 10: Häufigkeitverteilung zur Frage 2 - Wer informiert über Stadtentwicklung?

Auch bei der 2. Frage dominiert die Stadt Wien in ihrer Vielfalt. Jedoch ist die Gruppe der Investoren und Entwickler, also UnternehmerInnen mit wirtschaftlichem Interesse an der Stadtentwicklung, eine große Gruppe. Bei potenziellen Verwertungen ist es im eigenen Interesse unerlässlich möglichst genau zu informieren, unter welchen Rahmenbedingungen gekauft, verkauft oder entwickelt werden kann.

- *Wo finden Sie Informationen zu Stadtentwicklungsthemen? Welche Medien, Plattformen, Veranstaltungen kennen Sie?*

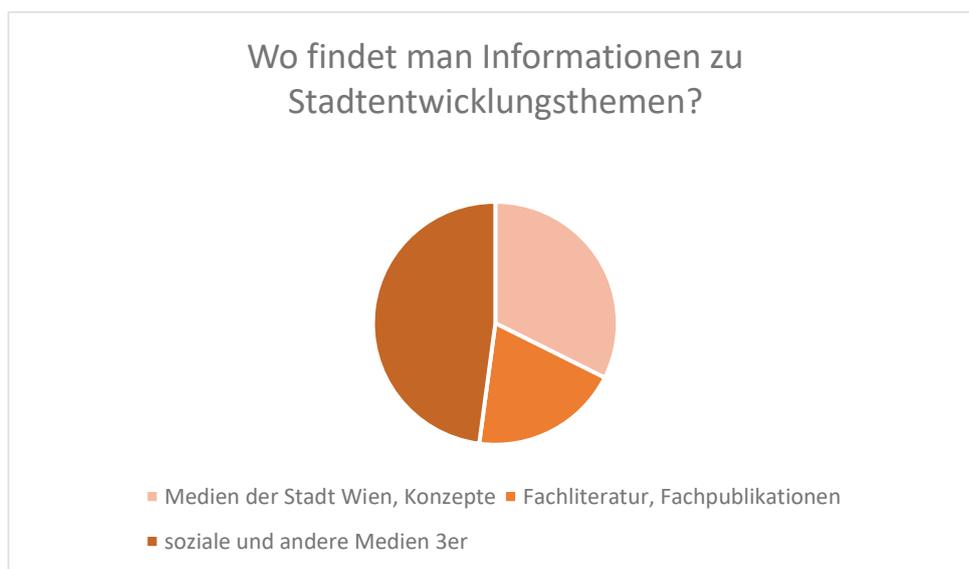


Abbildung 11: Häufigkeitsverteilung zur Frage 3 - Wo findet man Informationen zu Stadtentwicklungsthemen?

Wie aus der Auswertung der ersten Fragen hervorgeht, hat die Stadt Wien sowohl bei der Stadtentwicklung als auch beim Informationsmanagement den Lead. Nur sind die häufigsten Informationsquellen nicht zwingend jene welche von der Stadt Wien erarbeitet wurden. Es sind vielmehr reduzierte, meist digitalisierte Sekundärinformationsquellen in breiten und sozialen Medien.

- *Nehmen Sie aktiv am Stadtentwicklungsgeschehen teil? Ja, wie?*

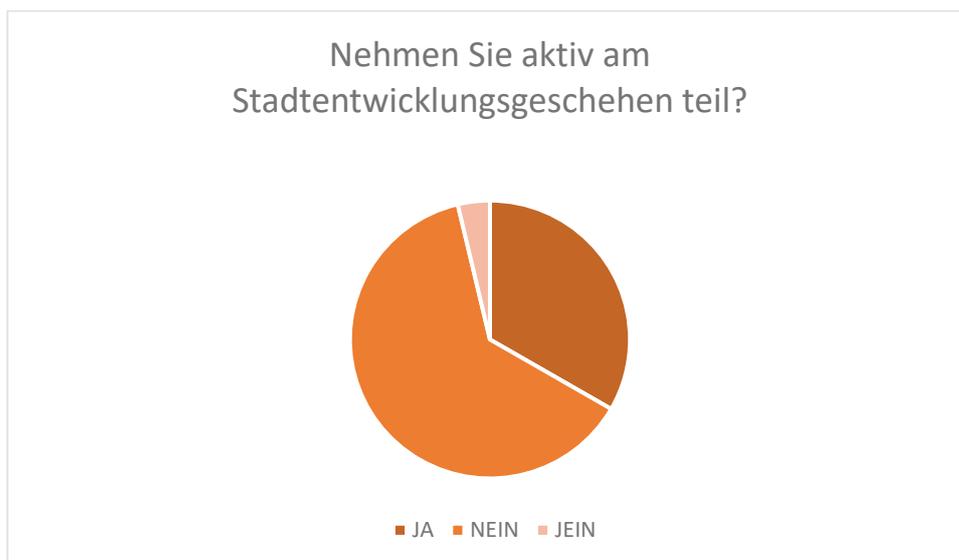


Abbildung 12: Häufigkeitsverteilung zur Frage 4 - Nehmen Sie aktiv am Stadtentwicklungsgeschehen teil?

Obwohl die Fragebögen im Rahmen einer Stadtteilführung im Stadtentwicklungsgebiet Seestadt verteilt wurden, geben die meisten Befragten an, nicht aktiv am Stadtentwicklungsgeschehen teilzuhaben. Wobei in der Fragestellung nicht klar definiert war, was in dem Zusammenhang „aktiv“ bedeutet. Wenn mit Ja geantwortet wurde, dann vor allem in einem beruflichen Zusammenhang.

Auswertung nach Fragengruppen kodiert und kategorisiert – aspern Seestadt

- *Woher kennen Sie die Seestadt?*



Abbildung 13: Häufigkeitsverteilung zur Frage 5 - Woher kennen Sie die Seestadt?

Die Seestadt ist bekannt. Die BesucherInnengruppen kennen die Seestadt aus unterschiedlichen und vielfältigen Perspektiven und Quellen. Natürlich aus Stadtweiten Quellen, zum Beispiel den Stadtentwicklungsplänen 2005 und 2025 aber auch wegen Quellen der Seestadt selbst – Internetauftritten, Führungen oder Veranstaltungen. Soziale Medien und Medien Dritter machten die Seestadt über das Fachpublikum hinaus bekannt.

- *Kennen Sie die Entwicklungsgesellschaft oder andere bei der Entwicklung des der aspern Seestadt involvierte Akteure?*

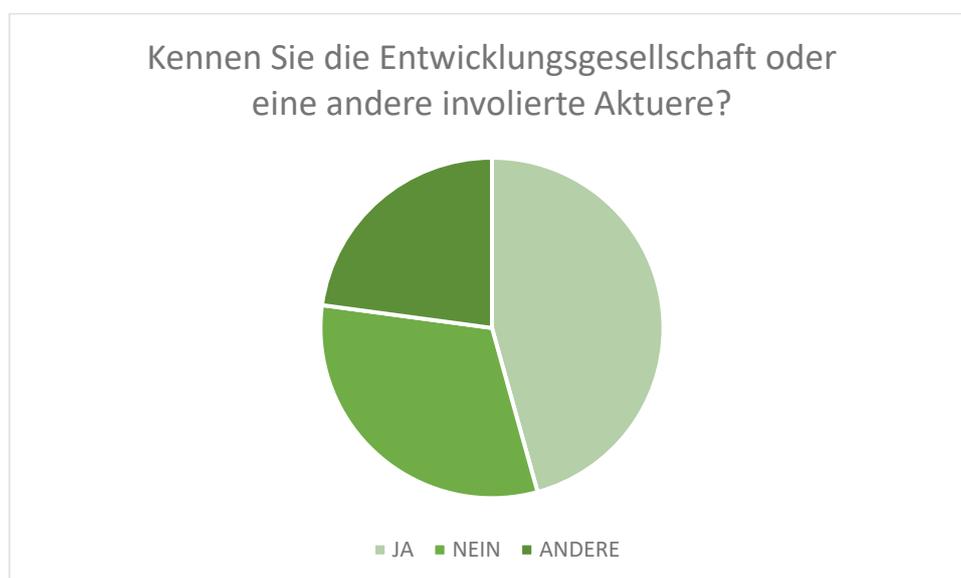


Abbildung 14: Häufigkeitsverteilung zur Frage 6 - Kennen Sie die Entwicklungsgesellschaft oder andere Akteure?

Das Stadtentwicklungsprojekt Seestadt hat einen gewissen Bekanntheitswert erreicht. Die Entwicklungsgesellschaft hinter dem Projekt ist nicht allen bekannt. Jedoch sind andere Institutionen vor Ort, zum Beispiel das Stadtteilmanagement oder die Forschungseinrichtungen, sogenannte LABS, in Zusammenarbeit mit Universitäten bekannt.

- *Woher beziehen Sie Informationen über die aspern Seestadt?*

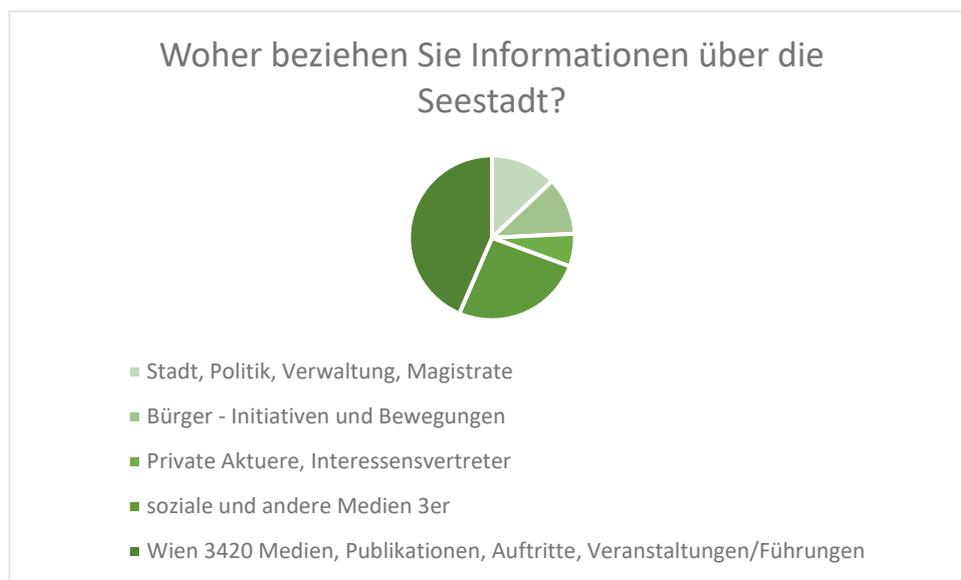


Abbildung 15: Häufigkeitsverteilung zur Frage 7 - Woher beziehen Sie Informationen über die Seestadt?

Obwohl die Stadt Wien mit Ihren vielfältigen Organisationsstellen und den dazugehörigen Informationsstellen das Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung bestimmen, bezieht der Großteil der Teilnehmenden an Führungen Informationen zur Seestadt über die Entwicklungsgesellschaft Wien 3420.

Leitfaden gestützte ExpertInnen Interviews zu den formulierten Forschungsfragen und Transkription

Die Interviews mit einschlägigen ExpertInnen dienen dazu, Zusammenhänge und Erläuterungen zum Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung generieren, siehe Kapitel A. Zusätzlich wurden im Rahmen der Interviews einige der vorläufigen Ergebnisse fallweise mit den ExpertInnen diskutiert, oder nachgefragt.

Leitfaden gestützte Interviews sind eine Möglichkeit das Spezialwissen der Interviewpartner effektiv zu nutzen und bestimmte Themen gezielt abzufragen, jedoch lässt es bei der Beantwortung genügend Freiheit, für Hintergrundwissen oder überraschende Antworten. So soll mittels Leitfadens (vollständiger Leitfaden im Anhang, Kapitel G) anhand der

Forschungsfragen gewährleistet sein, dass in allen Interviews vorher definierte Fragestellungen bzw. Themenbereiche behandelt werden, aber Interviewpartnern Raum gelassen wird weitere Aspekte anzusprechen.

Insgesamt wurden 4 ExpertInneninterviews geführt. Je nach Interview bzw. Befragungspartner kam es zu kleinen Anpassungen im Leitfaden, bzw. speziellen Nachfragen, jedoch wurde die grundsätzliche Struktur so beibehalten, dass man Vergleichsmöglichkeiten von bestimmten Themengruppen oder speziellen Antworten hat. In den ExpertInnen-Interviews wurden die Arten und Charakteristiken des Informationsmanagements in der Wiener Stadtentwicklung allgemein, und im besonderen Fall der Seestadt reflektiert.

Es gibt unterschiedliche Formen der Transkription. Das Spektrum reicht von sehr feinen und aufwendigen Formen - die sprachliche Feinheiten wie Auslassungen oder Betonungen im verschriftlichten Text darstellen, bis groben Formen, welche vor allem die Inhalte zusammenfassen. Wie sehr die Transkription in die Tiefe geht, hängt auch vom Interviewtyp und der Auswertungsmethode ab. Mayring⁸⁹ führt unterschiedliche Transkriptionsarten auf:

Wörtliche Transkription mit literarischer Umschrift	Dialekte werden im normalen Schriftdeutsch aufgenommen
Wörtliche Transkription mit Übertragung ins Schriftdeutsche	Bereinigung von Dialekt, Satzbaufehlern etc.
Kommentierte Transkription	Auffälligkeiten wie Pausen, Lachen etc. werden transkribiert

Abbildung 16: Transkriptionsarten nach Mayring, Darstellung Vogt&Werner

Bei narrativen Interviews, die mit objektiver Hermeneutik ausgewertet werden, sind der Akzent, nonverbale Elemente, Pausen oder die Dehnung von Wörtern relevant⁹⁰. Für die im Rahmen der vorliegenden Arbeit verwendete Auswertungsmethode der zusammenfassenden, qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring, ist eine solche Transkription jedoch nicht notwendig, da sich die Methode eher auf den Inhalt und nicht so sehr auf die Art des Sprechens konzentriert. Nach dem Rohtranskript, welches Wort für Wort das Interview dokumentiert, wurde in einem zweiten Transkriptionsschritt das Datenmaterial, mit Hinblick auf die erstellten Analysekatoren, stark reduziert.

⁸⁹ Mayring, Philipp. 2002. Einführung in die qualitative Sozialforschung: eine Anleitung zu qualitativem Denken. Weinheim: Beltz.

⁹⁰ Vogt S. & Werner M., 2018 Forschen mit Leitfadeninterviews und qualitativer Inhaltsanalyse, Fakultät für Sozialwissenschaften Uni Köln

Zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse der ExpertInneninterviews

Zur Auswertung qualitativer Daten stehen viele verschiedene Auswertungsmethoden zur Verfügung. Die unterschiedlichen Methoden können jedoch nicht beliebig zur Beantwortung jeder Fragestellung eingesetzt werden. Die Methode muss zur Forschungsfrage und zum Forschungsgegenstand passen (vgl. Kapitel A). Eine sehr strukturierte, aber auch vereinfachende Auswertungsmethode ist die zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse, welche als Analysemethode im Theorieteil der Arbeit vorgestellt ist. Bei der Durchführung der Analyse wurde das vorliegende Datenmaterial der Interviews, regelgeleitet, methodisch kontrolliert und Schritt für Schritt mithilfe von Kategorien bearbeitet und ausgewertet. Die Analyse und Interpretation der Interviews wurde in einzelne Schritte zerlegt und folgte einem zuvor festgelegten Ablauf, was das Vorgehen übersichtlich, für andere nachvollziehbar und intersubjektiv überprüfbar macht. Ziel der Analyse ist hier, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, also durch Abstraktion überschaubare Aussagen zu schaffen, die immer noch Abbild des Grundmaterials sind⁹¹.

Als erster Schritt der Durchführung der zusammenfassenden, qualitativen Inhaltsanalyse stand die Entwicklung eines Kategoriensystems, das wie ein „Suchraster“ dazu diente, aus der Fülle des Interviewmaterials diejenigen Aspekte herauszufiltern, die für die Beantwortung der Forschungsfragen relevant waren. Das Kategoriensystem besteht aus Hauptkategorien und Unterkategorien (vgl. Kapitel A). Die Hauptkategorien beschreiben den Kernaspekt, der für die Auswertung und Interpretation der Interviews wesentlich ist, Unterkategorien fächern eine Hauptkategorie in weitere Teilaspekte auf.

⁹¹ Mayring P., 1994, Qualitative Inhaltsanalyse – Texte verstehen: Konzepte Methoden und Werkzeuge, Universität Konstanz

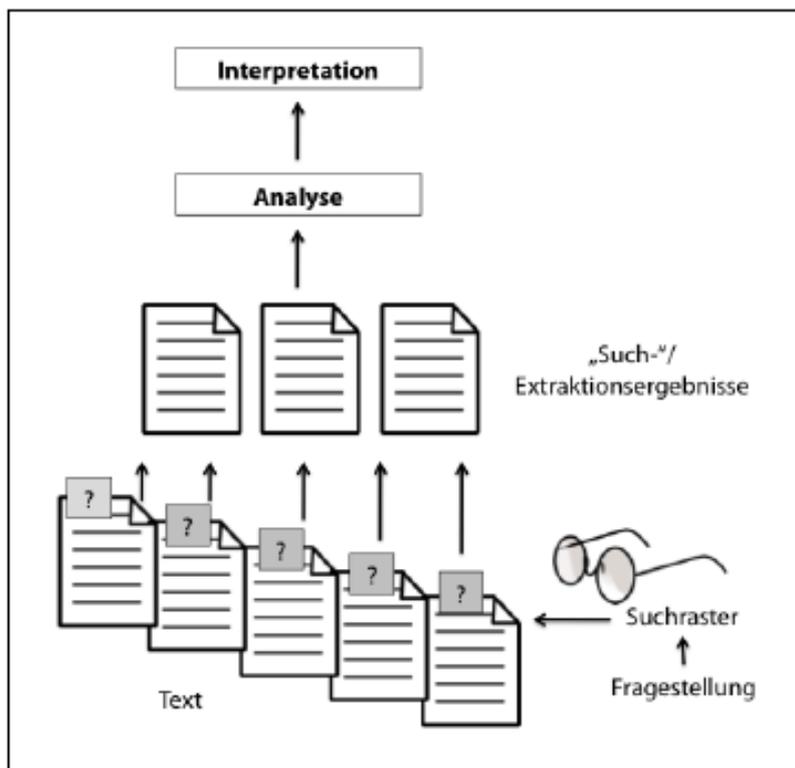


Abbildung 17: Ablaufschema einer zusammenfassenden, qualitativen Inhaltsanalyse von Gläser und Laudel nach Mayring

Nachdem das Kategoriensystem in seiner endgültigen Form steht, wurden alle Interviews codiert. Es wurden die Interviews Zeile für Zeile durchgearbeitet und alle relevanten Textstellen einer Kategorie zugeordnet. Es kann auch vorkommen, dass eine Textstelle mehreren Kategorien zugeordnet werden kann, weil die Unterkategorien bewusst in einem sammelnden Ansatz gewählt wurden. Am Ende des Codierprozesses steht ein mit Textstellen „gefülltes“ Kategoriensystem (siehe Anhang, Kapitel G), dies bedeutet dass alle relevanten Textstellen der 4 geführten Interviews einer Kategorie zugeordnet wurden.

In nächsten Analyseschritt wurden die Hauptergebnisse nach Kategorien zusammengefasst und beschrieben. Die Interpretation der Kernaussagen der Hauptkategorien werden in die theoretischen Modelle der ersten Kapitel eingebettet, und bilden die Forschungsergebnisse der Erhebungsmethode ab. Dabei wurde sich auf die Fachterminologie der jeweiligen Theorien gestützt. Die Aussagen pendeln zwischen wissenschaftlich – abstrakter Beschreibung der Kernaussagen und detaillierter Deutung auf Grundlage der wissenschaftlichen Theorien⁹². Die Auswertung der Kategorien dient als erster Schritt in der Teilbeantwortung der Forschungsfrage.

⁹² Kuckartz U., 2008, Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis

Hauptergebnisse der Interviews nach Forschungsfragen:

Stadt Wien

- Wie ist Informationsmanagement im Kontext der Wiener Stadtentwicklung zu verstehen? Welche Interessen werden dabei verfolgt? (WA1)

Eine historisch gewachsene Polis – die Stadt Wien ist eine Polis - muss andere, vielfältigere strategische Herausforderungen meistern als ein Unternehmen. Dabei sind die Hauptinteressen das Stadtwachstum kommunikativ zu begleiten, weil unterschiedliche Teilöffentlichkeiten viele Fragen haben, was in ihrem Umfeld passiert, und Planungsinhalte für politische Entscheidungsträger so aufzubereiten, dass sie den Meinungspluralismus berücksichtigen. Die grundlegenden Säulen der Stadtentwicklung, wie zum Beispiel nachhaltige Stadtentwicklung sind dabei zu einer diversen Gruppe von Stakeholdern zu promoten, sodass eine Teilhabe an Stadtentwicklungsprozessen über partizipative Elemente ermöglicht wird. Eine wichtige Entwicklung dabei ist der Wandel von klassischen durchdesignten Governementprozessen, hin zu offenen Governancestrukturen, damit das Informationsinteresse über das Grätzel hin bis zur Gesamtstadt gehoben wird. Ein wesentliches Ansinnen bei den involvierten AkteurInnen ist eine gewissen Kohärenz der Informationsgestaltung und Informationsweitergabe, sozusagen aus einem Guss, zwischen den AkteurInnen selbst, aber auch im Rahmen von Fachkonzepten hinzu den Betroffenen.

- Welche Akteure und Organisationen steuern das Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung? Wer ist verantwortlich? (WA2)

Eine Vielzahl von unterschiedlichen städtischen Akteuren und Organisationen in der Wiener Stadtpolitik und Stadtverwaltung steuern das Informationsmanagement in der Stadtentwicklung. Angefangen von Magistratsabteilungen, involvierten Geschäftsgruppen bis hin zur kleinsten Verwaltungsebene, des Bezirks, aber auch Stadt eigene Unternehmen oder Unternehmen des Bundes – alle erhalten und betreiben eigene Informationsarbeit, entweder selbst, oder vermehrt durch dezentrale Öffentlichkeitsmitarbeiter. Der Presse und Informationsdienst der Stadt Wien, der PID, hat dabei die Aufgabe die unterschiedlichen Kommunikationsstränge zu koordinieren und synchronisieren und eine Kohärenz in der Informationsgestaltung zu schaffen.

- Welche Aufgaben und Ziele werden im Informationsmanagement verfolgt? Wie hat sich der Wert von Information(sarbeit) entwickelt/verändert? (WA3)

Hauptziel in der Informationsarbeit der Stadt Wien ist die Reduktion von komplexen, Fachinhalten und die Kommunikation dieser an Interessenten oder Betroffene aus unterschiedlichen Perspektiven. Dabei sind die politischen Ziele der Stadtentwicklung wie soziale Inklusion, Fürsorge, Wohlfahrt zu Berücksichtigen. Dem Trend in der Organisationsentwicklung der Stadt Wien, weg von klassischen Governmentstrukturen hin zu offenen, partizipativen Prozessen liegt die Co – Kreation der Stadt mit den BürgerInnen zu Grunde. Intensive Abstimmungen mit der Bevölkerung ergeben vielfältige Interrelationen in Stadtentwicklungsaufgaben unterschiedlicher Bereiche. Dies gestaltet sich immer weniger reaktiv, sondern vermehrt proaktiv auf gewisse Themen bezogen, dabei werden Zielkonflikte eingedämmt und die Herausforderung die richtigen Leute zusammenzubringen wahrgenommen.

- Welche Formate und Prozesse werden im Informationsmanagement der Wiener Stadtentwicklung verwendet? (WA4)

Neben den gesetzlich vorgeschriebenen, formellen Beteiligungsprozessen in der Stadtentwicklung, bietet die Stadt Wien vor allem eine Vielfalt von informellen Formaten, zugeschnitten auf eine gewisse Teilöffentlichkeit an. Dabei nimmt die Wirkung von klassischen Informationsformaten, wie Broschüren oder Ausstellungen, also Formate mit einer Langlebigkeit immer mehr ab. Soziale Medien bieten auf Grund ihrer Möglichkeit direkte Informations- und Kommunikationskanäle hin zu betroffenen zu öffnen, einerseits viele Risiken die Informationsarbeit unbeherrschbar macht, auf der anderen Seite auch die Chance den schnelllebigen Informationsbedarf zu bedienen. So wird die Bevölkerung im Sinne von Open Innovation eine wichtige Ressource in der Erarbeitung von Stadtentwicklungsideen als Teil von Crowdsourcing Plattformen – das könnten analoge Formate nur mit viel mehr Aufwand leisten.

aspersn Seestadt

- Welche Strategie wird im Informationsmanagement verfolgt? (AS3)

Der grundsätzliche Zugang im Informationsmanagement ist der Dialog zu einer Vielfalt von Dialoggruppen, zu denen direkte Informationsimpulse gesetzt werden. Dabei verfolgt man in der Stakeholderkommunikation unterschiedliche Kommunikationsziele – zum Beispiel bei der PartnerInnensuche, also Investoren, aber auch zu AnrainerInnen oder BewohnerInnen. Es gibt nicht die eine Strategie im Informationsmanagement in aspern Seestadt, vielmehr änderten sich die strategischen Ansätze je nach unterschiedlichen Kommunikationsbedürfnissen. Anfänglich war es bewusst eine Strategie das Stadtentwicklungsprojekt nicht aktiv zu kommunizieren, es gab vor allem Informationen in Zusammenhang mit Infrastrukturprojekten in der Nachbarschaft. Bei einem langjährigen Projekt wie der Seestadt ist es schwierig die Aufmerksamkeitsspanne aufrecht zu erhalten. Ab dem Zeitpunkt des Brandingprozesses hin zur Markenbildung – aspern die Seestadt Wiens – wurde dann aktives Informationsmanagement betrieben. Erst wurde vor allem den Anrainern der Weg zu einer positiven Urbanität am Stadtrand gezeichnet, was wird sich in der Nachbarschaft ändern, welche Ausstattungs- und Planungsqualitäten zu finden sind und welche Aneignungspotentiale der neue Stadtteil haben wird. Die Zusammenführung von Stadt und Land, Wohnen und Arbeiten, basierend auf den dualen Markenansatz, an diesem Standort war neu. Hinzu kam der internationale Aspekt. Nach dem Fall des Eisernen Vorhangs rückte dieser Teil auch auf Grund der Achse Wien – Bratislava vermehrt in den Planungs- und Entwicklungsfokus der Wiener Stadtentwicklung. Dabei verfolgt die Entwicklungsgesellschaft stets den endogenen Ansatz, auch im Informationsmanagement. Projekte, auch Informationsbedürfnisse zu den Projekten, wachsen mit und auf Grund von Beteiligung von BürgerInnen.

- Wie gestaltet sich projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wie wird Information erarbeitet und vermittelt? (AS1) - Inklusive Aufgaben und Ziele.

Auslöser für ein starkes Informationsmanagement im Projekt Seestadt war eine gewisse Panik, dass sich trotz Stadtwachstums das Verwertungsinteresse an dem Standort überschaubar gestaltet. Diese Angst wurde auch von dem Bedrohungsbild der Infrastrukturprojekte in der Nachbarschaft der Seestadt unterstrichen. So hat man den

Projektort mit gewissen Werten aufgeladen und Identitätsstiftung über Kunst und Kultur betrieben, noch bevor die ersten BewohnerInnen in die Seestadt gezogen sind. Die Seestadt wurde als Aneignungsort – was er auch Jahrzehnte war - in der Donaustadt, was wiederum ein Teil der Stadt Wien ist, kommuniziert. Der unglückliche Begriff, als Stadt in der Stadt, ohne Verflechtungen zur Nachbarschaft ist nicht durch die Entwicklungsgesellschaft, sondern aus einem wissenschaftlichen Diskurs entstanden, und prägt das Bild der Seestadt noch heute negativ. Obwohl die Entwicklungsgesellschaft integriertes Kommunikationsmanagement über alle Kanäle von involvierten Akteuren betreibt, kann sie, obwohl sie die komplexen Planungsinhalte teilweise stark reduziert, nicht immer die Dynamik von Informationsherausforderungen abdecken. Die Herausforderungen verändern sich und sind dabei nie statisch.

Durch die Erarbeitung von unterschiedlichen Botschaftensätzen für diverse Stakeholder wird zwar eine Multiplikatorwirkung erzielt, aber in ihrer Funktion als Informationsdreh Scheibe hat die Entwicklungsgesellschaft einen hohen Koordinationsaufwand, bei der es gilt den Überblick zu bewahren. Die Bewältigung der Informations- und Kommunikationsherausforderungen wird mit der steigenden Vielfalt von Akteuren vor Ort, aber auch in der Zunahme der interessierten Öffentlichkeit über neue kurzweilige Plattformen wie zum Beispiel soziale Medien, immer schwieriger. Hier muss man teilweise moderieren oder Fakten einwerfen, aber man hat kaum noch Zeit sich auf Aktiv- oder Passivthemen vorzubereiten. So wird die Informationsgestaltung immer mehr reaktiv und weniger proaktiv.

- Welche Akteure oder Organisationen betreiben projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wer ist verantwortlich? (AS2)

Die Entwicklungsgesellschaft Wien 3420 aspern Development AG in der breiten Aufstellung als PPP – Struktur, hat den Lead bei Informations- und Kommunikationsagenden. Dabei werden komplexe Planungsinformationen in den Fachteams erarbeitet, vereinfacht, reduziert und in der Kommunikation vereinheitlicht. Das Kommunikationsteam der Entwicklungsgesellschaft arbeitet dabei wie ein kleines Redaktionshaus. Als städtisches Pendant hat die Entwicklungsgesellschaft die Projektsteuerung aspern (PSA), welche eine Unterabteilung in der Baudirektion bildet. Schon alleine diese Stellen haben vielfältige Verzweigungen, daher auch der integrative Ansatz, damit es zu keinem Konkurrenzverhalten

untereinander kommt. So gestaltet sich die Erarbeitung von Informationen partnerschaftlich in enger Abstimmung. Doch mit dem Wachsen des Projektes ergibt sich eine Vielfalt von Akteuren und Organisationen, neben den erwähnten Kernorganisationen, welche über die Seestadt projektbezogenes Informationsmanagement betreiben. Seitdem die BewohnerInnen in die Seestadt zogen, gibt es ein Stadtteilmanagement als erste Ansprechstelle für Bedürfnisse, Sorgen, Ideen und Initiativen vor Ort. Das kann weder die Stadt Wien über die PSA, noch die Entwicklungsgesellschaft leisten. Aber auch Onsite Labs von Universitären Einrichtungen, oder Bauträger betreiben ein eigenes Informationsmanagement aus der jeweiligen Fachperspektive, oder aus Eigeninteresse.

- Welche Formate und Prozesse werden in der Seestadt für Informationsarbeit genutzt? Wie und wo findet Information zum Stadtentwicklungsprojekt statt? (AS4)

Die Entwicklungsgesellschaft, aber auch die einzelnen städtischen Akteure bedienen sich einer Vielzahl von informellen Formaten und Prozessen in der Informationserarbeitung, Aufbereitung und Verbreitung. Dabei gibt es keine Schemata, sondern obliegen der situativen, individuellen Einschätzung der Verantwortlichen, diese auf Bedürfnisse und praktikablem Aufwand auszurichten. Gerade am Anfang des Projektes, nachdem die Markenbildung stattgefunden hat, gab es viele Aneignungsformate für AnrainerInnen – zum Beispiel die ersten Baumpflanzungen. Kunst- und Kulturformate damit der Ort von den Nachbarn, aber auch interessierter Öffentlichkeit besucht werden konnte, um das Projekt mit einer gewissen Identität aufzuladen. Außerdem war die Möglichkeit gegeben innovative Formate, wie Helikopterflüge für Promotionzwecke zu nutzen. Auf Immobilienmessen ist man nicht mit einem Stand aufgetreten, sondern mit Aktionskünstlern und einem Flugsimulator. Es entstanden auch Beteiligungsformate in Richtung Fachöffentlichkeit, wie zum Beispiel das Citylab, um den wissenschaftlichen Austausch zu leben und sich selbst zu hinterfragen, ob die eigenen Planungsideen Qualität haben und standfest sind. Konservative, langlebige Formate und Prozesse wie Informationsveranstaltungen, Drucksorten oder Plakate wurden mehr und mehr durch kurzweilige direkte Formate ergänzt oder sogar abgelöst.

Ein wesentlicher Hebel im Informationsmanagement ist das BesucherInnenservice der Entwicklungsgesellschaft. Es ist aus dem Infopoint entstanden, der im Jahre 2009 konzipiert worden ist, um die Umweltverträglichkeitsprüfung und die damit verbundenen Maßnahmen

nachvollziehbar zu machen, es hat also durchaus formale Wurzeln. Von dort aus wurden Themenspaziergänge zu den UVP – Themen gestartet, welche öffentlich beworben, und in kürzester Zeit ausgebucht waren – man bekam einen Einblick wie Fachwissen entsteht. Die Entwicklungsgesellschaft hat dann das Interesse an der Seestadt wahrgenommen und den Infopoint sukzessive als Ort konzipiert, wo Projektinformationen zu unterschiedlichen Themen dargestellt wurden. Aus dem Infopoint sind im Wesentlichen zwei Einheiten entstanden; das BesucherInnenservice der Entwicklungsgesellschaft, welche Führungen anbietet, Präsentationen abhält und bei Workshops vertreten ist, also ein Großteil des allgemeinen, öffentlichen Interesses abdeckt. Und das Stadtteilmanagement welches hin zu BewohnerInnen als Informationsdrehscheibe fungiert.

Beantwortung der Forschungsfrage anhand der ExpertInneninterviews

Das Ende des empirischen Analyseteils ist eine zusammenfassende Diskussion der Ergebnisse und ein erster Versuch die Forschungsfrage zu beantworten. Die Formulierung der Antworten spannen den Bogen zum theoretischen Rahmen der Arbeit. Die Diskussion der zentralen empirisch - analytischen Ergebnisse ist Bestandteil des Hauptteils der Arbeit und führt wesentliche Erkenntnisse zusammen, ist aber nicht mit der Conclusio zu verwechseln. In der Conclusio wird nochmals die gesamte Arbeit, also der theoretisch - methodische, der empirisch – analytische, sowie der sekundäranalytische Teil, reflektiert.

- Wie gestaltet sich das Informationsmanagement im Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt?

Obwohl eine historisch gewachsene Stadt wie die Stadt Wien vielfältigere strategische Herausforderungen zu meistern hat als ein Unternehmen, in diesem Fall eine Entwicklungsgesellschaft aufgesetzt als Public – Private – Partnership, ähneln sich die Lösungen im Informationsmanagement sehr stark. In einem interdisziplinären Rahmen, welche die Stadtentwicklung ist, gibt es eine Vielzahl von unterschiedlichen Stakeholdern und eine Vielzahl von interessierten Teilöffentlichkeiten, in der Informationsarbeit muss also auf den Meinungspluralismus der Interessierten mit diversen Botschaftensätzen eingegangen werden. Dies ist nur bedingt mit starren, planbaren Gouvernmentprozessen möglich, und kann mit formeller Beteiligung nicht geleistet werden, daher bedienen sich städtischen Akteure, aber auch die Entwicklungsgesellschaft in geöffneten

Governancestrukturen, an einer Vielzahl von informellen Beteiligungsformaten. Die Stadt Wien, aber auch die Entwicklungsgesellschaft haben bei der Informationsgestaltung und Informationsweitergabe das Ansinnen über Publikationen oder Onlineauftritte, eine gewisse Kohärenz zu schaffen, also möglichst aus einem Guss zu kommunizieren. Bei der Vielzahl von städtischen Akteuren, aber auch dezentralen ÖffentlichkeitsmitarbeiterInnen welche im Auftrag der Stadt Informationsmanagement betreiben, hat der PID – also der Presse und Informationsdienst – die komplexe Aufgabe die unterschiedlichen Kommunikationsstränge zu koordinieren und synchronisieren. In der Entwicklungsgesellschaft macht dies das Marketing- und Kommunikationsteam selbst. Gemeinsam mit beauftragten Kommunikationsagenturen fungiert die Entwicklungsgesellschaft hier als eine Art Redaktionshaus. Hauptziel für Stadt, aber auch Entwicklungsgesellschaft, in der Informationsarbeit ist die Reduktion von komplexen Fachinhalten und die Verteilung der Information an Interessenten oder Betroffenen aus unterschiedlichen Perspektiven. Dabei werden die übergeordneten politischen Ziele der Stadtentwicklung wie soziale Inklusion, Fürsorge, Wohlfahrt eingebettet oder Planungsprinzipien zugeordnet.

Der grundsätzliche Zugang im Informationsmanagement im Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt, ist der Dialog zu einer Vielfalt von Dialoggruppen. Dabei wird integriertes Informationsmanagement betrieben, also über alle Kanäle der involvierten Akteure. Es gibt nicht die eine Strategie im Informationsmanagement in aspern Seestadt, vielmehr ändern sich die strategischen Ansätze je nach unterschiedlichen Kommunikationsbedürfnissen. In aspern Seestadt wird von der Entwicklungsgesellschaft, aber auch von der Stadt Wien – hier in Form der PSA, einer Abteilung in der Baudirektion, welche sich exklusiv mit der Seestadt beschäftigt, Informationen partnerschaftlich zu speziellen Bedürfnisse erarbeitet, daher wird der endogene Ansatz verfolgt. Informationsbedürfnisse zu Projekten wachsen mit der Projektgröße und auf Grund der Beteiligung der Bevölkerung. Deshalb wurden ab dem Einzug der ersten BewohnerInnen, die vor Ort Akteure mit einem Stadtteilmanagement erweitert. Denn durch die Erarbeitung von unterschiedlichen Botschaftensätzen für diverse Stakeholder wird zwar eine Multiplikatorwirkung erzielt, aber in ihrer Funktion als Informationsdrehscheibe, haben die Akteure einen hohen internen Koordinationsaufwand untereinander, aber auch extern Koordinationsaufwand mit Dritten. Die Bewältigung der Informations- und Kommunikationsherausforderungen wird mit der steigenden Vielfalt von

Akteuren vor Ort, aber auch in der Zunahme der interessierten Öffentlichkeit über neue kurzweilige Plattformen wie zum Beispiel soziale Medien, immer schwieriger. Hier muss man teilweise moderieren oder Fakten einwerfen, aber man hat kaum noch Zeit sich auf Aktiv- oder Passivthemen vorzubereiten. So wird die Informationsgestaltung immer mehr reaktiv und weniger proaktiv. Daher werden viele Informationsangebote im Infocenter und BesucherInnenservice zusammengeführt. Beides sind niederschwellige Angebote der Entwicklungsgesellschaft, welches einen Großteil des öffentlichen Interesses im Dialog, in Form von Führungen, Präsentationen und Workshops, mit diversen Interessensgruppen abdeckt.

Kapitel D - Information über Beteiligung – Stadt Wien

Demokratie gilt als erstmals in den Städten des antiken Griechenlandes entwickelte Form des Gemeinwesens und bedeutet wörtlich übersetzt „Herrschaft des Volkes“. Eben diese Herrschaft durch das Volk ist heute noch Grundlage von Demokratie und wird vor allem in Politikwissenschaften unter dem Begriff Partizipation zusammengefasst werden. Somit bildet Partizipation, also bürgerschaftliches Engagement zu unterschiedlichen Themen, den wesentlichen Standard einer Demokratie. Ziel ist der beständige Ausbau der Teilnahmemöglichkeiten und die Förderung der Teilnahme einer Vielfalt, nicht staatlicher Personen an Prozessen der Willensbildung und Entscheidung. Kritisch betrachtet muss man jedoch in dem Diskurs der Teilhabemöglichkeiten auch darauf hinweisen, dass Partizipation auch Grenzen hat. Man darf die Kompetenz der BürgerInnen, aber auch den Willen an Mitgestaltung nicht überschätzen, denn das birgt die Gefahr einer Destabilisierung der politischen Ordnung, auf Grund von Zielkonflikten im Meinungspluralismus.

Die Gesichter von Beteiligung in der Demokratie sind vielfältig. Fragen die sich damit beschäftigen wie Teilnahme am politischen Prozess funktionieren kann, sind nahezu so alt wie die Demokratie selbst. In den letzten Jahren haben Diskussionen über Gestaltung und Formen der Partizipation wieder Aufwind bekommen. Besonders viel scheint man sich von neuen Formen der Beteiligung zu versprechen, die oft unter den Begriffen Partizipation und BürgerInnenbeteiligung zusammengefasst werden⁹³.

Die Bandbreite der unter Partizipation in der Stadtplanung zusammengefassten Verständnisse reicht von Informationsweitergabe, bis hin zur aktiven Mitgestaltung des gesellschaftlichen Zusammenlebens. Sie ist als ein Format des demokratischen Systems zu verstehen, innerhalb dessen Dritte an einem Entscheidungsprozess teilhaben⁹⁴. Noch weiter gefasst, wird sie bezogen auf ein Verfahren, ein Projekt oder ein Thema als ein „Zusammenwirken von EntscheidungsträgerInnen und Betroffenen bzw. Interessierten“ definiert⁹⁵.

Kapitel D fasst die unterschiedlichen Konzepte und Pläne der Stadt Wiens, in der Bürgerbeteiligung und Partizipation als grundsätzliche Form der Teilhabe der BürgerInnen

⁹³ Hammer K., Stadtpunkte 9, 2013 BürgerInnenbeteiligung in der Stadt – Zwischen Demokratie und Ausgrenzung, Arbeiterkammer, S. 4

⁹⁴ Bischoff A., 1996 Informieren, Beteiligen, Kooperieren: Kommunikation in Planungsprozessen, S. 11

⁹⁵ Arbter K., 2005 Handbuch Öffentlichkeitsbeteiligung, „Die Zukunft Gemeinsam gestalten“, 2005, S. 65ff.

angestrebt und geregelt wird zusammen und schafft einen Überblick, wie die Informationsarbeit in Stadtentwicklungsprozessen gestaltet werden soll.

Lokale Agenda 21 – Partizipative Kommunalverwaltung

Mit dem in Kapitel B beschriebenen Paradigmenwechsel in der Verwaltungsführung von der klassischen Bürokratie, über New Public Management, hin zu New Governance, wurde der Weg zur partizipativen Kommunal bzw. Stadtverwaltung beschritten. Unter den Partizipativen Verwaltungsmodellen ist die Lokale Agenda 21 wohl die Bekannteste und Wichtigste. Mit der Beteiligung von BürgerInnen hin zur „Nachhaltigen Entwicklung“, wurde in den 90er Jahren ein Programm initiiert, welches Antworten auf Umwelt- und Gesellschaftskrisen, im Dialog mit Politik und Verwaltung, erarbeiten soll. In Lokalen Agenda 21 – Prozessen findet die Umsetzung dieser globalen Idee in konkreten, lokalen Projekten statt. Die Idee ist, dass lokale Gremien und Gruppierungen den Menschen in der Gemeinde oder Stadt am nächsten sind, und daher die besten Möglichkeiten haben, die Öffentlichkeit für eine nachhaltigere Entwicklung zu sensibilisieren.

In Kapitel 28 des 700 Seiten starken Aktionsprogrammes, welches 1992 erarbeitet wurde, werden Politik und Verwaltung aufgefordert mit BürgerInnen, lokalen Organisationen und Privatwirtschaft eine kommunale Agenda 21 zu beschließen und so einen Konsens über zukünftige Strategien und Maßnahmen erzielen. Dabei soll es nicht nur um ökologische, sondern auch um soziale, ökonomische und politische Themen auf lokaler Ebene gehen. Ein wichtiges Ziel ist dabei die Erarbeitung und Etablierung von Beteiligungs- und Partizipationsstrukturen.

Lokale Agenda 21 in Wien

Der Verein Lokale Agenda 21 Wien (LA 21) fördert BürgerInnenbeteiligungsprozesse, die auf eine nachhaltige Stadtentwicklung abzielen. BürgerInnen sollen als politische, stadtgestaltende AkteurInnen ermächtigt werden, indem ihre Lebenswirklichkeiten und Interessen durch die LA 21 als intermediäre Instanz mit politischen EntscheidungsträgerInnen und Verwaltungsinstanzen verbunden werden (Diebäcker 2004:

51ff.)⁹⁶. Die Lokale Agenda 21 Wien folgt dem Leitbild einer nachhaltigen Stadtentwicklung. Sie bietet den WienerInnen verschiedene Möglichkeiten, ihren Bezirk und ihr Grätzl lebenswerter zu gestalten und über kleine und größere Veränderungen mitzuentcheiden⁹⁷. Die LA 21 Wien strebt Stadtentwicklung im Sinne des Leitbildes der Nachhaltigkeit an. Eine ökologische, soziale und ökonomisch ausgewogene Stadtentwicklung, mit gendersensibler, inklusiver Gestaltung soll „[ö]kologisches Gleichgewicht, soziale Gerechtigkeit und ökonomischen Wohlstand“ sichern (ebd.). Der Vielfalt der Gesellschaft soll mit einer breiten Palette an Beteiligungsmethoden und Projekten Rechnung getragen werden. Auf Bezirksebene sollen BürgerInnen als ExpertInnen im Zusammenspiel mit Politik und Verwaltung Projekte umsetzen. Dabei sollen neue Beteiligungskonzepte und Kommunikationsformen zwischen BürgerInnen, Politik und Verwaltung getestet, ausgearbeitet und ausgetauscht werden. Die LA 21 sieht sich hier in einer demokratiepolitischen Pionierrolle, als „Labor der Innovationen“. Im Vordergrund stehen also nicht zwangsläufig die physisch sichtbaren Ergebnisse der Stadtentwicklungsprojekte, sondern vielmehr aktivierende Lernprozesse des gemeinschaftlichen Handelns⁹⁸.

Durch kommunale, demokratische Lernprozesse soll Schritt für Schritt eine Entwicklung in Richtung einer demokratischen, städtischen Beteiligungskultur in Gang gesetzt werden. Den BürgerInnen soll ein Gefühl dafür vermittelt werden, dass ihnen als aktiven MitgestalterInnen die Stadt gehört. Zudem sollen BürgerInnen Kompetenzen im Umgang mit StadtpolitikerInnen und öffentlicher Verwaltung entwickeln sowie Planungs- und Dialogfähigkeit vermittelt bekommen. In Summe soll BürgerInnen sozusagen nähergebracht werden, wie sie Zugriff auf die Gestaltung „ihrer“ Stadt erlangen. Auf Seiten von Politik und Verwaltung soll ein Verständnis für und eine Gewöhnung an Beteiligungsprozesse erreicht werden, sodass die Anerkennung von sachlicher Expertise und der Legitimations-Mehrwert von BürgerInnenbeteiligung in Amtsstuben Einzug hält. Zusammenfassend steht also neben dem substanziellen Gestaltungsrahmen der nachhaltigen Entwicklung die Idee professionell vermittelter, partizipativer Lernprozesse aller Beteiligten in der Stadtgestaltung im

⁹⁶ Website der Lokalen Agenda 21 Wien

<https://www.demokratiezentrum.org/bildung/ressourcen/themenmodule/partizipationsformen-in-wien/die-lokale-agenda-21-wien/>

⁹⁷ Website der Lokalen Agenda 21 Wiens, <https://www.la21wien.at/was-wir-machen.html>

Vordergrund. Im Sinne eines partizipativen Demokratieansatzes lässt sich die LA 21 also als Instrument der praktischen Politischen Bildung charakterisieren.

Die LA 21 verfolgt dabei einen *good governance*-Ansatz, der sich vom klassischen *top-down* Regierungshandeln (*government*) abgrenzt und stattdessen eine institutionell flexible Steuerung von Handlungen anstrebt (Lokale Agenda 21 2018a). Es soll eine Balance zwischen Schwerpunktsetzung und Leitungskompetenz seitens der LA 21, Stadtpolitik und Stadtverwaltung sowie Themenoffenheit und stärkerer Teilhabe der Bevölkerung erreicht werden. Es steht also keine Ermächtigung der BürgerInnen im Sinne einer selbstverwalteten direkten Demokratie im Vordergrund, sondern ein vermittelter partizipativer Lernprozess hin zu nachhaltiger, bürgerlicher Partizipation. Folglich ist das Ziel, repräsentative und administrative Entscheidungsstrukturen für gesteigerte BürgerInnen Teilhabe zu öffnen und sie durch diese dann in der Stadtgestaltung sinnvoll zu komplementieren⁹⁹.

Das Wiener Organisationsmodell

Lokale Agenda 21 Prozesse werden in den rund 135 Ländern in ihren vielfältigen politischen Strukturen, unterschiedliche implementiert. Oft unterscheiden sich die Verantwortlichkeiten auch innerhalb einzelner Länder, können in verschiedenen Städten jeweils anders umgesetzt werden.

Das Wiener Umsetzungsmodell der Lokalen Agenda 21 ist ein dezentrales, auf Bezirksebene. Der Vorteil dieses Modells besteht sicher darin, dass sich BürgerInnen durch die dezentrale Organisation gut einbringen können und dass die Anbindung an politische Entscheidungen aufgrund der Eigenzuständigkeiten der Bezirke trotzdem gegeben ist.

⁹⁹ Website der Lokalen Agenda 21 Wien vgl:

<https://www.demokratiezentrum.org/bildung/ressourcen/themenmodule/partizipationsformen-in-wien/ziele-der-lokalen-agenda-21-wien/>



Abbildung 18: Wiener Organisationsmodell der Lokalen Agenda 21

Stadtentwicklungsplan 2025 – Partizipative Stadtentwicklung

Stadt bedeutet Veränderung, die ständige Bereitschaft, sich mit Neuem auseinanderzusetzen und offen zu sein für innovative Lösungen. Stadtentwicklung heißt auch, Verantwortung für künftige Generationen, für die Stadt der Zukunft zu übernehmen. Wien ist derzeit eine der am stärksten wachsenden Metropolen im deutschsprachigen Raum, dies kann als Chance begriffen werden. Mehr EinwohnerInnen zu haben, bringt nicht nur neue Herausforderungen, sondern auch mehr Kreativität, mehr Ideen, mehr Entwicklungspotenzial. Es steigert den Stellenwert Wiens und der Region in Mitteleuropa und trägt damit zur Zukunftssicherung unserer Stadt bei.

In der heutigen Zeit bedeutet Stadtentwicklung auch die Koordinierung und das Management staatlicher, gesellschaftlicher und wirtschaftlicher AkteurInnen.

Der Stadtentwicklungsplan STEP 2025 ist in diesem Kontext ein Instrument, zeitgemäße Antworten auf aktuelle Fragestellungen zu geben. Er enthält weniger konkrete Maßnahmen, wo und was gebaut wird, sondern vielmehr eine Vision vom Wien der Zukunft. Vor dem Hintergrund des Bekenntnisses zu einer partizipativen Stadtentwicklung und Stadtplanung ist der STEP 2025 selbst in einem breiten und intensiven Dialogprozess mit Politik und Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft, BürgerInnen sowie Interessensvertretungen erarbeitet worden¹⁰⁰. Wien ist sich bewusst, dass dies nur dann erfolgreich gelingen wird,

¹⁰⁰ Aus dem Vorwort des STEP 2025, Stadtentwicklung Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2014, S. 3

wenn diese Qualität von Stadtentwicklung von den politisch und wirtschaftlich Verantwortlichen, ebenso wie von der Zivilgesellschaft selbst, gewollt und getragen wird. Eine der Herausforderungen ist es, die Entwicklung der Stadt als kollektive Verantwortung und Kooperationsaufgabe von Politik, Wirtschaft und Bevölkerung in den Vordergrund zu rücken und dementsprechend Prozesse der Planung, des Managements und der Umsetzung von Stadtentwicklung partizipativ und effizient zu gestalten¹⁰¹.

Partizipative Stadtentwicklung, als Prinzip der Wiener Stadtentwicklung

Der Anspruch der Wienerinnen und Wiener, ihr Lebensumfeld entlang ihrer Interessen und Bedürfnisse mitzugestalten, findet seinen Ausdruck in unterschiedlichsten Initiativen. Formate, wie die Lokale Agenda 21, die Gebietsbetreuung Stadterneuerung oder Stadtteilmanagements schaffen den Rahmen für eine enge Verschneidung mit den städtischen Planungsprozessen. Stadtentwicklung ist heute ohne transparente Information und aktive Einbindung der betroffenen Bevölkerung nicht mehr denkbar.

Wien begreift das Zusammenspiel mit der Bevölkerung als Chance für die Entwicklung optimierter, tragfähiger städtebaulicher Lösungen. Der Stadtentwicklungsplan macht Partizipation zum Thema: Verbindliche Leitlinien für Beteiligungsverfahren sollen einen klaren Rahmen für künftige Partizipationsprozesse im Rahmen der Stadtentwicklung setzen (zum Beispiel „Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung“), vielfach werden auch neue Instrumente zu entwickeln sein. Als oberstes Prinzip der Kommunikation zwischen der Stadt und ihren Bürgerinnen und Bürgern gilt gegenseitige Wertschätzung und Lernbereitschaft sowie die Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen¹⁰².

Governance als Chance die Stadt gemeinsam zu entwickeln

Der STEP hinterfragt eingespielte Prozesse und bietet Ansatzpunkte für optimierte Verfahren und effektive Instrumente. Eine dynamische Stadt und Standortentwicklung erfordert in vielen Bereichen immer raschere Entscheidungen. Gleichzeitig sollen aber möglichst viele Interessen in Entscheidungsprozesse einfließen und zu breit getragenen Konsens führen. Vor diesem Hintergrund wird Governance (siehe Kapitel B) zu einem Schlüsselbegriff. Der

¹⁰¹ Vgl: STEP 2025, Kapitel 1: „Wir leisten uns Stadt“, Stadtentwicklung Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2014, S. 13

¹⁰² Vgl: STEP 2025, Kapitel 1: „Wir leisten uns Stadt“, Stadtentwicklung Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2014, S. 25

STEP definiert, welche Ziele im öffentlichen Interesse zu verfolgen sind, legt Grundhaltungen fest und entwickelt Steuerungsmodelle bzw. institutionelle Strukturen, um auch in neuen Kooperationsformen mit nicht-öffentlichen Akteurinnen und Akteuren die Wahrung und aktive Verfolgung dieser Ziele sicherzustellen. Flexible Verfahren ersetzen starre Regeln und Mechanismen. Die öffentliche Hand übernimmt in der Stadtentwicklung zunehmend die Rolle einer Koordinatorin und Managerin von mitunter komplexen Prozessen mit unterschiedlichen Akteurinnen und Akteuren, die bestimmten Regeln folgen, aber flexibel genug an die jeweiligen Aufgaben anzupassen sind¹⁰³.

Kooperation in der Wiener Stadtentwicklung als¹⁰⁴:

- **Entwicklungskatalysator** – Das Werden und die Weiterentwicklung von Städten war immer schon das Resultat bedeutender kollektiver Leistungen der Gesellschaft. Die aktive Einbindung der Stadtgesellschaft ist daher eine Chance, um die Innovationskraft der Stadt als Summe der Ideen, Kenntnisse und Erfahrungen all ihrer Akteurinnen und Akteure zum „Katalysator“ der Entwicklung zu machen. In diesem Sinn will der STEP nicht zuletzt neue Partnerschaften initiieren. Die Stadt Wien ist sich bewusst, dass Stadtentwicklung heute längst nicht mehr die alleinige Aufgabe einer regelsetzenden öffentlichen Hand ist: Wien versteht „Governance“ als einen Prozess, der nicht nur ein abgestimmtes Handeln unterschiedlicher politischer Ressorts und Verwaltungseinheiten herbeiführt. „Governance“ bedeutet auch, öffentliche Einrichtungen und private Unternehmen, Grundeigentümerinnen und Grundeigentümer sowie Investorinnen und Investoren, die organisierte Zivilgesellschaft ebenso wie die einzelnen Bewohnerinnen und Bewohner als Beteiligte zu begreifen, die ein unmittelbares Interesse an der Richtung der künftigen Entwicklung haben und bereit sind, diese Richtung durch eigenes Engagement zu beeinflussen. Insofern wendet sich der STEP nicht nur an jene, die in ihrer täglichen Arbeit mit Stadtplanung befasst sind, sondern er entwirft Modelle, wie die Stadt in geteilter Verantwortung zwischen öffentlicher Verwaltung und individuellen Interessen – aber immer im Sinne des Gemeinwohls – gestaltet werden kann.

¹⁰³ Vgl: STEP 2025, Kapitel 1: „Wir leisten uns Stadt“, Stadtentwicklung Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2014, S. 26

¹⁰⁴ Vgl: STEP 2025, Kapitel 1: „Wir leisten uns Stadt“, Stadtentwicklung Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2014, S. 29 ff.

- **Gesamtstädtisch, auf Bezirksebene und lokal** - Die Wiener Stadtstruktur profitiert von ihren unterschiedlichen Gebieten und Charakteren, die sich in den Bezirken und Grätzeln der Stadt wiederfinden. Diese Vielfalt und die verschiedenen Ausgangssituationen in den Gebieten sind maßgebend für die jeweils mögliche Entwicklung. Allerdings wird auch offensichtlich, dass es für die Entwicklung auf lokaler Ebene keine Patentlösungen geben kann. Der STEP steuert gesamtstädtische Belange durch das Definieren von Haltungen und Strategien und bringt durch richtungsweisende Initiativen der Stadt „den Stein ins Rollen“. Vor Ort, bei der Entwicklung konkreter Lösungen, ist jedoch die lokale Kompetenz der direkt Betroffenen relevant. Hier spielt die Lokale Agenda 21, welche auf Bezirksebene implementiert ist, eine tragende Rolle. Dabei geht es sowohl um eine optimale Einbeziehung der Bezirke in städtische Planungsprozesse als auch um eine zeitgemäße Unterstützung der Bezirke bei den Planungen im eigenen Wirkungsbereich im Hinblick auf den Kontext zu übergeordneten oder gesamtstädtischen Planungen. Die mit dem Stadtentwicklungsplan 2005 eingeführten Zielgebietsmanagements sind ein Meilenstein bei der Weiterentwicklung des stadtplanerischen Instrumentariums auf Ebene der Stadtteilplanung. Diese sollen durch weitere, auch kurzfristig einsetzbare Expertisen auf Bezirksebene ergänzt werden.

Auch Gebietsbetreuungen sowie soziale und kulturelle Initiativen leisten wichtige Beiträge für die Gestaltung der Stadt auf lokaler Ebene. So zeigen etwa Initiativen der Stadtteilkultur oder Interkulturalität ihre Wirkung. In dieser Vielfalt wird deutlich, dass eine gemeinsame Sicht betreffend die Ziele der strategischen Stadtplanung und eine darauf aufbauende kooperative Entscheidungsfindung von größter Bedeutung sind.
- **Mehrwert von Beteiligung** - Eine zentrale Ebene des Dialogs und der Kooperation betrifft schließlich das Zusammenspiel mit der Bevölkerung und den in den Stadtentwicklungsprozessen beteiligten Interessensgruppen, insbesondere auch aus der Wirtschaft. Der STEP versteht diese Beteiligung als selbstverständliches Element einer kooperativen Stadtentwicklung: Beteiligung schafft nicht nur Akzeptanz. Frühzeitig und gezielt eingesetzt, kann das Instrument Partizipation zu besseren, langfristig tragfähigeren Ergebnissen führen: Bürgerinnen und Bürger sowie

Akteurinnen und Akteure der Stadtentwicklung haben unbestrittene Expertise in allen Fragen, die ihr unmittelbares Lebens- und Wirkungsumfeld betreffen. Dieses Alltagswissen mag nur einen Ausschnitt der Wirklichkeit abbilden, ist aber gleichzeitig detailliert und durch Erfahrung fundiert. Die Vielfalt an möglichen Lösungen, die im Rahmen von Beteiligungsverfahren entworfen werden, kann einen wichtigen Input bei der Entscheidungsfindung darstellen.

Partizipation erfordert gegenseitigen Respekt, Kommunikations- und Lernbereitschaft bei allen Beteiligten. Für Planungsprozesse bedeutet das vielfach ein völlig neues Verständnis und Management: Es geht nicht mehr nur um die transparente Kommunikation von Vorhaben und Entscheidungen, sondern um Einbeziehung von Beginn an, um offene Diskussion von Entwicklungszielen (nicht nur -maßnahmen) und um Offenheit gegenüber nicht vorhersehbaren Lösungsvorschlägen. Gerade vor dem Hintergrund einer wachsenden Stadt besteht die Herausforderung darin, Leitlinien und Modelle eines Dialogs zu entwickeln, der einen Ausgleich zwischen den artikulierten Interessen der betroffenen Bevölkerung sowie der ansässigen Unternehmen und gesamtstädtischen Erfordernisse ermöglicht. Dabei müssen insbesondere auch die Bedürfnisse von weniger artikulierten Bevölkerungsgruppen, zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohnern sowie neuer Unternehmen und Betriebe berücksichtigt werden. Das bedeutet, für verschiedene Maßstabsebenen – von kleinräumigen bis zu gesamtstädtischen Fragestellungen – jeweils passende Formen der Beteiligung zu entwickeln und diese zu professionalisieren. Der STEP kann dabei in seiner Umsetzung auf dem 2013 aufgelegten „*Praxisbuch Partizipation*“ und den „Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung“ aus dem Jahr 2017, der Verfahrensgrundsätze entlang von konkreten Typen von Planungsfällen festlegt, verweisen.



Abbildung 19: STEP als strategischer Rahmen für Fachkonzepte, Pläne und Programme

Masterplan - Partizipative Stadtentwicklung

Mit dem Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung wird die Bevölkerung eingeladen, sich an der Stadtentwicklung zu beteiligen. Der Masterplan zeigt, wie Beteiligung bei städtebaulichen Planungsprozessen organisiert werden kann und legt fest, wann ein informelles Beteiligungsverfahren zum Einsatz kommt. Der frühe Zeitpunkt und der direkte Austausch spielen dabei eine zentrale Rolle. Im Sinne einer lebenswerten Stadt der Zukunft ist es entscheidend, der von Veränderungsprozessen betroffenen Bevölkerung direkte Möglichkeiten zur Information und Mitgestaltung anzubieten. So können die Bedürfnisse und das Wissen der Menschen noch besser in die Entwicklung des Stadtraums einfließen¹⁰⁵. Das Angebot von Beteiligungsprozessen ist bereits Teil des Verwaltungshandelns, ebenso haben Veranstaltungen zur Information von BürgerInnen zugenommen. Die Stadt Wien kann

¹⁰⁵ Aus dem Vorwort Masterplan – Partizipative Stadtentwicklung, Werkstattbericht 172, Stadtteilplanung und Flächennutzung, Magistratsabteilung 21, 2017, S. 6

daher bereits auf eine Vielzahl von Qualitäten verweisen, die im Zuge integrierter Beteiligung entstanden sind. Ziel ist es, diese Qualitäten sukzessive zu implementieren und als selbstverständlichen Teil der Verwaltungspraxis weiterzuentwickeln. So verankert der Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung erstmals eine frühzeitige Form der informellen Beteiligung bei größeren städtebaulichen Vorhaben. Der Masterplan bietet dabei Orientierung für die Bevölkerung, indem er zeigt, wie Planungsprozesse bei städtebaulichen Vorhaben ablaufen und integriert den strukturierten Ablauf einer Beteiligungsschleife (Einladen – Beteiligen – Rückmelden)¹⁰⁶.

Entstehung des Masterplans

Der Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung basiert auf ausführlicher Grundlagenarbeit sowie zahlreichen Interviews mit Personen aus den Bereichen Stadtverwaltung, Mediation, Baugruppen, Architektur, Psychologie, BürgerInneninitiativen, Wissenschaft und Politik sowie mehreren öffentlichen Diskussionen. Damit wurde eine fundierte Expertise zu verwaltungstechnischen, baulichen, politischen oder rechtlichen Prozessen eingeholt, die die Grundlage für die Erstellung des Masterplans bildeten. Dazu wurde der komplexe Ablauf des Planungsprozesses von städtebaulichen Vorhaben, von der Idee bis zur Flächenwidmung, in Planungsphasen eingeteilt und reflektiert.

Diskussionen mit den AkteurInnen aus den Bereichen Stadtverwaltung, Mediation, Baugruppen, Architektur, Psychologie, BürgerInneninitiativen, Wissenschaft und Politik waren eine wichtige Gelegenheit, den Masterplan einer breiteren Fachöffentlichkeit bekannt zu machen und Rückmeldungen einzuholen. Schließlich soll der Masterplan nicht nur ein Regelwerk für die Verwaltung, sondern auch eine Orientierung für alle interessierten Bewohnerinnen und Bewohner Wiens sein. Planungsentscheidungen sollen transparent, nachvollziehbar sein und das Bedürfnis nach Information zu den Entscheidungen gestillt werden.

Ziele des Masterplans

Der Masterplan partizipative Stadtentwicklung bezieht sich auf städtebauliche Vorhaben und zielt darauf ab, die Kommunikation zwischen der Bevölkerung, dem Magistrat, der Politik

¹⁰⁶ Aus dem Vorwort Masterplan – Partizipative Stadtentwicklung, Werkstattbericht 172, Stadtteilplanung und Flächennutzung, Magistratsabteilung 21, 2017, S. 7

und den Projektwerbenden bei städtebaulichen Vorhaben zu verbessern. Gleichzeitig soll der Planungsstand von städtebaulichen Vorhaben frühzeitig und transparent dargestellt werden und der Rahmen und die Grenzen für die Beteiligung definiert werden. Damit soll der Masterplan für alle interessierten Stadtbewohnerinnen und Stadtbewohner die Entwicklung städtebaulicher Vorhaben nachvollziehbar machen. Klar ist, dass die Beteiligung im Rahmen des Masterplans nicht politische Entscheidungen, wie z. B. die in der Bauordnung der Stadt Wien festgelegte Beschlussfassung der Flächenwidmungs- und Bebauungspläne durch den Gemeinderat, ersetzt¹⁰⁷.

Inhalte des Masterplans

Beteiligung bei der Stadtentwicklung kann nur dann gelingen, wenn eine informative Basis, also eine durchgehende gute persönliche Auskunft und Beratung vorhanden ist. Die magistratsinternen Instrumente und Strukturen, die dafür gestärkt bzw. ausgebaut werden sollten, werden ebenfalls im Masterplan beschrieben.

- Der Masterplan regelt die frühe Beteiligung der Bevölkerung an städtebaulichen Planungsprozessen.
- Der Ablauf von informellen (also über rechtliche Regelungen hinausgehende) Beteiligungsverfahren wurde systematisiert und Zeitpunkte für die frühestmögliche Beteiligung im Planungsprozess und in allen Phasen der Stadtentwicklung definiert.
- Für den Masterplan wurde eine Grundsystematik für die Beteiligung bei städtebaulichen Vorhaben entwickelt. Der Dreischritt „Einladen – Beteiligen – Rückmelden“ gilt für alle Beteiligungsverfahren in allen Phasen der Stadtentwicklung.
- Der Masterplan liefert konkrete Vorschläge, welches Beteiligungsverfahren sich für welche Planungsphase besonders eignet.
- Es wurden Zielgruppen definiert, die bei Beteiligungsverfahren besonders zu berücksichtigen sind. Dazu wurde ein Richtwert für die einzuladende Nachbarschaft festgelegt.

¹⁰⁷ Partizipative Stadtentwicklung, Werkstattbericht 172, Stadtteilplanung und Flächennutzung, Magistratsabteilung 21, 2017, S. 18

- Kriterien, die zeigen, wann eine freiwillige und frühzeitige Beteiligung jedenfalls stattfinden soll bzw. über eine Beteiligung nachzudenken ist, wurden für den Masterplan erarbeitet und sind nun nachvollziehbar dargestellt¹⁰⁸.

Prinzipien des Masterplans

Das Wesen der Beteiligung ist Informations- und Kommunikationsmanagement in unterschiedlichster Form. Für das erfolgreiche Kommunizieren von städtebaulichen Vorhaben finden im Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung folgende Prinzipien Berücksichtigung:

- **Frühzeitig** - Der „frühe Zeitpunkt“ ist ein wesentliches Ziel des Masterplans. Frühzeitige Kommunikation ist eine wesentliche Grundlage für erfolgreiche Beteiligung.
- **Direkt** - Mit „direkt“ ist gemeint, dass bei der Entwicklung von städtebaulichen Vorhaben die mündliche bzw. persönliche Kommunikation zu bevorzugen ist. Direkte Kommunikation, also das miteinander Reden, ist eine niederschwellige Vorgehensweise, mit der möglichst viele und möglichst unterschiedliche Personen erreicht werden können.
- **Klar** - Mit „klar“ ist eine gut verständliche Kommunikation gemeint, egal, ob es sich um schriftliche Unterlagen oder persönliche Gespräche handelt¹⁰⁹.

Ausblick Partizipative Stadtentwicklung in Wien¹¹⁰

Der Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung nimmt in der Wiener Stadtentwicklung eine Vorreiterrolle ein, da alle beschriebenen Inhalte, Vorgangsweisen und Strukturen eigens für die Stadt Wien entwickelt wurden. Zwar baut der Masterplan auf bereits gewonnenen Erfahrungen und theoretischem Wissen auf, die beschriebenen Instrumente, Methoden und Abläufe stellen aber eine entscheidende Weiterentwicklung dar. So versteht sich der Masterplan selbst als Instrument, das sich auch weiterentwickeln soll. Daher sind alle im Masterplan vorgeschlagenen Instrumente, Methoden und Abläufe

¹⁰⁸ Partizipative Stadtentwicklung, Werkstattbericht 172, Stadtteilplanung und Flächennutzung, Magistratsabteilung 21, 2017, S. 19

¹⁰⁹ Partizipative Stadtentwicklung, Werkstattbericht 172, Stadtteilplanung und Flächennutzung, Magistratsabteilung 21, 2017, S. 21f

¹¹⁰ Partizipative Stadtentwicklung, Werkstattbericht 172, Stadtteilplanung und Flächennutzung, Magistratsabteilung 21, 2017, S. 77f

auf ihre Praxistauglichkeit hin zu überprüfen und im Bedarfsfall zu verändern. Der Masterplan stellt also kein abgeschlossenes Dokument dar. Eine regelmäßige Überprüfung und Weiterentwicklung ist vorgesehen.

Ziel für die Zukunft soll sein, das Informationsmanagement über den Beschluss des Flächenwidmungs- und Bebauungsplans durch den Gemeinderat hinaus in die Realisierungsphase, im Sinne „von der Idee zum lebendigen Stadtteil“, zu ziehen. Denn bei den Detailplanungen wird nämlich eine neue Zielgruppe immer greifbarer: die zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner, also jene Personen, die in absehbarer Zeit in einem Stadtteil wohnen, ihre Freizeit verbringen, in die Schule gehen oder dort arbeiten werden. Gerade für sie wird es sehr wichtig sein, wie beispielsweise die öffentlichen Räume des Gebietes gestaltet werden. Gleichzeitig kann durch eine erfolgreiche Beteiligungsschleife schon der Grundstein für eine aktive Nachbarschaft gelegt werden. So ist es entscheidend den Beteiligungsdiskurs fortzuführen. Denn Formen und Möglichkeiten der Beteiligung verändern sich im Laufe der Zeit ebenso wie die gesamte Stadt. Was bleibt, ist die Tatsache, dass eine hohe Dialogbereitschaft aller Beteiligten eine lebendige Stadt gewährleistet.

Der Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung gilt ab seiner Veröffentlichung für alle neu startenden städtebaulichen Vorhaben. Bei laufenden Projekten wurden und werden die hier beschriebenen Beteiligungselemente bereits angewandt. Für jene Projekte, die bereits ein abgeschlossenes Verfahren bzw. einen abgeschlossenen Realisierungswettbewerb vorweisen, kann der Masterplan nicht rückwirkend angewendet werden.

Praxisbuch Partizipation – Gemeinsam die Stadt entwickeln

Das Wachstum der Stadt Wien bietet viele Chancen für die Stadtentwicklung. Gleichzeitig stößt es nicht immer auf die Zustimmung der lokalen Bevölkerung, wenn in der unmittelbaren Wohnumgebung neue Projekte realisiert werden. Um einen vernünftigen Ausgleich zwischen den Interessen von AnrainerInnen und den Bedürfnissen einer wachsenden Stadt zu finden, braucht es Partizipation. Aber auch, um den Stadtraum – Straßen, Plätze und Parks – von den Menschen mitgestalten zu lassen, von denen er genutzt wird.

Ziel der Wiener Stadtplanung ist, Beteiligung bereits an den Beginn neuer Projekte zu setzen, noch bevor mit konkreten Planungen begonnen wird. So kann das Wissen der Bevölkerung

als lokale ExpertInnen das Know-how der FachexpertInnen ergänzen und zu besseren, tragfähigeren Ergebnissen führen. Dabei ist es zentral, transparent vorzugehen und laufend über das Beteiligungsverfahren zu informieren. BürgerInnen wollen nicht vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Es ist Aufgabe der Politik, dafür zu sorgen, dass alle TeilnehmerInnen eines Partizipationsprojekts darüber informiert werden, was mit der eingesetzten Zeit und mit eingebrachten Ideen geschieht.

Eine lebenswerte Stadt braucht lebendige Stadtteile, die von ihren BewohnerInnen gerne genutzt werden. So soll auch bei vielen künftigen Planungen BürgerInnenbeteiligung ein zentraler Bestandteil sein. Es ist deklariertes Ziel der Stadt Wien, immer mehr Menschen in die Entwicklung ihrer Stadt einzubinden. Dafür braucht es professionelle Prozesse, die halten, was sie versprechen. Mit dem vorliegenden Praxisbuch Partizipation soll den PlanerInnen der Stadt eine Grundlage für die Organisation und Durchführung von Beteiligungsprozessen zur Verfügung gestellt werden¹¹¹.

Inhalt des Praxisbuches

Das Praxisbuch unterstützt MitarbeiterInnen des Wiener Magistrats, die in der Stadtentwicklung oder verwandten Bereichen wie der Gestaltung des öffentlichen Raums arbeiten und die bei Programmen, Planungen und Projekten die Öffentlichkeit beteiligen wollen. Mit dem Praxisbuch sollen die Beteiligungsprozesse professionell vorbereitet und durchgeführt werden. Im Mittelpunkt stehen informelle Beteiligungsprozesse, die nicht rechtlich geregelt sind und daher frei gestalten werden können.

Stadtentwicklung hat viele Facetten; von der gesamtstädtischen Ebene, über Planungen für Stadtteile bis zu kleinräumigen, lokalen Projekten oder Aktionen. So ist auch jeder Beteiligungsprozess anders, individuell wie das Thema oder die Menschen, welche daran teilnehmen. Daher ist die Einstellung, mit der man an Beteiligungsprozesse zugeht, maßgeblich entscheidend über den Erfolg. Wann genügt es die Öffentlichkeit zu informieren, wann muss intensiver beteiligt werden? Es entscheidet sich von Fall zu Fall. Daher kann das Praxisbuch kein fertiges Prozessdesign zu einem speziellen Partizipationsfall liefern. Aber es bietet einen Prozessplaner, mit der Beteiligungsprozesse maßgeschneidert mit einer Vielfalt

¹¹¹ Aus dem Vorwort Praxisbuch Partizipation, Werkstattbericht 127, Stadtentwicklung und Stadtplanung, Magistratsabteilung 18, 2013, Seite 4f

von Methoden, auf das Thema und die zu beteiligende Öffentlichkeit gestaltet werden können¹¹².

Der Nutzen von Partizipation

Partizipation braucht Zeit, Geld und Engagement, kann aber vielfältigen Nutzen bringen:

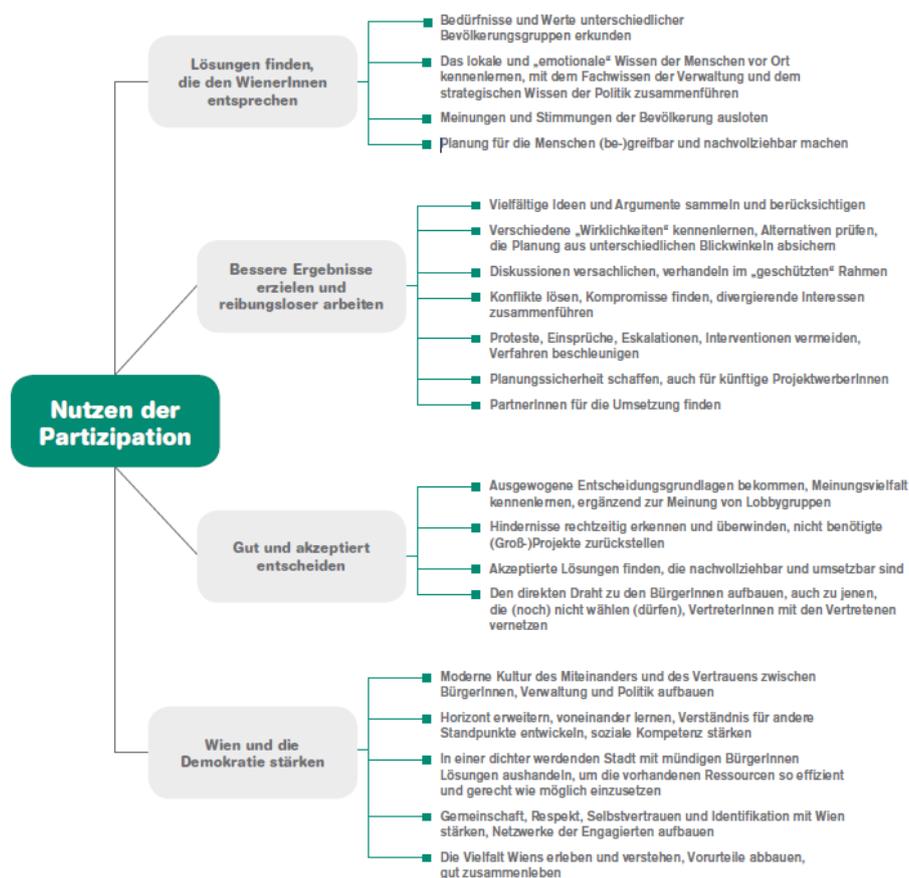


Abbildung 20: Vielfältiger Nutzen der Partizipation

Ein guter Beteiligungsprozess macht möglicherweise Lust auf mehr. Daher ist zu klären, ob nach dem Beteiligungsprozess gegebenenfalls weitere Beteiligungsschritte folgen können – auch wenn diese Frage weit in die Zukunft greift. Besonders nach aktivierenden Methoden, sollten weitere Beteiligungsmöglichkeiten folgen. Partizipation soll keine einmalige Sache sein. Das aktivierte Engagement soll nach einer Veranstaltung nicht gleich wieder erlöschen. Planungen in neuen Stadtteilen, die bei strategischen Fragen beginnen und dann über die Jahre immer mehr ins Detail gehen, brauchen kontinuierliche Beteiligungsformate auf verschiedenen Ebenen. So können auch lokale KooperationspartnerInnen wie

¹¹² Vgl: Praxisbuch Partizipation, Werkstattbericht 127, Stadtentwicklung und Stadtplanung, Magistratsabteilung 18, 2013, Seite 6f

Gebietsbetreuungen oder LA21 Plus Büros das weitere Engagement betreuen. Oder für das Gebiet wird ein Stadtteilmanagement eingerichtet¹¹³.

Beteiligung in Stadtentwicklungsgebieten auf der grünen Wiese

Da die Stadt Wien wächst, ist Partizipation bei der Entwicklung großer, neuer Stadtteile, beispielsweise auf Industriebrachen oder alten Bahnhofsgeländen, ein besonders aktuelles Thema – und auch eine Herausforderung: Wie beteiligen, wenn hier (vermeintlich) noch niemand lebt und die nächsten AnrainerInnen weit entfernt sind? Das Praxisbuch Partizipation liefert auch hier Inspirationen wie Partizipation gelingen kann:

- **So früh wie möglich mit der Beteiligung beginnen und Spielraum sichern**

Im Optimalfall beginnt die Beteiligung 3–5 Jahre bevor die ersten Pläne erarbeitet und ein städtebaulicher Wettbewerb gestartet werden, nämlich mit der Diskussion über die Ziele: Was soll das Stadtgebiet „können“? Welche Qualitäten soll es haben? und den Bedarf: Was brauchen wir hier? Welche Funktionen soll das Gebiet für die Stadt erfüllen? Obwohl man zu Beginn der Diskussion primär die Fachöffentlichkeit, wie Universitäten oder PlanerInnen und Bauträger erreicht, können diese ihr Fachwissen und ihre Erfahrungen aus anderen Stadtteilen einbringen. Um auch die angrenzenden BürgerInnen zu erreichen, können an belebten Orten in der Nachbarschaft oder im Planungsgebiet, Informations- und Partizipationsmöglichkeiten angeboten werden.

- **Das Gebiet erlebbar machen und positiv ins Gespräch bringen**

Wie schafft man Interesse für ein Gebiet, wo scheinbar „noch nichts ist“? Gute Erfahrungen wurden gemacht, wenn man die Fläche öffnet und den Menschen ermöglicht, sie kennenzulernen und zu begreifen. Je bekannter der Raum und die Planung sind, desto größer ist auch die Chance auf Akzeptanz. Geeignete Methoden dafür sind beispielsweise Vor-Ort-Methoden und Aktionistisches wie Feste, Infoboxen, Exkursionen, Stadt-spaziergänge, öffentliche Planungs-Workshops, (Modell)-Bau-Workshops, Kunstaktionen (zum Beispiel Sommerkino), Führungen für Schulen, Universitäten uvm. Eine Sozialraumanalyse kann helfen rauszufinden, wer

¹¹³ Vgl: Praxisbuch Partizipation, Werkstattbericht 127, Stadtentwicklung und Stadtplanung, Magistratsabteilung 18, 2013, Seite 114ff

die aktuellen NutzerInnen der „grünen Wiese“ sind, und man kann sich überlegen wie man die Bedürfnisse dieser NutzerInnengruppe im neuen Stadtteil integrieren könnte. Neben den Vor – Ort - Methoden bieten sich vor allem das Internet und soziale Medien an, das Gebiet ins Gespräch zu bringen. Aber auch bekannte Persönlichkeiten können einem Stadtentwicklungsgebiet schon früh ein besonderes Image geben.

- **Ein Stimmungsbild von BürgerInnen einholen**

Was wollen die künftigen BewohnerInnen dieses Gebiets? In der Regel sind diese noch nicht bekannt, schon gar nicht in frühen Phasen der Planung. Um einen Einblick in ihre potenziellen Vorstellungen zu bekommen, kann man zufällig ausgewählte BürgerInnen – aus der Stadt oder aus dem Bezirk – zur Diskussion einladen. Eine weitere Möglichkeit ist es einen diversen BürgerInnenrat zu „bestellen“, um die Vielfalt an künftigen Ansprüchen an den Stadtteil und die speziellen Bedürfnisse verschiedenster NutzerInnengruppen abzubilden. Oder man lädt Menschen aus ähnlichen Stadtentwicklungsgebieten ein, die Ihre Erfahrungen einbringen können.

- **Die interessierten Organisationen zusammenbringen**

Ein weiterer Anknüpfungspunkt können Organisationen sein, die bereits in der Umgebung aktiv sind. Gibt es Gebietsbetreuungen, LA21 Plus Büros, Kindergärten, Schulen, Jugendorganisationen, Einrichtungen für SeniorInnen, Sport- oder Kulturvereine, Einkaufs(straßen)vereine, religiöse Einrichtungen etc. in der Nachbarschaft? Vielleicht gelingt es bei einer Art Zukunftskonferenz für den Stadtteil oder einem Runden Tisch, InvestorInnen und Bauträger mit der (Fach-)Öffentlichkeit und Organisationen, die künftige NutzerInnen vertreten, und mit den relevanten Stellen der Stadt und des Bezirks zusammenzubringen, um gemeinsam zu planen. Das könnte bis zu einem „städtebaulichen Vertrag“ gehen, in dem die Dichte der Bebauung und die Qualitäten der Grün- und Freiräume festgehalten werden, als Grundlagen für die Ausschreibung des städtebaulichen Wettbewerbs.

- **Interessierte BewohnerInnen zusammenbringen und alte und neue Interessen verbinden**

Möglicherweise finden sich bei den Vor-Ort-Aktionen Gruppen, die im Gebiet wohnen, arbeiten oder Geschäfte machen wollen. Dann könnten Sie versuchen, die (potenziellen) „neuen“ BürgerInnen mit den AnrainerInnen, die schon in der Nähe wohnen, im Beteiligungsprozess zusammenzubringen. Gemeinsames Planen fördert das Verständnis für die unterschiedlichen Bedürfnisse und hilft, Konflikte zu vermeiden. Die AnrainerInnen können über das Gebiet und seine Besonderheiten informieren. Außerdem wissen sie, welche Funktionen derzeit in der Umgebung fehlen und daher im neuen Stadtteil angesiedelt werden sollten. Die „neuen“ BewohnerInnen hingegen können die Bedürfnisse zuziehender Menschen beleuchten. Vielleicht sind auch Menschen interessiert, die von zusätzlichem Verkehr oder neuer Erschließung durch öffentliche Verkehrsmittel betroffen sind. Geeignete Formate sind Zukunftswerkstatt und Online Ideen Plattform. Sobald erste BewohnerInnen in das neue Stadtgebiet gezogen sind, gibt es AnsprechpartnerInnen für die Beteiligung bei den weiteren Entwicklungsphasen.

Gebietsbetreuungen Stadterneuerung und Stadtteilmanagements

Die Gebietsbetreuungen Stadterneuerung der Stadt Wien sind der Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen zugeordnet. Sie werden im Auftrag der Stadt Wien – Technische Stadterneuerung von privaten AuftragnehmerInnen geführt¹¹⁴. Die Gebietsbetreuungen Stadterneuerung sind eine Service-Einrichtung der Stadt Wien. Sie bietet Information und Beratung zu Fragen des Wohnens, des Wohnumfeldes, der Infrastruktur, der Stadterneuerung, des Gemeinwesens und des Zusammenlebens in der Stadt. Derzeit sind 5 Teams in 5 Stadtteilbüros an unterschiedlichen Standorten Wiens tätig. In den Teams der Gebietsbetreuung Stadterneuerung engagieren sich Expertinnen und Experten aus den Bereichen Architektur, Raum-, Stadt- und Landschaftsplanung, Recht und Mediation für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger¹¹⁵.

¹¹⁴ <https://www.gbstern.at/was-wir-tun/die-gebietsbetreuungen-stadterneuerung/>, aufgerufen am 16.10.2022

¹¹⁵ <https://www.wien.gv.at/wohnen/wohnbautechnik/gebietsbetreuung/>, aufgerufen am 16.10.2022

Stadtteilbüros sind nicht nur Servicestellen für Fragen. Sie sind ein Ort im Stadtteil, wo Ideen fürs Wohnumfeld eingebracht werden, NachbarInnen aus dem Wohngebiet einander kennen lernen und sich für Stadtteilprojekte engagieren können¹¹⁶.

Die Leistungen der Gebietsbetreuungen sind kostenlos und einfach zugänglich, sie umfassen:

- Beratungen zu Fragen des Wohnens, Wohnumfelds und der Nachbarschaft
- Unterstützung von Initiativen und Projekten im öffentlichen Raum - für ein lebenswertes Wohnumfeld.
- Förderung des sozialen Miteinanders im Stadtteil und Engagement uns für belebte Nachbarschaften.
- Information zur Infrastruktur im Stadtteil (Mobilität, Bildungseinrichtungen etc.)
- Unterstützung von Maßnahmen, die das Mikroklima in der Stadt positiv beeinflussen.
- Beratung und Information für HauseigentümerInnen zu Sanierungsmaßnahmen.

Beteiligung über die Gebietsbetreuungen

Neben den Hauptaufgabenfelder Stadterneuerung, Sanierung, Wohnen, Wohnumfeld und Nachbarschaft, ist eine wesentliche Aufgabe der Gebietsbetreuung die Beteiligung von BürgerInnen in den genannten Aufgabenfeldern. Im Gegensatz zu Einrichtungen, die sich mit den Anliegen bestimmter Zielgruppen beschäftigen, stehen in der Arbeit der Gebietsbetreuung die Interessen der gesamten Bevölkerung im Fokus, das schließt BewohnerInnen ebenso mit ein wie Geschäftstreibende, im Stadtteil arbeitende Personen oder Menschen, die hier ihre Freizeit verbringen. Um hohe Lebensqualität im Stadtteil sicherzustellen, ist es notwendig, dass man sich an den Bedürfnissen und Wünschen der Menschen vor Ort orientieren und eng mit diesen in Kontakt steht. Denn das Verständnis für Entwicklungen im Bezirk und die Verbundenheit mit dem Wohnumfeld wächst, wenn man selbst mitredet und an Diskussionen teilnimmt¹¹⁷.

Mit dem Wien weiten Angebot ist die Gebietsbetreuung nah den Menschen und Ihren Ideen dran und kann diese vor Ort aufgreifen und mit Bottom – up – Prozessen unterstützen. Damit sich möglichst alle in den Stadtteil einbringen können, organisiert die Gebietsbetreuung gemeinsam mit BewohnerInnen und Vereinen Veranstaltungen sowie Projekte wie Führungen, kulturelle Veranstaltungen und Begrünungsinitiativen. Die

¹¹⁶ <https://www.gbstern.at/was-wir-tun/die-gebietsbetreuungen-stadterneuerung/>, aufgerufen am 16.10.2022

¹¹⁷ <https://www.gbstern.at/was-wir-tun/beteiligung/>, aufgerufen am 16.10.2022

Gebietsbetreuung setzt aber auch Top – down – Partizipationsprozesse um, wenn gezielte Um- oder Neugestaltung im Stadtteil geplant ist, wie zum Beispiel Parks. Hier nimmt die Gebietsbetreuung eine besondere Rolle ein, da sie über gesammeltes lokales Wissen, Erfahrung mit Entscheidungs- und Verwaltungsabläufen in der Stadt, sowie Kontakte im Stadtteil verfügen.

Da partizipative Projekte möglichst die Interessen aller Beteiligten und Betroffenen erfassen sollen, holt die Gebietsbetreuung viele Meinungen ein, und versucht auch die Bedürfnisse und Sichtweisen von Gruppen zu berücksichtigen, die sich per se nicht aktiv einbringen. So kooperiert die Gebietsbetreuung mit örtlichen Vereinen und Institutionen, um eine breite Teilhabe zu sichern. Da Veränderungen im Stadtteil Unsicherheit, Widerstand oder sogar Konflikte auslösen können.

Um komplexe städtische Planungs- und Entscheidungshintergründe transparent zu machen, bieten die Gebietsbetreuungen frühzeitig Information an, vermitteln und moderieren bei Bedarf und tragen damit zu einer gemeinsamen Lösungsfindung bei. Das Bedürfnis nach Mitbestimmung und Partizipation im Stadtteil steigt. Daher wird in großen Stadtteilentwicklungsgebieten auf Stadtteilmanagements gesetzt, mit der Idee BürgerInnen, Politik und Verwaltung an einen Tisch zu bringen.

Stadtteilmanagements

Bei der Entwicklung neuer Wohngebiete werden die Rahmenbedingungen für viele Menschen und viele Jahrzehnte festgelegt. Diese bestimmen das Lebensumfeld aller, die hier wohnen und arbeiten. Jedoch wird heute die Stadtteilentwicklung nicht mehr nur von PlanerInnen und InvestorInnen definiert – auch die Menschen vor Ort und lokale Institutionen werden frühzeitig eingebunden. In Stadtentwicklungsgebieten mit mehr als 1000 Wohneinheiten, die neu bebaut werden oder sich in naher Zukunft stark verändern, ist die Gebietsbetreuung mit Stadtteilmanagements derzeit in sechs Gebieten aktiv, auch in der aspern Seestadt ist ein Stadtteilmanagement eingerichtet. Es wird frühzeitig zu allen Entwicklungen informiert, Initiativen vor Ort begleitet und kostenlos beraten¹¹⁸:

- Stadtteilmanagement knüpft lokale Kontakte - z.B. mit Institutionen, die vor Ort tätig sind. Mit politisch Verantwortlichen, lokalen Bauträgern und den Menschen, die bereits hier wohnen.

¹¹⁸ <https://www.stadtteilmanagement.wien/was-wir-tun/>, aufgerufen 20.10 2022

- Ziel: Den Dialog und Austausch zwischen unterschiedlichen Interessensgruppen zu fördern.
- Und gemeinsam Ideen für ein lebenswertes Wohnumfeld zu entwickeln und zu fördern.
- Platz und Raum bieten in den Stadtteilmanagements direkt im Gebiet.
- Unterstützen mit Stadtteilwissen, fachlicher Expertise und viel Know-how aus über 45 Jahren Stadterneuerungsarbeit.

Organigramm der Stadt Wien und Medienarbeit der Magistrate durch die Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien

Stadtentwicklung ist interdisziplinär, somit sind viele Magistratsabteilungen bei der Stadtentwicklung involviert. Der Magistrat wird, abgesehen von der Magistratsdirektion, vom Stadtrechnungshof und von den magistratischen Bezirksämtern, in Geschäftsgruppen und innerhalb dieser in Abteilungen (Betriebe) und Unternehmungen unterteilt.

Geschäftsgruppen

Die Geschäftsgruppen sind den vom Gemeinderat festgelegten Verwaltungsgruppen, für die Gemeinderatsausschüsse eingerichtet werden, anzupassen. Die Geschäftsgruppen sind staatsrechtlich als "Ressorts" zu verstehen. In ihnen werden zusammengehörige Verwaltungsaufgaben zusammengefasst. Jeder Geschäftsgruppe steht eine amtsführende Stadträtin oder ein amtsführender Stadtrat vor. Innerhalb der Geschäftsgruppe gibt es Abteilungen (Betriebe) und Unternehmungen. Derzeit sind folgende Geschäftsgruppen eingerichtet:

- Geschäftsgruppe für Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Stadtwerke
- Geschäftsgruppe für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz
- Geschäftsgruppe für Soziales, Gesundheit und Sport
- Geschäftsgruppe für Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen
- Geschäftsgruppe für Innovation, Stadtplanung und Mobilität
- Geschäftsgruppe für Klima, Umwelt, Demokratie und Personal
- Geschäftsgruppe für Kultur und Wissenschaft

Nach der geltenden Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien - dem Geschäftsverteilungsplan des Magistrats - umfassen die 7 Geschäftsgruppen derzeit insgesamt 56 Magistratsabteilungen sowie die Unternehmungen Wiener Gesundheitsverbund, Stadt Wien - Wiener Wohnen und Wien Kanal. Die Magistratsdirektion, der Stadtrechnungshof sowie die 16 magistratischen Bezirksämter sind keiner Geschäftsgruppe zugeordnet und unterstehen daher auch keiner amtsführenden Stadträtin beziehungsweise keinem amtsführenden Stadtrat¹¹⁹.

¹¹⁹ <https://www.wien.gv.at/verwaltung/organisation/koerperschaft/gemeinde/magistrat/einteilung.html>,
abgerufen am 16.10.2022

Medienarbeit der Magistrat durch den PiD der Stadt Wien

Obwohl die Magistratsabteilungen mit eigenen MitarbeiterInnen teilweise eigenes Informationsmanagement betreiben, und große Publikationen mit dezentralen, eigens beauftragten Medienagenturen umgesetzt werden, bleibt ein Großteil der Medienarbeit der Magistrat beim Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien, bzw. wird in der Einrichtung abgeleistet. Der Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien unterstützt die Magistratsabteilungen der Stadt Wien beim Planen und Koordinieren ihrer Informationsarbeit und den dazugehörigen Kommunikationsmaßnahmen. Er erarbeitet zentrale Botschaften und setzt diese Themenschwerpunkte und Informationskampagnen um. Für solche Themenschwerpunkte und Informationskampagnen, aber auch für rein grafische Aufgabenstellungen, beauftragt die Stadt Wien laufend externe Unternehmen aus der Kreativ-Branche, wie Agenturen, Grafikerinnen und Grafiker, die sich für eine Zusammenarbeit mit der Stadt Wien und dem PID interessieren¹²⁰.

Aufgabe des Presse- und Informationsdienstes ist es, die Wienerinnen und Wiener über Einrichtungen und Serviceangebote der Stadt zu informieren, etwa über die Stadt Wien Medien. Im Rahmen von Werbekampagnen und Kommunikationsschwerpunkten der Stadt Wien publiziert der PID laufend Inserate in unterschiedlichen Zeitungen und Zeitschriften und strahlt Werbespots über Radio- und Fernsehsender aus. Die Bereiche Mediastrategie und Mediaplanung des PID koordinieren zentral alle Werbeaktivitäten des Magistrats der Stadt Wien. Sie geben Auskunft über die aktuell laufenden Kampagnen und Themenschwerpunkte. Angebote (inklusive Mediadaten und Preislisten) von Print- und elektronischen Medien können per E-Mail an den PID gerichtet werden¹²¹.

Als magistratsinterne Leistungen werden Übersetzungs- und Dolmetsch-Dienste, ein täglicher Presse- und Medienspiegel aus österreichischen Medien und ein mehrmals wöchentlich erscheinender Auslandsmedienspiegel bereitgestellt. Der Presse- und Informationsdienst beschäftigt sich kontinuierlich mit aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen sowie mit der Evaluierung der eigenen Arbeit und stellt innerhalb der Stadt Wien Beratungsleistungen zur Verfügung¹²². Zu den speziellen Aufgaben des Presse- und

¹²⁰ <https://www.wien.gv.at/medien/service/medienarbeit/kampagnen/index.html>, aufgerufen am 16.10.2022

¹²¹ <https://www.wien.gv.at/medien/service/medienarbeit/medienkooperationen.html>, aufgerufen am 16.10.2022

¹²² <https://www.wien.gv.at/medien/service/medienarbeit/aufgaben.html>, aufgerufen am 16.10.2022

Informationsdienstes der Stadt Wien zählen der Kontakt zu den Medien, Herstellung und Vertrieb von Druckwerken, die Koordination, Planung und Durchführung von Informationsmaßnahmen sowie die Krisenkommunikation. Die Betreuung der Wiener Rechtsinformationen sowie die Herausgabe des Amtsblattes der Stadt Wien zählen ebenfalls dazu.

In Krisen- und Katastrophenfällen obliegt es dem Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien, Informationen in Absprache mit dem Bürgermeister beziehungsweise dem Führungsstab des Magistratsdirektors an Medien und Bevölkerung weiterzugeben. Der PID fungiert als "Informationsdreh Scheibe". Insbesondere ist es Aufgabe, etwaige Pressekonferenzen zu organisieren, Presseaussendungen vorzubereiten sowie in- und ausländische MedienvertreterInnen zu betreuen.

Kapitel E - Fallbeispiel Informationsmanagement in aspern Seestadt

Im folgenden Abschnitt wird das Fallbeispiel im Überblick dargestellt. Zunächst eine allgemeine Projektübersicht mit aktuellen Zahlen aus dem Jahr 2022, worauf eine detaillierte Analyse des Informationsmanagements in aspern Seestadt folgt.

Das Stadtentwicklungsprojekt aspern Seestadt – Entstehung, Zahlen und Fakten

Aufgrund des gestiegenen Wohnraumbedarfes in den letzten Jahren hat die Stadt Wien im STEP 05 neben Innenentwicklung und innerstädtischer Nachverdichtung, auch Konversionsflächen sowie Stadterweiterungsgebiete forciert. Das gewählte Fallbeispiel aspern Seestadt bildet hierbei – neben anderen städtebaulichen Projekten, wie beispielsweise dem Sonnwendviertel am Gelände des heutigen Hauptbahnhofes, oder die Erschließung des ehemaligen Nordbahnhofes – das Rückgrat der Umsetzung dieser Maßnahmen.

Seit dem Jahr 2005 ist das Gebiet des ehemaligen Flugfeldes Aspern im Stadtentwicklungsplan „STEP 05“ als eines der 13 Zielgebiete der Stadtentwicklung verankert. Demnach soll der Entwicklungsbereich „mit seinen Potenzialen zu einem Zentrum mit regionaler Verflechtung ausgebaut werden.“

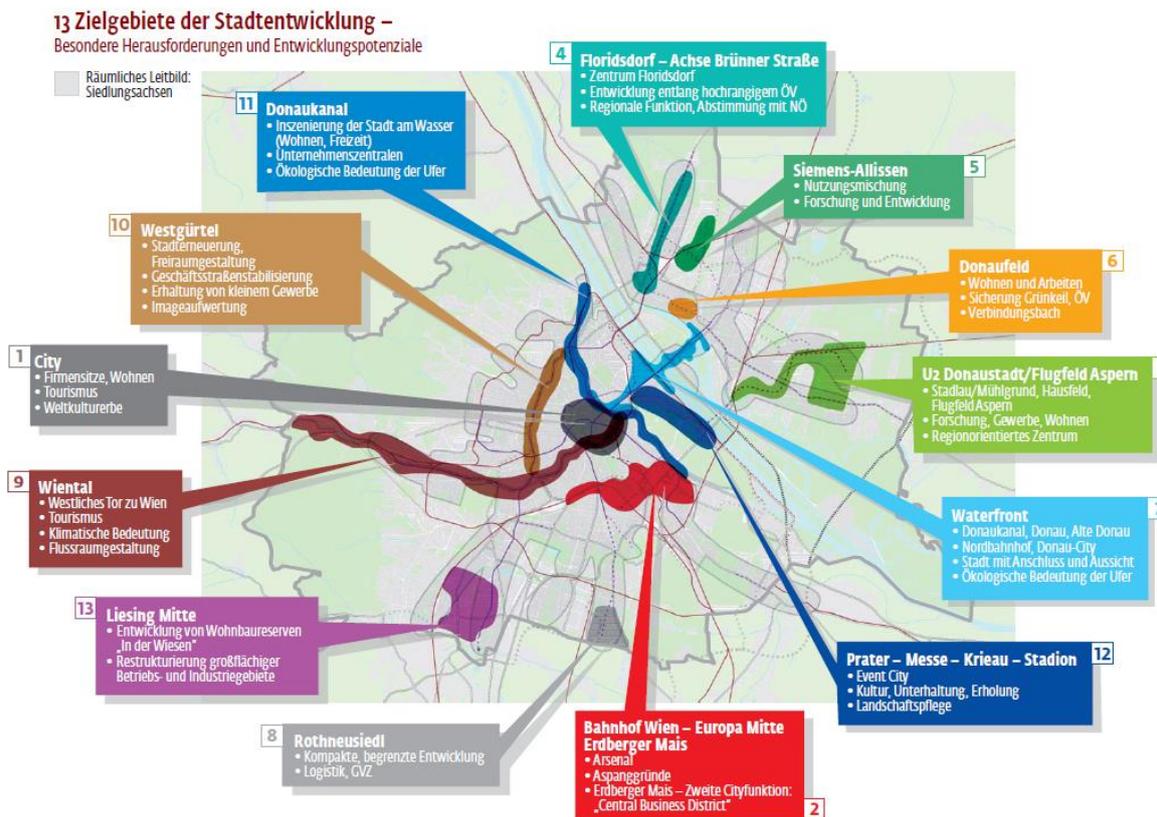


Abbildung 22: Zielgebiete der Wiener Stadtentwicklung, STEP 2005

Geschichtliche Entstehung der aspern Seestadt

Bereits in den 1990er Jahren, stand der Standort des ehemaligen Flugfeldes Aspern, der heutigen aspern Seestadt, im Fokus der Stadtentwicklung, als erheblicher Wohnraumbedarf festgestellt wurde. Im Jahr 1992 wurde von der Stadt Wien und dem Wiener Wirtschaftsförderungsfonds ein städtebauliches Expertenverfahren für die Nachnutzung durchgeführt. Die damaligen Rahmenbedingungen sahen noch keine U-Bahnanbindung vor. Das Planungsgebiet war mit rund 130 Hektar deutlich kleiner als das heutige. Aus den sechs eingereichten Beiträgen empfahl die Jury das Konzept von Architekt Rüdiger Lainer zur Weiterbearbeitung. Nach dessen Plänen sollten auf dem ehemaligen Flugfeld 12.000 Menschen wohnen. Außerdem war eine Gewerbezone für 6.000 Arbeitsplätze vorgesehen. Die Finanzierung der hochrangigen Verkehrsinfrastruktur konnte damals nicht sichergestellt werden. Das Projekt wurde nicht umgesetzt.

Die EU-Erweiterung nach Osten, ein neuerlicher Wachstumsschub Wiens sowie die Entscheidungen für den Ausbau von U-Bahn und Autobahn zum Flugfeld schufen seither neue Rahmenbedingungen für einen wesentlich dichteren und urbanen Stadtteil. Die

Planungsziele und Mengengerüste von 1992 wurden überdacht und führten zum Masterplan 2007.

Im Jahr 2003 wurde eine strategische Umweltprüfung (SUP) für den 21. Und 22. Bezirk Wiens durchgeführt. Das Ergebnis, ein großes Entwicklungspotenzial einerseits sowie ein Infrastrukturdefizit andererseits, war ein neuerlicher Denkanstoß für städtebauliche Entwicklungen am ehemaligen Flugfeld. Im Zuge dieser SUP wurde die erhöhte Bedeutung des ÖPNV gegenüber des MIV festgelegt. Dies legte zu einem sehr frühen Zeitpunkt in der Projektentwicklung den Grundstein für den Ausbau der U2 bis in die künftige aspern Seestadt.

Im STEP 05 wurden die Festlegungen der SUP mit dem operativen Instrument „Zielgebiet U2 Donaustadt-Flugfeld Aspern“ versehen. Ein „zukunftsweisender, eigenständiger, dicht bebauter, urbaner Stadtteil“ solle im Umfeld der U-Bahn-Stationen entstehen.

Darauf folgte im Jahr 2005 die Ausschreibung für das städtebauliche Konzept. Hierbei legte man sich auf folgende Grundlagen fest: eine hohe bauliche wie soziale Dichte und ein robuster und vielseitiger öffentlicher Raum mit urbanen Qualitäten ähnlich der Gründerzeitviertel sollen geschaffen werden.

Der Entwurf des Stockholmer Büros Johannes Tovatt Architects & Planners wurde von der Jury unter der Voraussetzung der Überarbeitung ausgewählt. Es folgten umfangreiche Diskussionen mit den AnrainerInnen sowie der Stadtverwaltung, wie die Verknüpfung mit dem historischen Ortskern Aspern sowie die großflächige Erhaltung des Grünzugs sichergestellt werden. Hier wurde eine generelle Herausforderung der Stadterweiterung sichtbar: Auch wenn für AnrainerInnen eine Verbesserung der Infrastruktur entsteht, wünschen sie sich einen gewissen Abstand dazu. Einer möglichen „Verinselung“ durch Abschottung war daher in der zukünftigen Entwicklung entgegenzuwirken¹²³.

Der Masterplan Flugfeld Aspern wurde am 25. Mai 2007 einstimmig im Wiener Gemeinderat beschlossen. Er bildet die Grundlage für die städtebauliche Entwicklung der aspern Seestadt.

Projektstand aspern Seestadt 2022 – Zahlen und Fakten

aspern Die Seestadt Wiens ist eines der größten und ambitioniertesten Stadtentwicklungsprojekte Europas, aktuell das größte Wiens. Seit 2010 entwickelt sie sich

¹²³ <https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/projekte/aspern-seestadt/geschichte/index.html>, aufgerufen am 16.10.2022

zu einem multifunktionalen Stadtteil, der hochwertiges, nachhaltiges Wohnen – Miet- und Eigentumswohnungen, Serviced Apartments, Studierendenwohnen etc. – mit großzügigen Flächen für Büros, Produktions- und Dienstleistungsunternehmen, Wissenschaft, Forschung und Bildung und umfassender urbaner Infrastruktur verbindet. Eine Stadt mit Herz und Hirn, in der das ganze Leben Platz hat, mit hervorragender Anbindung an die Bahnhöfe, Flughäfen und Stadtzentren der Twin Cities Wien und Bratislava. Im Nordosten Wiens als neues regionales Zentrum der Donaustadt geplant, ist aspern Seestadt mit einem Verwertungshorizont um 2030 heute bereits zu mehr als einem Drittel realisiert. Verantwortlich für die Entwicklung des Stadtteils ist die Wien 3420 aspern Development AG¹²⁴.

Kennzahlen der aspern Seestadt – bei Fertigstellung

- 240 Hektar Gesamtfläche, davon 50% Freiraum inklusive 5 Hektar See
- 25.000+ BewohnerInnen, 20.000+ Arbeits- und Ausbildungsplätze
- 2,6 Mio m² BGF Neubauten davon 11.500+ Wohneinheiten
- 5 Mrd. Investitionsvolumen über einen Zeitraum von mehr als 25 Jahren

Kennzahlen der aspern Seestadt – Projektstand 2022

- Im Q3 2022 waren knapp 9.400 Personen in der Seestadt gemeldet
- Rund 5000 Wohneinheiten sind aktuell errichtet oder im Bau
- Es gibt mittlerweile 300 Unternehmen in der Seestadt
- Mehr als 4000 Personen – exklusive Baustelle – sind in der Seestadt beschäftigt

Die nächsten Verwertungs- und Entwicklungsschritte im Norden umfassen einerseits Gewerbeflächen östlich der U-Bahn- Trasse, erste Abschnitte der Seeterrassen mit attraktiver Waterfront an der Nordkante des Sees, den dritten Bildungscampus sowie Wohnquartiere im Westen. In der Folge liegt der Fokus insbesondere auf dem Ausbau von Gewerbeflächen, der Entwicklung weiterer Quartiere mit Wohnschwerpunkt sowie der Einkaufsstraße, die sich vom zentralen Verkehrsknoten Aspern Nord/Nelson-Mandela-Platz bis zum Zaha- Hadid-Platz am Nordufer des Sees erstrecken wird.

¹²⁴ Aus dem Pressekit der Wien 3420 Aspern Development AG, Stand September 2022

Der Masterplan und die Marke – aspern Die Seestadt Wiens

Der Masterplan für die Entwicklung von aspern Die Seestadt Wiens wurde im Jahr 2007 im Wiener Gemeinderat einstimmig beschlossen. Auf Basis dieses städtebaulichen Leitbildes wurden eine Vielzahl von vertiefenden Fachkonzepten und detaillierten Qualitätsvorgaben erarbeitet.

Die Entwicklung von aspern Seestadt nimmt mehr als zwei Jahrzehnte in Anspruch. Dieser lange Entwicklungszeitraum ermöglicht eine sukzessive Entwicklung, bei der in allen Prozessen laufend auf Veränderungen technischer, sozialer oder wirtschaftlicher Rahmenbedingungen eingegangen werden kann. Dadurch werden das Projekt und seine AkteurInnen zu einem „lernenden System“: Erfahrungen vorangegangener Entwicklungsphasen können in darauffolgenden Etappen eingebracht werden. Ein Masterplan ist also keine starre räumliche Vision eines künftigen Stadtraums, sondern vielmehr ein lebendiges Arbeitsdokument. Er definiert wesentliche Projektqualitäten und bietet gleichzeitig einen robusten Rahmen für notwendige Anpassungen auf unterschiedlichen Ebenen¹²⁵.

¹²⁵ Aspern die Seestadt Wien, Fortschreibung Masterplan, Werkstattbericht 176, Wien 3420 Aspern Development AG & Stadt Wien, Magistratsabteilung 18, Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2018, S. 4



Abbildung 23: Masterplan aspern Die Seestadt Wien, Masterplan Fortschreibung 2018

Prinzipien Qualitätsvoller Stadtentwicklung¹²⁶

Die Stadt Wien, die Wien 3420 aspern Development AG und die Liegenschaftseigentümer haben sich zu den nachstehenden Prinzipien und Zielsetzungen qualitätsvoller Entwicklung bekannt:

- **Qualitätsvoller öffentlicher Raum**

Grundlage und Ausgangspunkt ist ein feinmaschiges Netz von öffentlichen Straßen und Plätzen, das den menschlichen Maßstab in der Abfolge von Bebauung und Freiraum reflektiert. Die Ausgestaltung öffentlicher Räume orientiert sich primär an der Geschwindigkeit der FußgängerInnen und zielt auf eine hohe Aufenthaltsqualität ab. Dafür bedarf es – von Beginn an – einer interdisziplinären Planung. Straßen, Plätzen und Parks sollen einen hohen Grad an Aneignungsfähigkeit, Nutzungsflexibilität und Weiterentwicklungsmöglichkeit aufweisen.

- **Lebendige Erdgeschoße**

Jedes Projekt muss der qualitätsvollen Behandlung der Sockelzone höchste Aufmerksamkeit schenken und einen Beitrag leisten zur Attraktivierung des angrenzenden öffentlichen Raums. Für zentrale Bereiche der Seestadt werden spezifische räumliche und funktionale Vorgaben für die Sockelzone festgeschrieben.

- **Kleinteiligkeit und Vielfalt**

Die gebaute Umwelt der Seestadt soll von unterschiedlichen Akteursgruppen gestaltet werden. Ziel ist die Schaffung eines breiten Angebots für unterschiedliche Lebens- und Arbeitsformen. Architektonische und funktionale Vielfalt wird durch die Parzellierung von Baufeldern angestrebt. Bestehende Planungs- und Vergabeverfahren sollen weiterentwickelt, neue und innovative Verfahren gefördert werden.

- **Nutzungsoffene Stadthäuser**

Besonders gefördert werden Projekte, welche die räumlich-typologische Integration von Wohnen und Arbeiten vorantreiben. Die Herstellung nutzungsöffener Räume und Bauweisen sichert vielfältig (um)nutzbare und damit nachhaltig lebenswerte Quartiere.

¹²⁶ Aspern die Seestadt Wien, Fortschreibung Masterplan, Werkstattbericht 176, Wien 3420 Aspern Development AG & Stadt Wien, Magistratsabteilung 18, Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2018, S. 40f

- **Funktionsmischung und Innovation**

Das kontinuierliche Wachstum der Seestadt wird durch die rechtzeitige Herstellung von Schulen und Kindergärten abgesichert. Alle AkteurInnen unterstützen die Entwicklung eines Stadtteils mit Zentrumsfunktion durch Mitwirkung bei der Ansiedlung von Impulsprojekten und öffentlichen Einrichtungen. Die Seestadt positioniert sich als Standort für Innovation, Forschung und Fortschritt, als Ort für Pioniere und als Raum für temporäre Interventionen.

- **Ausbalancierte Mobilität**

Die Förderung stadtverträglicher Mobilitätsformen reicht von der Ergänzung der U-Bahn-Linie U2 durch ein feinmaschiges Straßenbahn- und Busliniennetz, über hochwertige Anbindungen an das Radwegenetz, bis zu ergänzenden Mobilitätsangeboten wie Lastenfahrrad-Verleih und Carsharing. Die konzentrierte Anordnung von Kfz-Stellplätzen in Sammelgaragen sowie die Reduktion der Stellplatzangebote im öffentlichen Raum und auf den Baufeldern entlastet Nachbarschaften vom motorisierten Verkehr.

- **Klimaanpassung und Klimaschutz**

Maßnahmen zur Verbesserung des städtischen Mikroklimas im Zusammenspiel von Freiräumen und Gebäudeoberflächen werden von jedem Projekt eingefordert. Im öffentlichen Raum umfasst dies ein Regenwassermanagement und die gezielte Beschattung durch Bäume, bei Gebäuden eine hochwertige Dachbegrünung. Bei allen Bauvorhaben im Hochbau und öffentlichen Raum ist ein sparsamer Verbrauch von Ressourcen bereits in der Planung vorzubereiten. Neben dem Anschluss der Seestadt an das Wärmeverbundnetz soll die Nutzung lokaler erneuerbarer Energieträger und gewerblicher Abwärme gefördert werden. Energieeffizienz von Gebäudehüllen und Gebäudebetrieb sowie die Erforschung der Vernetzung von Energieproduktion und Speichertechnologien sind weitere Bausteine einer intelligenten Stadtteilentwicklung.

Die Marke „asperm die Seestadt Wiens“ repräsentiert Wiens größtes und ambitioniertestes Stadtentwicklungsgebiet. Projekt und Marke entwickeln und wachsen über die Jahre gemeinsam. Das Ergebnis ist ein einheitliches und rundes Markenbild, das mit allen Sinnen wahrgenommen werden kann und somit die Marke erlebbar macht.

Jede Marke lebt von der Art, wie sie kommuniziert. Ihre Persönlichkeit kann sich erst entfalten, wenn alle Kommunikationsmaßnahmen von ihr das gleiche, scharf gezeichnete Bild transportieren. Welches Bild das für die Standortmarke „aspersn Die Seestadt Wiens ist“, und wie es sich manifestiert, zeigt das Corporate Design Manual. „Spiel + Regeln“ bietet einen kurzen Einblick in das markenphilosophische Fundament, konstruiert das gestalterische Grundgerüst und skizziert den Ausbau der Marke durch beispielhafte Umsetzungen¹²⁷.

Marke – Vision

aspersn Die Seestadt Wiens weiß, was sie will. Sie hat ein klares Selbstverständnis, eine Vision. Im Prozess der Stadtentwicklung wird aus dieser Vision Wirklichkeit:

- **aspersn** Die Seestadt Wiens ist eines der größten Stadtentwicklungsprojekte Europas. Sie ist fest in der traditionsreichen Metropole Wien verwurzelt und wächst in die Zukunft. Als urbanes, pulsierendes Zentrum bereichert sie die ohnehin sehr hohe Lebensqualität in Wien.
- **aspersn** ist die Stadt für den Lebensstil des 21. Jahrhunderts. Sie schafft den Ausgleich zwischen privaten Wünschen und beruflichen Ansprüchen, zwischen unternehmerischem Erfolg und gesellschaftlicher Verantwortung – und damit ein Leben in Balance.
- **aspersn** Die Seestadt Wiens **ist ein Ort für das ganze Leben.**

Herleitung des Markennamens

Der Markenname leitet sich von der Katastralgemeinde Aspern ab. Damit verorten wir die Seestadt geographisch und historisch: **aspersn** ist kein Artefakt auf der grünen Wiese, sondern die zeitgemäße, zukunftsgerichtete Weiterführung von Aspern. Genauso selbstverständlich ist **aspersn** Die Seestadt Wiens nicht mit der Katastralgemeinde Aspern identisch. Auch dem tragen wir Rechnung:

- durch den Zusatz „Die Seestadt Wiens“ (auch nur „Seestadt“ oder „**aspersn** Seestadt“)
- und durch die Schreibweise **aspersn** (statt Aspern).

¹²⁷ CI – Manual der Wien 3420 aspern Development AG, überarbeitete Version 2022, Seite 5ff

Der Zusatz „Die Seestadt Wiens“ braucht kein Satzzeichen, wenn er zu aspern tritt, weil die beiden integral zusammengehören. Die Wort-Bild-Marke grenzt sich damit von grammatischen Konstruktionen ab.

Der Zusatz ist wichtig denn, **aspern** ist mehr als ein Ortsname - ein Ortsname, der gleichzeitig eine Marke ist. Dieser inhaltliche Mehrwert soll auch durch die Schreibung kenntlich sein. Es gibt zahlreiche bekannte Marken mit Ortsnamen. Warum nehmen wir sie als Marke wahr und nicht als Ortsnamen? Dank konsequenter Verwendung dieses Namens als Marke! Jeder, der z.B. „Ravensburger“ hört oder liest, wird wahrscheinlich an Spiele denken, und nicht an die Kreisstadt in Oberschwaben. Jeder Biertrinker weiß mit „Gösser“ etwas anzufangen, ohne deshalb wissen zu müssen, wo Göss liegt.

aspern Seestadt ist aber auch ein Ort ist; umso wichtiger ist es, dass mit der Marke besonders sorgfältig umgegangen wird. Auf den ersten Blick mag z.B. kein großer Unterschied bestehen zwischen aspern Seestadt und Aspern Seestadt. Auf den zweiten Blick ist der Unterschied aber umso gravierender. Denn aufgrund der besonderen Schreibung ist bei aspern Seestadt klar, dass „Seestadt“ ein klärender Zusatz zu diesem speziellen aspern ist. Bei Aspern Seestadt hingegen beherrscht die Katastralgemeinde Aspern das Gesamtbild, und sie hat anscheinend einen Ortsteil namens „Seestadt“. Weil aspern aber viel mehr ist als ein neuer Ortsteil von Aspern, soll es so geschrieben werden, dass unser Anspruch rasch deutlich wird: aspern.

Das Logo¹²⁸

Die Grundform des Logos ist die der Sonnenallee, der Ringstraße im Stadtentwicklungsgebiet. Die Sonnenallee umschließt den Kern von aspern Seestadt ringförmig. Die Form dieser Lebensader gibt dem Logo seinen Grundriss. Diese Kontur symbolisiert auch das Wesen von der Seestadt – keine glatte, kreisrunde, sondern eine organisch wirkende und in jedem Fall eigenständige Form, die Bewegung und Interaktivität ausstrahlt.

aspern Die Seestadt Wiens steht für individuell kombinierbare Vorteile und Qualitäten und für die Auflösung von Ambivalenzen. Verkürzt dargestellt ist sie einfach „mehr“.

¹²⁸ CI – Manual der Wien 3420 aspern Development AG, überarbeitete Version 2022, Seite 19f

Dieses Mehr spiegelt sich im Logo: Das Plus „+“ steht als ebenso organisch gestalteter Satellit neben der Grundform. Als grafisches Zusatzelement drückt es auf diese Weise gleich im doppelten Sinn Mehrwert und Zugewinn aus.

Der Produktname ist prominent innerhalb des Logokerns platziert und unverzichtbarer Bestandteil. Ganz wie die neue Stadt auf dem Gebiet des alten Flugfelds Aspern baut er sich auf: Die einzelnen Wortelemente sind übereinandergesetzt. So inszeniert das Logo auch die Prozesshaftigkeit des Stadtentwicklungsprojekts.



Abbildung 24: Logo der aspern Seestadt, CI - Manual Wien 3420 aspern Development AG

Die Entwicklungsgesellschaft Wien 3420 aspern Development AG

Die Wien 3420 aspern development AG ist für die Entwicklung der Seestadt zuständig. Sie ist zentrale Ansprechpartnerin für Investoren sowie potenzielle Projektentwickler und betreibt das Standortmarketing. In enger Kooperation mit der Stadt Wien kümmert sie sich um die städtebauliche Planung und infrastrukturelle Erschließung¹²⁹. Bei der Gründung der Entwicklungsgesellschaft Wien 3420 aspern Development AG haben sich schon vor der Erstellung des Masterplans unterschiedliche Unternehmen zusammengeschlossen. Hauptaufgabe war und ist es, durch die Einbindung vielfältiger Expertisen und eine

¹²⁹ https://www.aspern-seestadt.at/ueber_uns/organisation, abgerufen am 16.10.2022

kooperative Arbeitsweise für eine hohe städtebauliche Gesamtqualität zu erzielen. Die Wien 3420 AG gehört zu 73,4 Prozent der GELUP GmbH. Die GELUP GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Wirtschaftsagentur Wien, der VIENNA INSURANCE GROUP und der Bausparkasse der österreichischen Sparkassen Aktiengesellschaft. 26,6 Prozent der Anteile hält die ARE Austrian Real Estate Development GmbH, eine mittelbare Tochtergesellschaft der Bundesimmobiliengesellschaft¹³⁰.

Die Wien 3420 AG hat zwei Kernaufgaben: Sie ist Standortentwickler und Standortverwerter. Als Verwerter betreibt sie das Standortmarketing und hat die Markenführung für den Citybrand „aspers Die Seestadt Wiens“ inne. Sie betreibt die Akquisition von Partnern, die Verwertung von Flächen und die Entwicklung impulsgebender Projekte. Die Marke "Wien 3420 AG" tritt als Absendermarke in den Hintergrund der Produktmarke "aspers Die Seestadt Wiens".

Stadt Wien - MD-BD - Projektleitung Seestadt aspern (PSA)¹³¹

Die Stadt Wien ist mit mehr als 20 Dienststellen und Unternehmungen an der Entwicklung der Seestadt beteiligt. Um ein konzertiertes Vorgehen zu gewährleisten, unterstützt seit 1. September 2011 eine Leitstelle die koordinierte Abwicklung sämtlicher in den Zuständigkeitsbereich der Stadt Wien fallenden Aufgaben, die im Zusammenhang mit der Realisierung der Seestadt stehen.

Ihre primäre Aufgabe ist die Abstimmung der Projekterfordernisse auf operativer und kommunikativer Ebene zwischen der Wien 3420 aspern Development AG und den Dienststellen der Stadt Wien sowie mit darüber hinaus involvierten Projektentwicklern und Investoren, insbesondere seitens der Wiener Stadtwerke Holding AG zugehörigen Tochter- und Enkelgesellschaften sowie der beteiligten Unternehmen der Wien Holding AG¹³².

PSA, Wien 3420 AG und ihre Partner arbeiten im Rahmen eines integrativen Programmmanagements für aspern Die Seestadt Wiens zum Zwecke der vollständigen Umsetzung des Masterplans sowie darauf aufbauender Leitkonzepte.

¹³⁰ https://www.aspern-seestadt.at/ueber_uns/partner, abgerufen am 16.10.2022

¹³¹ Umbenennung in Programmleitung Stadtentwicklungsareale für lebenswertes Wohnen, seit 2020

¹³² Kommunikationshandbuch, *Programm: aspern Die Seestadt Wiens*, Version 2.0 – Überarbeitung 2017, Summer&Heuber, Seite 4

Konzept zum Informationsmanagement der aspern Seestadt

Die Informationsarbeit zur Seestadt erfolgte bis September 2011 getrennt durch die Projektpartner:

Die Wien 3420 aspern Development AG engagiert sich seit ihrem Bestehen in den Bereichen Standort- und Vertriebsmarketing sowie Projekt-, Marken- und Vertriebskommunikation. Ein Marketing- und Brandingprozess legte 2008 dafür eine solide Basis. Das mit der Agentur Brains geschaffene Markenkonzept „Enrich your life“ ist in konkreten Dokumenten zur Anwendung der Marke dokumentiert:

- Kurzkonzept Markenstrategie „Enrich your Life“, Live in Vienna, Work in Europe (März 2008)
- Brandbook und
- CD-Manual

Die Stadt Wien kommunizierte das Projekt aspern Seestadt auf mehreren Ebenen bzw. über zahlreiche Dienststellen - auf technisch-operativer sowie auf politischer Ebene (vgl. Wien voraus, Stadt Wien-Medien, politische Büros, Stadtwerke-Unternehmen etc.). Der PSA obliegt es seit ihrem Bestehen, die Kommunikationsarbeit der Stadt Wien und ihrer Partner auf Basis der Marke aspern Seestadt sowie relevanter Dachmarken bestmöglich abzustimmen.

Integrierte Kommunikationsarbeit aller Player soll den hohen Bekanntheitsgrad, Reputation und Akzeptanz von aspern Seestadt bei den relevanten Anspruchs- und Bezugsgruppen erhalten. Folgerichtig wird die Steuerung der Maßnahmen von PSA und Wien 3420 AG seit 2011 gemeinsam im Rahmen eines von der Stadtbaudirektion in Auftrag gegebenen Programms wahrgenommen. PSA und Wien 3420 AG fungieren dabei als die zentralen Kommunikatoren und haben den Kommunikationslead in der Projektumsetzung in einem Umfeld zahlreicher Absender und Empfänger (Dialoggruppen) mit teils heterogenen Interessenslagen¹³³.

¹³³ Kommunikationshandbuch, *Programm: aspern Die Seestadt Wiens*, Version 2.0 – Überarbeitung 2017, Summer&Heuber, S. 6f

- **Investoren** (Bauträger, angesiedelte Betriebe, Projektentwickler, etc. in der Seestadt)
- **BIG:** Bundesimmobiliengesellschaft, Bauträger und Grundeigentümer vor Ort
- **Wirtschaftsagentur Wien:** Fonds der Stadt Wien, Projektentwickler
Technologiezentrum Aspern, Grundeigentümer vor Ort, Shareholder Wien 3420 AG
- **ASCR:** Aspern Smart City Research Forschungsgesellschaft, Joint Venture: Siemens, Wiener Netze, Wien Energie, Wirtschaftsagentur Wien, Wien 3420 AG
- **Wiener Stadtwerke:** PR Daseinsvorsorgedienstleister (Wiener Linien, Wiener Netze, Wien Energie etc.)
- **Wien Holding:** Gruppe von Unternehmen im Eigentum der Stadt Wien
- **Urban Innovation Vienna:** Smart City Wien Agentur und Wien Holding Unternehmen
- **Wohnfonds Wiens:** Fonds der Stadt Wien für Wohnbau und Stadterneuerung

Politische Akteure

- **BV 1220:** Mediensprecher Bezirksvorstehung Wien-Donaustadt
- **GG-Finzen:** MediensprecherInnen Stadträtin für Finanzen und Wirtschaft
- **GG-Planung:** MediensprecherInnen Stadträtin für Planung
- **GG-Umwelt:** MediensprecherInnen Stadträtin für Umwelt
- **GG-Kultur:** MediensprecherInnen Stadtrat für Information und Kultur

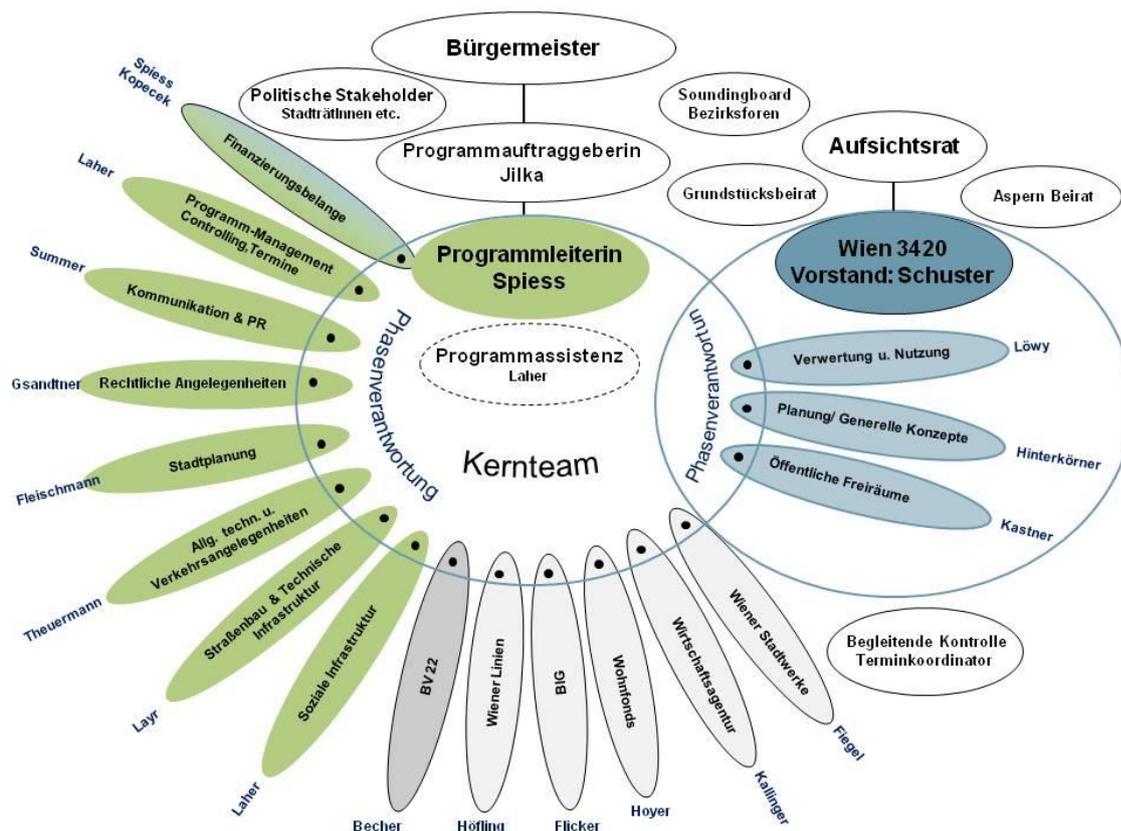


Abbildung 26: Verantwortlichkeiten Programmmanagement laut Programmhandbuch, Stand 2015

Programmziele, aspern Seestadt¹³⁴

Das Programm **aspern** Seestadt wurde von Stadtbaudirektorin Brigitte Jilka in Auftrag gegeben und begann mit Abnahme des Programmhandbuchs am 05.03.2013 offiziell zu laufen. Im Vorfeld haben mehrere Vorbereitungsworkshops zum Programmdesign stattgefunden. Die im Programmhandbuch vorgesehene Organisationsstruktur ist auf integratives Programm-Management ausgerichtet.

A) Als übergeordnetes Ziel ist demnach die akkurate Umsetzung des Masterplanes anzusehen. Auf Grundlage dieser Rahmenzielsetzung identifiziert das Programmhandbuch eine Reihe von generellen inhaltlichen Zielvorgaben.

B) Außerdem bestimmt das Handbuch, dass aspern Die Seestadt Wiens "im Bezirk Donaustadt jederzeit integriert sein muss". Methodische und inhaltliche Anhaltspunkte hierfür bestehen etwa in Form von Konzepten wie der Zielgebietskoordination U2

¹³⁴ Kommunikationshandbuch, *Programm: aspern Die Seestadt Wiens*, Version 2.0 – Überarbeitung 2017, Summer&Heuber, Seite 9

Donaustadt Ziel ist es, ein lokales Zentrum inmitten des stark wachsenden 22. Wiener Gemeindebezirks Donaustadt zu etablieren.

C) Programmabgrenzung: Die Abwicklung von Stakeholder-Projekten gehört nicht zu den im Rahmen des Programms zu erledigenden Aufgaben. Ebenso wenig wie die Öffentlichkeitsarbeit oder Marketingtätigkeiten dritter Projektbeteiligter. Jedoch hat im Rahmen des Programms die Abstimmung mit externen PartnerInnen und deren Projekten entlang definierter Schnittstellen und Berührungspunkte zu erfolgen¹³⁵

Die Phase 3 Kommunikation fasst elf Arbeitspakete zusammen, die größtenteils unter Verwendung gemeinsamer Ressourcen (Stadt Wien und Wien 3420 AG) zu erledigen sind. Die einzelnen Arbeitspakete enthalten jeweils konkrete Aufgaben und Aufträge, die im Programmhandbuch detailliert, deskriptiv dargestellt werden¹³⁶.

PSP-Code	Vorgangsname	Durchführungsverantwortung
3	Kommunikation & PR	Summer
3.1.	Kommunikationsleitstrategie	Summer
3.2	Kommunikations- & PR-Plan jährlich erstellen	Spörk
3.3	Krisenkommunikation festlegen	Spörk
3.4	Anfrage- und Beschwerdemanagement	Summer
3.5	Stadtteilmanagement	Lang
3.6	Zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit aktuell durchführen	Spörk
3.7	Online Relations	Spörk
3.8	Stadt Wien interne Kommunikation	Summer
3.9	Medienbeobachtung und Medienresonanzanalyse	Liebinger
3.10	Standortmarketing durchführen	Bredt
3.11	Markenführung wien 3420 AG	Bredt

- Grün: Gemeinsame Aufgabenerfüllung
- Grau: Aufgabenerfüllung durch die PSa (Stadt Wien)
- Blau: Aufgabenerfüllung durch Wien 3420 aspern Development AG

Die Kommunikationsarbeit kann nur langfristig Werte schaffen. Signifikante Planänderungen und Diskrepanzen zwischen Vision und Implementierung (Realität) können nur pro-aktiv glaubhaft gemacht werden.

¹³⁵ Vgl. Programmhandbuch, S. 30 und 31.

¹³⁶ Vgl. Programmhandbuch S. 93 und S. 116-133.

Kommunikationsziele, aspern Seestadt¹³⁷

Kommunikation soll Werte schaffen und ihren Beitrag zur Wertschöpfung leisten. Darunter ist zu verstehen, dass aspern Die Seestadt Wiens bei allen relevanten Dialoggruppen als hochwertiges Projekt- und Siedlungsgebiet gilt und in der Marktforschung als eines der Top-Standort gereiht wird. Daraus lassen sich folgende Ziele ableiten:

- Wirtschaftsstandort promoten
- Kernqualitäten vermitteln
- Support zur Erreichung von operativen Zielen
- Krisenprävention

In der Praxis sind hierfür vorgesehen:

- One-Voice-Policy und reibungsloser, multilateraler Wissensaustausch zwischen den Schlüssel-Stakeholdern sowie
- das abgestimmte zielgruppengerechte Adressieren aller prioritären Anspruchsgruppen.

Die derzeit hohe Bekanntheit und Akzeptanz und das Verständnis bei den relevanten Zielgruppen ist laufend sicherzustellen. Für die praktische Umsetzung bedeutet das, dass die begleitende Marktforschung und Medienresonanzanalyse regelmäßig durchzuführen sind. Eine Verschlechterung dieser muss zur Evaluierung der Strategien und Maßnahmen führen. Ferner sind die Beteiligung an Wettbewerben, die Akzeptanz von Behördenverfahren sowie Rückmeldungen bei Impulsen, Events im Rahmen von Nutzungen vor Ort sowie die Inanspruchnahme von Beteiligungsformaten als Gradmesser für Akzeptanz und Verständnis bei den relevanten Anspruchsgruppen periodisch zu untersuchen. Für die wesentlichen Anspruchsgruppen gilt:

- **Projektpartner** müssen sich mit dem Projekt und seinen Zielen identifizieren, diese einheitlich kommunizieren und in all ihren Aktivitäten fördern. Die zur Verfügung stehenden PR-Ressourcen sind effektiv einzusetzen und intelligent zu bündeln.

¹³⁷ Kommunikationshandbuch, *Programm: aspern Die Seestadt Wiens*, Version 2.0 – Überarbeitung 2017, Summer&Heuber, Seite 10

- **NutzerInnen** – PionierInnen, MieterInnen, InvestorInnen, AnrainerInnen, BürgerInnen, Wirtschaftstreibende etc. – müssen das Projekt aspern Seestadt kennen und die damit verbundenen sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Chancen und Möglichkeiten positiv wahrnehmen.
- **MultiplikatorInnen** (vgl. Medien) müssen eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte, gezielte Adressierung erfahren. So werden langfristige PartnerInnen gewonnen und eine seriöse Kommunikations- und Dialogkultur etabliert. Die Kommunikationsarbeit soll ferner alle strategischen Entscheidungen für die Seestadt sowie Verwertung und Vertrieb bestmöglich unterstützen

Kommunikationsstrategie¹³⁸

Um die zuvor definierten Kommunikationsziele erreichen zu können, wird eine Strategie, die vier Aspekte einschließt, zugrunde gelegt: Story Telling, Benefit Communication, Reality Check und Partnerkommunikation. Stetig mehr PartnerInnen und PionierInnen übernehmen die Rolle von KommunikatorInnen in und zur Seestadt. Entwicklungsgesellschaft und PSA befinden sich nunmehr inmitten eines Clusters von KommunikatorInnen.:

Kommunikationsbeziehungen zwischen zentralen Akteuren (Wien 3420 AG und PSA) mit ihrem Umfeld befinden sich auch in stetigem Wandel. Methodisch erfordert dies die laufende Analyse der relevanten Dialoggruppen bzw. Aktualisierung der jeweiligen Kommunikationsbeziehungen.

Für die praktische Umsetzung bedeutet dies, dass im Sinne einer One-Voice-Policy und des geordneten Krisenmanagements auf die vielfältigen, voneinander abweichenden Kommunikationsbeziehungen innerhalb der gegenständlichen Dialoggruppenmatrix Bedacht zu nehmen ist. Der nötigen Absendersensibilität kann etwa durch allgemeine Positionspapiere, Basispressemappe bzw. der Akkordierung und anlassbezogenen Aktualisierung der Wording-Kataloge, sowie durch das Sichtbarmachen von Grenzen, unterschiedlichen Akzentuierungen und der für einzelne Absender (Stichwort: Zuständigkeiten, thematische Absendersensibilität) nicht kommunizierbaren Inhalte unterstützt werden.

¹³⁸ Kommunikationshandbuch, *Programm: aspern Die Seestadt Wiens*, Version 2.0 – Überarbeitung 2017, Summer&Heuber, Seite 14

Arbeitsweise zwischen PSA und Wien 3420 AG¹³⁹

Der Kommunikationsarbeit baut auf dem zugrundeliegenden Projektstrukturplan des Programms auf. Sie wird als Phase 3 abgebildet und enthält zehn Arbeitspakete (siehe Programmziele), die jeweils durch zahlreiche Subarbeitspakete bzw. -aufträge definiert sind. Die Arbeitspaketverantwortlichkeiten wurden paritätisch und sachbezogen auf die PSA der Stadt Wien und die Wien 3420 AG aufgeteilt.

Den Kern des Kommunikationsteams bilden die Mediensprecher der Projektleitung Seestadt Aspern und der Wien 3420 AG, die MediensprecherInnen der Geschäftsgruppe Finanzen, der Geschäftsgruppe Wohnen, sowie die Kommunikation/Mediensprecherin der Wirtschaftsagentur Wien und der Öffentlichkeitsarbeit der Bezirksvorstehung Donaustadt. Auftragnehmer werden im Bedarfsfall integriert. Im erweiterten Kommunikationskernteam sind die Geschäftsgruppen, die Magistratsdirektion, die Stadtbaudirektion, zentrale Stakeholder wie die Wirtschaftsagentur Wien, die Bundesimmobiliengesellschaft, die Wiener Stadtwerke Holding, die Wiener Linien und die für dieses Projekt relevanten Magistratsabteilungen sowie externe Beauftragte umfasst. Das erweiterte Kernteam trifft sich im Bedarfsfall, das Kernteam tagt alle sechs Wochen.

Die für die Kommunikation maßgeblichen Entscheidungen werden von der Projektleitung Seestadt Aspern und Wien 3420 AG akkordiert getroffen bzw. abgesegnet. Lassen sich Aufgaben nicht auf Arbeits- oder Phasenebene lösen, erfolgt ein Reporting an die Programmleitung.

Infopoint, Führungen - Infocenter, BesucherInnenservice¹⁴⁰

Entwickelt wurde das Infocenter und das BesucherInnenservice aus den Erfahrungen des Infopoints. Der Infopoint war die erste Stelle für Informationen zum Stadtentwicklungsprojekt aspern Seestadt, aber auch eine begehbare Markenlandschaft. Erst an den „alten Schanzen“ gelegen, dann auf der ehemaligen Rollbahn, nahe dem See, bildete der Infopoint zusammen mit dem ersten Zwischennutzungsprojekt „frühes Grün“, die erste sichtbare Bebauung. Neben regulären Öffnungszeiten wo ein kostenloser Besuch und erster Eindruck der aspern Seestadt möglich war, wurden auch Fachführungen angeboten

¹³⁹ Kommunikationshandbuch, *Programm: aspern Die Seestadt Wiens*, Version 2.0 – Überarbeitung 2017, Summer&Heuber, Seite 15

¹⁴⁰ Angebot: <https://www.aspern-seestadt.at/infocenter/fuehrungen>, aufgerufen am 12.11.2022

um die Auflagen und damit verbunden Maßnahmen der UVP für Anrainer, aber auch interessiertes Fachpublikum und erste Investoren nachvollziehbar zu machen. Das BesucherInnenservice ist im Infocenter der Entwicklungsgesellschaft, als Teil des Marketing- und Kommunikationsteams, angesiedelt und bietet seit Beendigung der kurzfristigen, gemeinsamen Bespielung des Infopoints mit dem Stadtteilmanagement, seit 2014 unter anderem Führungen in der Seestadt an. Das eingerichtete BesucherInnenservice ist die erste Ansprechstelle für Interessierte und betreut Personen, Journalisten und Fachdelegationen vor Ort als wichtige MultiplikatorInnen, aber auch den wissenschaftlichen Austausch mit Hochschulen und Universitäten. Mit Ausnahme der Hochzeit der Pandemiephase 2020 bis zum Quartal 1 2022, nehmen die BesucherInnenzahlen seit 2014 jährlich zu. Aktuell sind es rund 10000 BesucherInnen pro Jahr¹⁴¹, welche die aspern Seestadt aus vielfältigen Interessen besuchen um Informationen zu den Planungsprinzipien des Masterplans, dem Aufgabenfeld der Entwicklungsgesellschaft oder anderen Aspekten der Seestadt zu erhalten.

Stadtteilmanagement¹⁴²

Mit der Besiedelung des ersten Quartiers in der Seestadt, stand früh fest, dass die Informationsbedürfnisse der BewohnerInnen nicht mehr durch die Entwicklungsgesellschaft allein abgeleistet werden können, außerdem war das Kommunikationskonzept und das Informationsmanagement nicht auf BewohnerInnen ausgerichtet. Es wurden zwar Maßnahmen ergriffen, zum Beispiel das Willkommenspaket, um das Ankommen in der Seestadt für die BewohnerInnen zu erleichtern. Aber umso mehr Bevölkerung in der Seestadt aufschlugen, um so dichter war der Informationsbedarf. Daher wurde in aspern Seestadt ein Stadtteilmanagement ausgeschrieben.

Das Stadtteilmanagement aspern Seestadt wurde mit Beginn des Jahres 2014 von der Magistratsabteilung 25 der Stadt Wien und der Wien 3420 aspern Development AG beauftragt und besteht aus einem interdisziplinären Team mit breitem Erfahrungsschatz. Hinter dem Stadtteilmanagement steht ein Projektkonsortium aus der Caritas der Erzdiözese Wien und Plansinn Planung und Kommunikation GmbH sowie dem Subauftragnehmer abz*austria.

¹⁴¹ Siehe Jahresabschluss BesucherInnenservice aspern Seestadt, 2019

¹⁴² Vgl: https://www.aspern-seestadt.at/ueber_uns/stadtteilmanagement, aufgerufen am 12.11.2022

Die gemeinsame Entwicklung und Gestaltung des neuen Stadtteils ist ein wesentliches Ziel des Stadtteilmanagements aspern Seestadt. Das Team des Stadtteilmanagements begleitet neue BewohnerInnen beim Ankommen, fördert eine lebendige Nachbarschaftsentwicklung, informiert zu aktuellen Entwicklungen rund um die Seestadt und unterstützt bei der aktiven Mitgestaltung des Zusammenlebens. Es regt zum Erkunden und Kennenlernen der Seestadt und Umgebung an und schafft Raum für Begegnung und Austausch. Im Fokus des Stadtteilmanagements liegt die Gemeinwesen orientierte Entwicklung der Seestadt. Das Stadtteilmanagement vermittelt zwischen BewohnerInnen und verschiedenen AkteurInnen, die in der Seestadt tätig sind.

Kapitel F – Informationsmanagement in der Stadtentwicklung, Umsetzung in der Seestadt

Zusammenfassung

Die vorliegende Arbeit lässt sich neben der Einführung ins Forschungsdesigns zu Beginn in der Einleitung und dem finalen Kapitel F, in drei wissenschaftliche, aufeinander aufbauende Abschnitte gliedern. In einen theoretisch – methodischen Teil, einen empirisch - analytischen Teil und einen sekundäranalytischen Teil, bei dem Datenmaterial untersucht wird, welches nicht selbst erhoben wurde, inhaltlich analysiert wird.

Theoretisch – Methodischer Teil

Der Inhalt der ersten zwei Kapitel (A und B) definiert den wissenschaftlichen Rahmen des Forschungsdesigns. Kapitel A enthält die für den Forschungsgegenstand wichtigen Begriffserklärungen und stellt die angewendeten Forschungsmethoden, Literaturrecherche, explorativer Fragebogen und Leitfaden gestützte ExpertInneninterviews, sowie die Analysemethode der zusammenfassenden, qualitativen Inhaltsanalyse vor. Auch mögliche Grenzen der angewandten Methoden werden skizziert. Außerdem wird die Auswahl der ExpertInnen, welche im Wesentlichen alle Personen sind, die das Stadtentwicklungsprojekt aspern Seestadt kommunikativ für einen gewissen Zeitraum gestaltet und/oder begleitet haben, fachlich begründet. In Kapitel B folgt die theoretische Einbettung des Forschungsprozesses und die Abgrenzung des Forschungsgegenstandes, den vor allem der erste Teil des Titels „Informationsmanagement in der Stadtentwicklung Wiens, am Beispiel aspern Seestadt“ lässt viel Interpretationsspielraum und muss daher definiert werden. Die Herleitung des Begriffes, sowie die Bedeutung des vielfach verwendeten Begriffes Information erfolgt über die Abgrenzung zu den Begriffen Daten und Wissen, die zwar oft Synonym verwendet werden, aber nicht gleichbedeutend sind. Die wissenschaftliche Basis bildet dabei die Informationstheorie; obwohl klassische Informationskonzepte, aufbauend auf der Informationstheorie zwar an ihre Grenzen stoßen, stellt die Informationstheorie die Grundlage für weiterführende Überlegungen dar, und führt so zur Definition des Informationsmanagements nach Heinrichs, welche den Betrachtungsradius der Arbeit in weiterer Folge einschränkt, und die Bedeutung für Planungsvorhaben, aber auch Verwaltungshandeln hervorhebt. So bilden neue Wege im Informationsmanagement, basierend auf, nach Verwaltungsreformen entstandenen Good Governance Ideen, den

Rahmen einerseits, und der Umgang mit Information in formeller und informeller Bürgerbeteiligung, also in partizipativen Prozessen, andererseits.

Empirisch - Analytischer Teil

Der eigentliche Forschungsprozess ist der analytische Teil der Arbeit in Kapitel C, er umfasst die 3 Forschungsphasen und die Auswertung der Erkenntnisse. Zu Beginn werden die Arten der Literaturrecherche, die systematische Methode und die Schneeballmethode skizziert. Literaturrecherche ist die Basisleistung in jedem Forschungsdesign und wird oft nicht gebührend gewürdigt, bzw. der Wert einer guten Literaturrecherche unterschätzt. Denn die Literaturrecherche ist eine gute Möglichkeit der Rückkoppelung gewonnener Erkenntnisse im Forschungsprozess, und öffnet so während der Bearbeitung immer neue Türen zu weiteren Aspekten des Forschungsgegenstandes. Die Überprüfung einer möglichst vollständigen Literaturrecherche, fand mit einer explorativen Befragung mittels standardisierter Fragebögen statt. Damit sollte sichergestellt werden, dass keine relevanten Inhalte des Forschungsgegenstandes vergessen, und somit wichtige Aspekte unbehandelt blieben. Die statistische Auswertung der Fragebögen basiert auf sozio – ökonomischen Daten wie Alter usw. Die inhaltliche Zusammenfassung der Fragebögen erfolgt nach Häufigkeitsverteilung, weil die diversen Antworten auf die offenen Fragen nicht leicht zu standardisieren sind, trotzdem komplettieren sie in einem ersten Schritt das zu erhebende Datenmaterial. Die dritte Forschungsphase besteht in der Durchführung von Leitfadengestützten ExpertInneninterviews mit 4 ausgewählten ExpertInnen. Die Leitfäden bestehen vor allem aus den Forschungsfragen und sind in einen Stadt Wien und einen aspern Seestadt Block unterteilt. Je nach ExpertIn wurde der Leitfaden geringfügig adaptiert, und einige vorläufige Ergebnisse fallweise mit den ExpertInnen diskutiert oder nachgefragt. Interview mit einschlägigen ExpertInnen dienen dazu Hintergrund- und Spezialwissen zum Forschungsgegenstand zu generieren, lassen jedoch auch überraschende Antworten zu und schafft so Raum weitere Aspekte anzusprechen. Nach mehreren Transkriptionsschritten werden die ExpertInneninterviews mittels zusammenfassender, qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet, kodiert und vorher definierten Kategorien zugeordnet. Ziel der Analyse ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, also durch Abstraktion überschaubare Aussagen zu schaffen, die immer noch Abbild des Grundmaterials sind. Die Interpretation der Kernaussagen aus den Kategorien, welche auf

Basis der Forschungsfragen erfolgt, dient als erster Schritt einer zusammenfassenden Beantwortung auf Basis des ExperInnenwissens.

Sekundäranalytischen Teil

In Kapitel D des sekundäranalytischen Teils werden die Bemühungen der Stadt Wien hin zum offenen, partizipativen Verwaltungshandeln und zur partizipativen Stadtentwicklung, anhand der wichtigen Stadtplanungsdokumente und Handlungsprogramme auf unterschiedlichen Ebenen skizziert. Dabei reicht das Spektrum vom stadtplanerischen Kerndokumenten, wie den Stadtentwicklungsplänen 2005 und 2025, in denen grundlegende Beteiligungsarten adressiert werden, hin zu den zwei großen Beteiligungsdokumenten Masterplan Partizipation einerseits und Praxishandbuch, andererseits. Formate, wie die Lokale Agenda 21, und Organisationen wie die Gebietsbetreuung Stadterneuerung oder Stadtteilmanagements schaffen den Rahmen für eine enge Verschneidung mit den städtischen Planungsprozessen. Kapitel D fasst die unterschiedlichen Konzepte und Pläne der Stadt Wiens, in der Bürgerbeteiligung und Partizipation als grundsätzliche Form der Teilhabe der BürgerInnen angestrebt und geregelt wird zusammen und schafft einen Überblick, wie die Informationsarbeit in Stadtentwicklungsprozessen gestaltet werden soll. Der zweite Teil des sekundäranalytischen Teils Kapitel E, beschreibt die Umsetzung des Informationsmanagements in der aspern Seestadt. Um die Herausforderungen im Informationsmanagement in aspern Seestadt zu begreifen, muss man die Dimension des Projektes und die Planungsprinzipien verstehen. Daher wird das Stadtentwicklungsprojekt erst anhand von Kennzahlen und aktuellen Fakten beschrieben, und dann vertiefende Details über den Masterplan und die Marke vorgestellt. In der Informationsarbeit wirken die Stadt Wien mit einer eigenen Einheit, der PSA – Projektsteuerung Aspern - und die eigens für die Verwertung des Stadtteils gegründete, und als PPP strukturierte Entwicklungsgesellschaft Wien 3420 aspern Development AG vor Ort, zusammen um die Informationsfunktion zu diversen Akteurs- und Stakeholdergruppen aufrecht zu erhalten. In einem abgestimmten Konzept zum Informationsmanagement sind Programmziele, Kommunikationsziele und Verantwortlichkeiten definiert und aufgeteilt, und die Arbeitsweise untereinander, aber auch mit und hin zu Dritten in einer gemeinsamen Kommunikationsstrategie festgelegt. Neben einem eingerichteten Stadtteilmanagement, welches zwischen BewohnerInnen und anderen Akteursgruppen vermittelt und so die BewohnerInnen beim Ankommen unterstützt, leistet sich die Entwicklungsgesellschaft außerdem ein BesucherInnenservice.

Zwar sind beide Einheiten erste Ansprechstellen für Interessierte, jedoch mit unterschiedlichem Zielpublikum.

Conclusio – Wie wird es gemacht?

Obwohl am Ende des empirischen Analyseteils eine zusammenfassende Diskussion der Ergebnisse aus den Antworten der ExpertInneninterviews passiert, und somit ein erster Versuch daraus die Forschungsfrage beantworten, ist dies nicht mit der Conclusio zu verwechseln. In der Conclusio wird anders als in der Zusammenfassung, nochmals die gesamte Arbeit, also der theoretisch - methodische, der empirisch – analytische, sowie der sekundäranalytische Teil, reflektiert.

Information ist ein vielfach eingesetzter Begriff, der nicht nur in der Stadtentwicklung verwendet wird, sondern zum Beispiel auch im Kontext unternehmerischen Handelns, deshalb gibt es auch unterschiedliche Definitionen von Information, welche bezogen auf den Untersuchungsgegenstand sehr divers sind. So war ein wesentlicher Teil des Forschungsprozesses im theoretisch – methodischen Abschnitt, die für den Untersuchungsgegenstand passenden Definitionen von Information und somit in weiterer Folge auch für Informationsmanagement zu sammeln, und einzugrenzen. Die in Kapitel B beschriebenen Definitionen stehen zwar nicht mehr im direkten Zusammenhang mit der konservativen Informationstheorie des Sender–Empfänger Modells, bauen jedoch weiterhin darauf auf. Die von Heinrichs (1998) vertretenen Ansätze sind in ihrer Definition klar und bilden den weiteren Betrachtungsradius der vorliegenden Arbeit. Informationsmanagement wird als Leitungshandeln in Unternehmen, auch im Bezug eines Projektes, als Führungsaufgabe verstanden, welche sich mit Information und Kommunikation befasst, mit dem Ziel eine Informationsstruktur so aufzubauen, dass ein optimaler Beitrag zum Unternehmens- bzw. Projekterfolg geleistet wird. Der Willen der Stadt Wien, den Vertrauensverlust in die politischen Institutionen und in den öffentlichen Sektor mit den Grundsätzen Offenheit, Partizipation, Verantwortlichkeit, Effektivität und Kohärenz des Verwaltungsmodells Good Governance entgegen zu wirken, spiegelt sich auch in der Stadtentwicklung wider. In allen Stadtentwicklungsdokumenten der Stadt Wien ist der grundsätzliche Wille der Beteiligung wesentlicher Inhalt. Mit dem Masterplan und den Praxishandbuch, gibt es sogar mehr oder wenige direkte Anleitungen wie und wann

informelle Beteiligungselemente in der Stadtentwicklung eingesetzt werden sollen. Operativ umgesetzt werden diese Beteiligungsformate oft im Zuge von Prozessen der Lokalen Agenda 21, oder in machen Stadtteilen wie der aspern Seestadt von eigens eingerichteten interdisziplinären Organisationen wie Gebietsbetreuungen oder Stadtteilmanagements. Stadtentwicklung soll zunehmend partizipativ, also unter Einbeziehung von der Bevölkerung passieren, aber auch auf „die rasante Entwicklung der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien reagieren, welche derzeit zahlreiche grundlegende Veränderungen in den Rahmenbedingungen unserer Gesellschaft bewirkt. Denn die prinzipielle Möglichkeit nahezu jede Information und alles explizit verfügbare Wissen, und damit die entscheidenden Entwicklungsfaktoren des 21. Jahrhunderts, sekundenschnell an jedem Ort der Erde verfügbar zu machen, rückt Fragen des Informationsmanagements immer stärker in den Mittelpunkt“¹⁴³.

Das Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt ist auf vielerlei Ebenen eine Art Vorzeige Projekt der Wiener Stadtentwicklungsbemühungen, wie mit den aktuellen Herausforderungen umgegangen werden soll. So ist es nicht verwunderlich, dass auch im Informationsmanagement neue, im vorliegenden Fall zwischen der Stadt Wien und einer Entwicklungsgesellschaft in PPP-Struktur abgestimmte Wege beschritten werden. Denn obwohl eine historisch gewachsene Stadt wie die Stadt Wien vielfältigere strategische Herausforderungen zu meistern hat als ein Unternehmen, ähneln sich die Lösungen im Informationsmanagement sehr stark. In einem interdisziplinären Rahmen wie Stadtentwicklung, gibt es eine Vielzahl von unterschiedlichen Stakeholdern und eine Vielzahl von interessierten Teilöffentlichkeiten. In der Informationsarbeit muss also auf den Meinungspluralismus der Interessierten mit diversen Botschaftensätzen eingegangen werden. Dies ist nur bedingt mit starren, planbaren Governmentprozessen möglich, und kann mit formeller Beteiligung nicht geleistet werden, daher bedienen sich städtischen Akteure, aber auch die Entwicklungsgesellschaft in geöffneten Governancessstrukturen, an einer Vielzahl von informellen Beteiligungsformaten. Ziel in der Informationsarbeit ist die Reduktion von komplexen Fachinhalten und die Verteilung der Information an Interessenten oder Betroffenen aus unterschiedlichen Perspektiven. Dadurch verspricht man sich eine auf

¹⁴³ Brunzel M.: 2000, Informationsmanagement im öffentlichen Sektor - Perspektiven aus Sicht der Planungsdisziplinen; Österreichische Zeitschrift für Vermessung und Geoinformation S. 10 – 18

den Bedürfnissen unterschiedlicher NutzerInnengruppen basierende, und somit breit akzeptierte, eventuell auch ökonomisch und ökologischer nachhaltigere Stadtteilgestaltung. Dabei ist der grundsätzliche Zugang im Informationsmanagement im Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt der Dialog zu einer Vielfalt von Dialoggruppen. Es wird integriertes Informationsmanagement betrieben, also über alle Kanäle der involvierten Akteure. Es gibt dabei nicht die eine Strategie im Informationsmanagement in aspern Seestadt, vielmehr ändern sich die strategischen Ansätze je nach unterschiedlichen Kommunikationsbedürfnissen. So sind Anpassungen den Informationsstrategien hin zu unterschiedlichen Interessensgruppen in regelmäßigen Evaluierungsschritten zu adaptieren oder gar zu überdenken. Daher der endogene Ansatz - denn Informationsbedürfnisse zu Projekten wachsen mit der Projektgröße und auf Grund der Beteiligung der Bevölkerung. Eine zusätzliche Erkenntnis im Zuge des Forschungsprozesses, ist dass die Praxishandbuch Partizipation vorgeschlagenen Ideen zu Beteiligung in Stadtentwicklungsgebieten auf der grünen Wiese, schon lange vor der Publizierung des Dokumentes in der aspern Seestadt umgesetzt wurden. Die Interessierten wurden frühzeitig, im Zusammenhang mit Infrastrukturprojekten in der Nachbarschaft über die Seestadt informiert. Das Planungsgebiet wurde ab dem Zeitpunkt des Masterplanes über den Infopoint und andere erste identitätsstiftende Projekte erlebbar gemacht, um das Stimmungsbild aber auch persönliche Bedürfnisse an den neuen Stadtteil einzuholen. Mit dem Beginn der Bebauung und dem eigentlichen Start des Projektes bildete die Entwicklungsgesellschaft nun mehr nicht alleine Anknüpfungspunkte für interessierte Personen und Organisationen, auch die Stadt Wien, über die PSA, versuchte zukünftige Stakeholder vor Ort über diverse Formate zusammenzubringen. Mit der Besiedelung wurde aus dem Infopoint der frühen Stunden, das BesucherInnenservice und das Infocenter entwickelt. Gemeinsam mit dem Statteilmanagement sind es niederschwellige Instrumente Informationen über das Projekt zu bekommen. Speziell das Stadtteilmanagement übernahm dann die Aufgabe neue BewohnerInnen beim Ankommen mit Informationen zu begleiten, und BewohnerInnen zusammenzubringen. So liegt trotz klarer Zielsetzung im Forschungsdesign; Herauszufinden wie Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung gehandhabt wird, wie es in der aspern Seestadt angewendet wird, und ob Projekte wie die aspern Seestadt eine eigene Informationspolitik zu Ihren Planungsvorhaben dazu umsetzt und ergänzt, am Ende des Forschungsprozesses die Vermutung nahe, dass die Stadt Wien neben einigen

Planungsprinzipien, auch Überlegungen im Informationsmanagement aus der Seestadt in Ihre Fachkonzepte übernommen hat. Eine weitere Erkenntnis war der vielfältige Einsatz des Informationsbegriffes in der Stadtentwicklung.

Die Vielfältigkeit des Informationsbegriffes in der Stadtentwicklung

Wie in Kapitel A herausgearbeitet wird der Begriff Information, aber auch Informationsmanagement unterschiedlich verwendet. Die Grenzen zwischen Information und Kommunikation, sowie Informationsmanagement und Kommunikationsmanagement sind unscharf, auch und vor allem in der wörtlichen Verwendung. Während Information auch Synonym für Daten verwendet wird, steht Informationsmanagement im Allgemeinen für das Verwalten von Informationen. Informationsmanagement beinhaltet somit das Erfassen, Verarbeiten, Speichern und Bereitstellen der richtigen Informationen zur richtigen Zeit und am richtigen Ort. Im Zuge des Forschungsprozesses wurden in der Stadtentwicklung 3 verschiedene Einsätze des Begriffes identifiziert und als weitere Erkenntnis aus der Arbeit kurz skizziert.

Information als Basisleistung in Beteiligungsverfahren

Die zeitgerechte und ausreichend umfassende Information, also geplantes und abgestimmtes Informationsmanagement als Basisleistung, als erste und wichtigste Stufe ernstgemeinter Beteiligungsabsicht, sind sowohl in formalisierten Beteiligungsverfahren als auch in informellen zu finden¹⁴⁴.

Formale sowie Informelle Beteiligungsprozesse haben Ihre Grenzen, Information jedoch nicht. Selbst wenn im Planungsprozess kritische Szenarien auftreten und die Beteiligung erschweren, zum Beispiel wenn bereits massive Konflikte vorhanden sind und somit ein konsensorientiertes Vorgehen nicht mehr möglich ist, dient fundierte Information als Basisleistung für die Öffentlichkeit. Gute Informationspolitik ist somit ein wichtiger Bestandteil qualitätvoller Bürgerbeteiligung und dabei das Fundament jedes Beteiligungsprozesses.

¹⁴⁴ Breitfuss A.& Dangschat J., 2000 Lokale Agenda 21 in Wien – von der Betroffenenbeteiligung zur Akteurskooperation, TU Wien – SRF S. 22

Information als Produktionsfaktor in der Kommunikation von Stadtentwicklungsprozessen

Die Gesamtheit der Aufgaben, die sich mit Information und Kommunikation befassen (Informations- und Kommunikationsaufgaben), wird als Informationsfunktion bezeichnet. In dem Zusammenhang wird oft darauf hingewiesen, dass Information - und somit auch Daten und Wissen - zum vierten Produktionsfaktor neben Arbeit, Boden und Kapital geworden ist. Wenn Information, Daten und Wissen heute einen maßgebenden Wirtschaftsfaktor darstellen, dann gewinnt die Frage, was genau darunter zu verstehen ist eine besondere Bedeutung. Information allein reicht also meist nicht mehr aus, denn "...in dem Maße, in dem durch den Erfolg der Informationstechnik die Fülle und Verfügbarkeit von Information explosionsartig zunimmt, wird Information ihrerseits zu Rohstoff. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit eines weiteren "Veredelungsschrittes", nämlich die Aufgabe, aus Information Wissen zu erzeugen. Genau diese Fähigkeit wird bei dem vor uns liegenden technologisch-ökonomischen Paradigmenwechsel zu Schlüsselkompetenz.¹⁴⁵"

Information als Aufgabenbereich im städtischen und unternehmerischen Handeln

Wurde der Begriff Informationsmanagement in der Betriebswirtschaft bis in die 90er Jahre vor allem im Sinne von Datenmanagement und der damit zusammengehörenden technischen Organisation verwendet, stellt der Ansatz des Informationsmanagements als Wissensmanagement ab den 90ern Wissen als Kapital, bzw. als Produktionsfaktor in den Vordergrund. Informationsmanagement umfasst, sowohl das Management der Ressource Information innerhalb eines Unternehmens als auch das Management von externen Informationsquellen. Informationsmanagement dient wiederum dem Wissensmanagement auf allen Ebenen eines Unternehmens.

Der Definition Heinrichs (1998) zu Folge ist Informationsmanagement das Leitungshandeln (das Management) im Unternehmen in Bezug auf Information und Kommunikation" verstanden und umfasst "alle Führungsaufgaben, die sich mit Information und Kommunikation ... befassen". Ziel des Informationsmanagements ist, „eine Informationsinfrastruktur aufzubauen und so zu gestalten und zu nutzen, dass eine optimale Unterstützung der Informationsfunktion ermöglicht und ein optimaler Beitrag zum

¹⁴⁵ Müller, A.v. 1997: Denkwerkzeuge für Global Player. In: U. Krystek, E. Zur, Hrsg.: Internationalisierung. Eine Herausforderung für die Unternehmensführung. Berlin. S. 471

Unternehmenserfolg geleistet wird. Das Sachziel dabei ist die Schaffung einer aufgabenorientierten Informationsverarbeitung, sowie die Gewährleistung der Informations- und Kommunikationsfähigkeit einer Institution durch Entwicklung, Aufrechterhaltung und Betrieb der Informationsinfrastruktur.

Gerade der öffentliche Sektor steht dabei vor der Aufgabe, die neuen technischen und technologischen Möglichkeiten in ihren Modernisierungsbestrebungen optimal einzusetzen. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche Perspektiven die Planungsdisziplinen im Kontext der neuen Informationsmanagementsanforderungen besitzen, da diese bekanntlich in vielfältiger Weise über praktische Erfahrungen im Umgang mit komplexen Informations- und Interaktionsbeziehungen verfügen. So erfordern neue Herausforderungen für die Stadt und die Bezirke, neue Wege in der Verwaltung. Die gesellschaftlichen Aufgaben und die zu lösenden Probleme werden immer komplexer. Viele unterschiedliche Interessen treffen aufeinander. Um Antworten auf diese neuen Herausforderungen geben zu können, werden neue Formen der Zusammenarbeit und Steuerung in der öffentlichen Verwaltung sowie mit Akteurinnen und Akteuren außerhalb angestrebt¹⁴⁶.

Reflexion des Forschungsprozesses - Evaluierung

Im Nachhinein betrachtet, war der Titel „Informationsmanagement in der Stadtentwicklung Wiens, am Beispiel aspern Seestadt“ zu ungenau formuliert. Es hat einen langen Prozess und viel zeitlichen Aufwand benötigt, den in meinem Arbeitsalltag oft verwendeten Begriff des Informationsmanagements für den Forschungsgegenstand herzuleiten und für das Forschungsdesign abschließend zu definieren. So ist es nicht verwunderlich, dass im Zuge der Definitionsversuche rund um den Begriff viele Erkenntnisse generiert wurden. Dieser Aspekt war im Endeffekt sicher bereichernd und hat viele Facetten des Informationsbegriffes aufgebracht, jedoch war er zeitintensiv und in der Erarbeitung mit viel Frustration behaftet. Von den drei Forschungsphasen in der Arbeit ist die explorative Befragung kritisch zu sehen. Die Idee das Forschungsdesign nach einer anfänglichen, sammelnden Literaturrecherche, mit einem explorativen Element zu ergänzen um den Forschungsgegenstand weiter einzuengen klingt plausibel, jedoch stand der betriebene Aufwand in keinem Verhältnis zu den Erkenntnissen. Eine glückliche Fügung in dem Zusammenhang war der durch die Covid-

¹⁴⁶<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/strategien/step/step2025/fachkonzepte/mobilitaet/handlungsfelder/governance.html>, aufgerufen am 24.8.2022

Pandemie ausgelöste, erste Lockdown. Er hat es nicht möglich gemacht den geplanten Zeitraum von mehreren Wochen umzusetzen, weil mit dem Lockdown auch keine Führungen stattfinden konnten. Außerdem war der Fragebogen für viele der FührungsteilnehmerInnen zu starr oder komplex, und somit die Rücklaufquote überschaubar. Daher erfolgte die Auswertung der Fragebogen nur anhand von sozio – ökonomischen Merkmalen und anhand von Häufigkeitsverteilung, und hatte so wenig weiteren Erkenntniswert. Im Hinblick auf eine lückenlose Untersuchung des Informationsmanagements in der Stadtentwicklung Wiens waren die ExpertInnen Interviews die ergiebigsten. Aber wie Klaus Selle schon 1996 kritisch anmerkt, handelt es sich bei Untersuchungen mit Befragungen zentraler AkteurInnen um deren Wahrnehmung und Interpretation des Sachverhaltes. Es kann dadurch nicht darauf geschlossen werden, ob es sich bei den Untersuchungen um Sonderfälle und Ausnahmen handelt, oder ob die Beobachtungen grundlegende Tendenzen der Praxis widerspiegeln¹⁴⁷. Durch die systematische Auswahl der Befragten soll dieses Risiko zwar minimiert werden jedoch ist der Begriff Experte per se schon problematisch. Denn die Definition einer/s ExpertIn zu einem bestimmten Forschungsgegenstand ist abhängig von der zugrunde liegenden Frage. Demzufolge ist die ExpertInnenrolle über ein bestimmtes Rollenwissen zu definieren, über das sie verfügen, aber schwer zu verallgemeinern. Es liegt also an der Rolle des Forschers wer als Experte angesehen wird.

¹⁴⁷ Selle, K., 1996. Planung und Kommunikation: Gestaltung von Planungsprozessen in Quartier, Stadt und Landschaft. Grundlagen, Methoden, Praxiserfahrungen. Wiesbaden und Berlin: Bauverlag., S. 89

Kapitel G – Anhänge

Literaturverzeichnis

- Arbter K., 2005 Handbuch Öffentlichkeitsbeteiligung, „Die Zukunft Gemeinsam gestalten“, 2005, S. 65ff.
- Arnstein, S. R. 1969. A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners* 35: 216–224.
- Aufenanger, S. 1991. Qualitative Analyse semi-strukturierter Interviews – ein Werkstattbericht. In *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*, Hrsg. Detlef Garz und Klaus Kraimer, 35–59. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Bischoff A., 1996 Informieren, Beteiligen, Kooperieren: Kommunikation in Planungsprozessen, S. 11
- Bischoff A., Klaus Selle, und Heidi Sinning. 1996. Informieren, Beteiligen, Kooperieren: Kommunikation in Planungsprozessen. Eine Übersicht zu Formen, Verfahren, Methoden und Techniken. Dortmund: Vertrieb für Bau- und Planungsliteratur.
- Bockstette C., 2006, Siegfried Quandt, Walter Jertz (Hrsg.): Strategisches Informations- und Kommunikationsmanagement. Handbuch der sicherheitspolitischen Kommunikation und Medienarbeit. Bernard & Graefe Verlag, S. 43ff
- Bortz, J., und Nicola Döring. 1995. *Forschungsmethoden und Evaluation*. zweite, vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage. Berlin: Springer.
- Breitfuss A. & Dangschat J., 2000 Lokale Agenda 21 in Wien – von der Betroffenenbeteiligung zur Akteurskooperation, TU Wien – SRF S. 22,
- Brunzel M.: 2000, Informationsmanagement im öffentlichen Sektor - Perspektiven aus Sicht der Planungsdisziplinen; Österreichische Zeitschrift für Vermessung und Geoinformation S. 10 – 18
- Diaz-Bone, Rainer, und Christoph Weischer, Hrsg. 2015. *Methoden-Lexikon für die Sozialwissenschaften*. Wiesbaden: Springer VS., S. 271
- Flick, Uwe. 1991. Triangulation. In *Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Heiner Keupp, Lutz von Rosenstiel und Stephan Wolff, 432–434. München: Psychologie-Verl.-Union., S433
- Garz, D., und Klaus Kraimer, Hrsg. 1991. *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- H. Lefèbvre. 1996. *Writings on Cities*. Hrsg. Eleonore Kofman und Elizabeth Lebas. Oxford: Blackwell, S.131
- Hammer K., Stadtpunkte 9, 2013 BürgerInnenbeteiligung in der Stadt – Zwischen Demokratie und Ausgrenzung, Arbeiterkammer, S. 4
- Heinrich L. J., D. Stelzer: *Informationsmanagement – Grundlagen, Aufgaben, Methoden*. 9. und 10. Auflage. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München/ Wien 2009 bzw. 2011
- Heinrich L. J., 1998. *Informationsmanagement - Planung, Überwachung und Steuerung der Informationsinfrastruktur*. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, S. 8ff

- Hopf, C., 1991. Qualitative Interviews in der Sozialforschung. Ein Überblick. In Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen, Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Heiner Keupp,
- Kallinger M./S. Kastenmeier – Krula: 2020 Innovative Verwaltungsführung: Public Management und Good Governance. BM für Kunst, Kultur, öffentlicher Dienst und Sport, S. 16ff
- Kuckartz, U. 2014. Mixed Methods. Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren. Wiesbaden: Springer VS.
- Mayntz, R. 2004. Governance im modernen Staat. In Governance. Regieren in komplexen Regelsystemen, Hrsg. Arthur Benz, Wiesbaden: Springer, S. 65 - 76
- Mayring P., 1994, Qualitative Inhaltsanalyse – Texte verstehen: Konzepte Methoden und Werkzeuge, Universität Konstanz
- Mayring, Philipp. 2002. Einführung in die qualitative Sozialforschung: eine Anleitung zu qualitativem Denken. Weinheim: Beltz.
- Mertens P., Freimut Bodendorf, Wolfgang König, Matthias Schumann, Thomas Hess, 2017: Grundzüge der Wirtschaftsinformatik. Hrsg.: Peter Mertens et al. 12. Auflage. Springer Gabler, S. 159 ff
- Mertens, DM., und Sharlene Hesse-Biber. 2012. Triangulation and mixed methods research: provocative positions. Journal of Mixed Methods Research 6: 75–79.
- Meuser, M., und Ulrike Nagel. 1991. ExpertInneninterviews. In Qualitativ-empirische
- Müller, A.v. 1997: Denkwerkzeuge für Global Player. In: U. Krystek, E. Zur, Hrsg.: Internationalisierung. Eine Herausforderung für die Unternehmensführung. Berlin.
- Przyborski, A., und Monika Wohlrab-Sah. 2010. Qualitative Sozialforschung. 3., korrigierte Auflage. München: Oldenbourg.
- Rosert E., 2009 Hinweise zum Recherchieren und Beschaffen wissenschaftlicher Literatur, Institut für Politikwissenschaft, Göthe Universität Frankfurt am Main
- Roy, 2005 Urban Informality. Toward an Epistemology of Planning. Journal of the American Planning Association 71: 147–158
- Selle, K., 1996. Planung und Kommunikation: Gestaltung von Planungsprozessen in Quartier, Stadt und Landschaft. Grundlagen, Methoden, Praxiserfahrungen. Wiesbaden und Berlin: Bauverlag.
- Selle, K., 2013. Über Bürgerbeteiligung hinaus: Stadtentwicklung als Gemeinschaftsaufgabe? Analysen und Konzepte. Detmold: Rohn.
- Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen, 441–471. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Stahlknecht P., 2005 Ulrich Hasenkamp: Einführung in die Wirtschaftsinformatik. 11. Auflage. Springer, Berlin/ Heidelberg/ New York, S. 437.
- Stein, Ursula. 2016. Ein systemisches Kommunikationsmodell für die räumliche Planung. In Zur kommunikativen Konstruktion von Räumen, 223–239. Wiesbaden: Springer.
- Thewes C.& Saalbach C.& Kohler U., 2014 Bürgerbeteiligung bei umweltrelevanten Großprojekten, Uni Potsdam, S. 11
- U. Kuckartz, 2008, Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis
- Vogt S. & Werner M., 2018 Forschen mit Leitfadeninterviews und qualitativer Inhaltsanalyse, Fakultät für Sozialwissenschaften Uni Köln

- Weber, K., 2017: Informations- und Datenmanagement. In: Ernst Tiemeyer (Hrsg.): *in IT-Management*. 6. Auflage. Nr. 978-3-446-44347-1. Hanser Verlag, München, S. 187 ff.

Quellen der aspern Seestadt

- Aspern die Seestadt Wien, Fortschreibung Masterplan, Werkstattbericht 176, Wien 3420 Aspern Development AG & Stadt Wien, Magistratsabteilung 18, Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2018
- CI – Manual der Wien 3420 aspern Development AG, überarbeitete Version 2022
- Kommunikationshandbuch, *Programm: aspern Die Seestadt Wiens*, Version 2.0 – Überarbeitung 2017, Summer&Heuber

Quellen der Stadt Wien

- STEP 2025, Stadtentwicklungsplan Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, 2014
- Stadt Wien MA21 - Stadtplanung und Flächennutzung: Masterplan für eine partizipative Stadtentwicklung, 2017
- Stadt Wien MA 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung, Praxishandbuch Partizipation – Gemeinsam die Stadt entwickeln, 2012

Onlinequellen

- [doi:10.1007/978-3-662-45863-1](https://doi.org/10.1007/978-3-662-45863-1) Helmut Krcmar: *Informationsmanagement*. 2015 abgerufen am 6.6 Mai 2020
- <http://einstein.informatik.uni-oldenburg.de/rechnernetze/informat.htm>, Informationstheorie ist Kommunikationstheorie
- <http://einstein.informatik.uni-oldenburg.de/rechnernetze/informat.htm> - Informationstheorie ist Kommunikationstheorie:
- <http://www.capurro.de/infovorl-kap1.htm>, „Einführung in den Informationsbegriff“ von Rafael Capurro,
- <http://www.uni-potsdam.de/soziologie-methoden/dokumente/lit/buergerbeteiligung14.pdf>, Thewes, Christoph/Claudia Saalbach/Ulrich Kohler (2014): Bürgerbeteiligung bei umweltrelevanten

Großprojekten. Der Beteiligungs-Bias als methodisches Instrument zur Bewertung von Beteiligungsverfahren, Potsdam -

- <https://anthrowiki.at/Informationstheorie>, Zusammenfassung der Informationstheorie von Shannon,
- [https://wpgs.de/fachtexte/forschungsdesigns/explorative-forschung-hypothesenpruefende-forschung-forschungsziel/#Explorative Studien und Forschung](https://wpgs.de/fachtexte/forschungsdesigns/explorative-forschung-hypothesenpruefende-forschung-forschungsziel/#Explorative%20Studien%20und%20Forschung)
- <https://wpgs.de/fachtexte/forschungsdesigns/explorative-forschung-hypothesenpruefende-forschung-forschungsziel/>, abgerufen am 1.9.2022
- <https://www.derstandard.at/story/2000099451558/wien-ist-zum-zehnten-mal-die-lebenswerteste-stadt-der-welt>,
- <https://www.governance.at/?pId=9> - Die Internetplattform zu Governance und Nachhaltiger Entwicklung ist eine Initiative des Lebensministeriums, Reinhard Steurer, abgerufen 24.8.2022
- https://www.partizipation.at/p_in_planung.html, Klaus Selle: Planung und Kommunikation – Auszug 6.7.2019
- <https://www.scribbr.de/methodik/auswertung-bachelorarbeit/#offene-fragen>
- <https://www.unibielefeld.de/erziehungswissenschaft//scs/studierende/studentech/iken/literaturrecherche.html>

Websites der Stadt Wien

<https://www.wien.gv.at/wohnen/wohnbautechnik/gebietsbetreuung/>, aufgerufen am 16.10.2022

<https://www.wien.gv.at/verwaltung/organisation/koerperschaft/gemeinde/magistrat/einteilung.html>,

<https://www.wien.gv.at/medien/service/medienarbeit/kampagnen/index.html>, aufgerufen am 16.10.2022

<https://www.wien.gv.at/medien/service/medienarbeit/medienkooperationen.html>, aufgerufen am 16.10.2022

<https://www.wien.gv.at/medien/service/medienarbeit/aufgaben.html>, aufgerufen am 16.10.2022

<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/projekte/aspersn-seestadt/geschichte/index.html>,

aufgerufen am 16.10.2022

<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/strategien/step/step2025/ag-governance.html>,

aufgerufen am 24.8.2022

<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/strategien/step/step2025/fachkonzepte/mobilitaet/handlungsfelder/governance.html>, aufgerufen am 24.8.2022

Websites von Gebietsbetreuung und Stadtteilmanagement

<https://www.gbstern.at/was-wir-tun/beteiligung/>, aufgerufen am 16.10.2022

<https://www.gbstern.at/was-wir-tun/die-gebietsbetreuungen-stadterneuerung/>, aufgerufen am 16.10.2022

<https://www.gbstern.at/was-wir-tun/die-gebietsbetreuungen-stadterneuerung/>, aufgerufen am 16.10.2022

Websites der lokalen Agenda 21

<https://www.demokratiezentrum.org/bildung/ressourcen/themenmodule/partizipationsformen-in-wien/die-lokale-agenda-21-wien/>

<https://www.la21wien.at/was-wir-machen.html>

Websites der aspern Seestadt

https://www.aspern-seestadt.at/ueber_uns/organisation, abgerufen am 16.10.2022

<https://www.aspern-seestadt.at/infocenter/fuehrungen>, aufgerufen am 12.11.2022

https://www.aspern-seestadt.at/ueber_uns/stadtteilmanagement, aufgerufen am 12.11.2022

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Überblick über die Herausforderungen und Ansätze der öffentlichen Verwaltung, nach Steurer, 2004	48
Abbildung 2: 3 Intensitätsstufen der Partizipation nach Arbler (2007), Praxishandbuch Partizipation Stadt Wien, S.11.....	49
Abbildung 3: Stufen der Partizipation nach Selle.....	51

Abbildung 4: Verteilte Fragebögen im Rahmen von Führungen, Feb + März 2020, eigene Darstellung	58
Abbildung 5: Vollständige Fragebögen nach Altersklasse, eigene Darstellung	58
Abbildung 6: Abgegebene Fragebögen nach Altersklasse, eigene Darstellung	59
Abbildung 7: Abgegebene und Vollständige Fragebögen nach Geschlecht, eigene Darstellung	59
Abbildung 8: Abgegebene und vollständige Fragebögen nach Herkunft, eigene Darstellung	60
Abbildung 9: Häufigkeitsverteilung zur Frage 1 – Wer betreibt Stadtentwicklung?	61
Abbildung 10: Häufigkeitsverteilung zur Frage 2 - Wer informiert über Stadtentwicklung?.....	61
Abbildung 11: Häufigkeitsverteilung zur Frage 3 - Wo findet man Informationen zu Stadtentwicklungsthemen?.....	62
Abbildung 12: Häufigkeitsverteilung zur Frage 4 - Nehmen Sie aktiv am Stadtentwicklungsgeschehen teil?	63
Abbildung 13: Häufigkeitsverteilung zur Frage 5 - Woher kennen Sie die Seestadt?	64
Abbildung 14: Häufigkeitsverteilung zur Frage 6 - Kennen Sie die Entwicklungsgesellschaft oder andere Akteure?	64
Abbildung 15: Häufigkeitsverteilung zur Frage 7 - Woher beziehen Sie Informationen über die Seestadt?	65
Abbildung 16: Transkriptionsarten nach Mayring, Darstellung Vogt&Werner	66
Abbildung 17: Ablaufschema einer zusammenfassenden, qualitativen Inhaltsanalyse von Gläser und Laudel nach Mayring.....	68
Abbildung 18: Wiener Organisationsmodell der Lokalen Agenda 21	81
Abbildung 19: STEP als strategischer Rahmen für Fachkonzepte, Pläne und Programme.....	86
Abbildung 20: Vielfältiger Nutzen der Partizipation	92
Abbildung 21: Organigramm der Wiener Stadtverwaltung, 2022	100
Abbildung 22: Zielgebiete der Wiener Stadtentwicklung, STEP 2005	104
Abbildung 23: Masterplan aspern Die Seestadt Wien, Masterplan Fortschreibung 2018 ...	108
Abbildung 24: Logo der aspern Seestadt, CI - Manual Wien 3420 aspern Development AG	113
Abbildung 25: Kommunikationshandbuch, Programm: aspern Die Seestadt Wiens, Version 2.0 – Überarbeitung 2017, Summer&Heuber, Seite 5	116
Abbildung 26: Verantwortlichkeiten Programmmanagement laut Programmhandbuch, Stand 2015.....	118

Explorativer Fragebogen

Informationsmanagement in der Stadtentwicklung am Beispiel Aspern Seestadt:

Sie haben sich bereit erklärt, an dieser Befragung teilzunehmen. Damit Ihre Antworten besser ausgewertet werden und wir Ihren professionellen Hintergrund sowie die Verbindung zum Informationsmanagement in der Stadtentwicklung einordnen können, werden weitere Informationen von den TeilnehmerInnen benötigt. Deshalb werden Sie gebeten, neben den thematischen Fragen zum Informationsmanagement auch einige persönliche Fragen zu beantworten.

Ihre Antworten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und dienen ausschließlich der späteren wissenschaftlichen Auswertung. Das Ergebnis Ihrer Befragung sowie die fertige Diplomarbeit am Ende des Forschungsprozesses werden, so Interesse besteht, gerne an Sie gesendet.

Zur Person

Name	M/W	Alter
------	-----	-------

Professioneller Hintergrund

Welchen Beruf üben sie aktuell aus - Kurzbeschreibung Ihrer Stelle?

Seit wann üben Sie diesen Beruf aus?

Sind Sie mit der Seestadt beruflich verbunden? Wenn ja, wie?

Woher haben Sie Ihre Informationen zum Wiener Stadtentwicklungsgeschehen?

Wer betreibt Stadtentwicklung? Welche Akteure und Organisationen der Wiener Stadtentwicklung kennen Sie?

Wer informiert über Stadtentwicklung? Magistrate, Bauträger, Entwickler, ...– welche Informationsquellen kennen Sie?

Wo finden Sie Informationen zu Stadtentwicklungsthemen? Welche Medien, Plattformen, Veranstaltungen kennen Sie?

Nehmen Sie aktiv am Stadtentwicklungsgeschehen teil? Wenn ja, wie?

Kennen Sie das Stadtentwicklungsgebiet aspern Seestadt?

Woher kennen Sie die Seestadt?

Kennen Sie die Entwicklungsgesellschaft oder andere bei der Entwicklung der aspern Seestadt involvierte Akteure?

Woher beziehen Sie Informationen über die aspern Seestadt?

Interviewleitfaden

Leitfaden für Experteninterviews zum Thema Informationsmanagement in der Stadtentwicklung am Beispiel aspern Seestadt:

Sie haben sich bereit erklärt, an dieser Befragung teilzunehmen. Damit Ihre Antworten besser ausgewertet werden und wir Ihren professionellen Hintergrund sowie die Verbindung zum Informationsmanagement in der Stadtentwicklung einordnen können, werden weitere Informationen von den Teilnehmern benötigt. Deshalb werden Sie gebeten, neben den thematischen Fragen zum Informationsmanagement auch einige persönliche Fragen zu beantworten.

Ihre Antworten werden aufgezeichnet, jedoch selbstverständlich vertraulich behandelt und dienen ausschließlich der späteren wissenschaftlichen Auswertung und Transkription. Das Ergebnis Ihrer Befragung sowie die fertige Diplomarbeit am Ende des Forschungsprozesses werden, so Interesse besteht, gerne an Sie gesendet.

Zur Person:

- Name
- Männlich/Weiblich
- Alter

Professioneller Hintergrund

- Welchen Beruf üben Sie aktuell aus – Beschreibung Ihrer Stelle?
- Seit wann üben Sie diesen Beruf aus?
- Arbeiten Sie für die Stadt Wien oder für das Projekt aspern Seestadt? Wenn ja, in welcher Position?

Übergeordnete Forschungsfrage des wissenschaftlichen Prozesses – Fokus des Interesses

F0: „Wie gestaltet sich das Informationsmanagement im Stadtentwicklungsprojekt aspern Seestadt“

Inhalt Block Stadt Wien allgemein:

Untergeordnete Forschungsfrage – Block Stadt Wien allgemein

- SWA1: Wie ist Informationsmanagement im Kontext der Wiener Stadtentwicklung zu verstehen? Welche Interessen werden dabei verfolgt?
- SWA2: Welche Akteure und Organisationen steuern das Informationsmanagement der Wiener Stadtentwicklung? Wer ist verantwortlich?

- SWA3: Welche Aufgaben und Ziele werden in der Informationspolitik verfolgt? Wie hat sich die Kommunikation zu Planungsvorhaben entwickelt/verändert?
- SWA4: Welche Formate und Prozesse werden in der Informationspolitik verwendet?

Untergeordnete Forschungsfragen – Block Stadt Wien Seestadt Kontext

- SWS1: Wurde Stadtentwicklung in aspern Seestadt anders kommuniziert als in anderen Stadtentwicklungsgebieten?
- SWS2: Gab oder gibt es eine spezielle Informationsstrategie für dieses Projekt?
- SWS3: Welche Herausforderungen und welchen Fokus gibt es im Informationsmanagement aspern Seestadt?
- SWS4: Welche Akteure und Organisationen betreiben Informationsmanagement in und über die Seestadt?

Untergeordnete Forschungsfragen – Block aspern Seestadt

- SA1: Wie gestaltet sich projektbezogene Kommunikation in der Seestadt? Wie wird Information erarbeitet und vermittelt?
- SA2: Welche Akteure oder Organisationen betreiben projektbezogene Kommunikation in der Seestadt? Wer ist verantwortlich?
- SA3: Welche Strategie wird im Informationsmanagement verfolgt?
- SA4: Welche Formate und Prozesse werden in der Seestadt für Informationsbereitstellung genutzt? Wie und wo findet Kommunikation statt?
- SA5: Wie hat sich die projektbezogene Kommunikation in der Seestadt entwickelt und verändert?

Transkripte der ExpertInneninterviews

Experte 1 – Stadt Wien

Untergeordnete Forschungsfragen – Block Stadt Wien allgemein

- Wie ist Informationsmanagement im Kontext der Wiener Stadtentwicklung zu verstehen? Welche Interessen werden dabei verfolgt? (WA1)
- Welche Akteure und Organisationen steuern das Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung? Wer ist verantwortlich? (WA2)
- Welche Aufgaben und Ziele werden im Informationsmanagement verfolgt? Wie hat sich der Wert von Information(sarbeit) entwickelt/verändert? (WA3)
- Welche Formate und Prozesse werden im Informationsmanagement der Wiener Stadtentwicklung verwendet? (WA4)
- *Wie ist Informationsmanagement im Kontext der Wiener Stadtentwicklung zu verstehen? Welche Interessen werden dabei verfolgt?*

Im Gegensatz zu den Jahren vor 1990, als die Stadt Wien nicht gewachsen ist, sondern sich in einer Phase der De- und Suburbanisierung befunden hat, waren die Herausforderungen in der Informationsarbeit ungleich größer. Die drei Schwerpunkte in der Stadtentwicklung, kleinteilige Verdichtung im bebauten, innerstädtischen Gebiet, Entwicklung von innerstädtischen Brachen – sogenannten Brownfields – in Wien, vor allem ehemalige Bahnhofsflächen, welche mit der beginnenden Umsetzung des Hauptbahnhofes mehr und mehr ihre eigentliche Funktion verlieren und wenn der Bevölkerungszuwachs zu groß ist, auch neue Erschließungen auf der grünen Wiese. Das Informationsmanagement für diese drei Schwerpunkte war grundsätzlich unterschiedlich, hatte aber eins gemein; der partizipative Ansatz wurde verstärkt – man wollte die Bevölkerung miteinbeziehen.

- *Welche Akteure und Organisationen steuern das Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung? Wer ist verantwortlich?*

Man muss in politische Ebene und Verwaltungsebene unterscheiden. Auf politischer Ebene, vor allem in Zeiten von Koalitionen, wo im Aufgabenfeld Stadtentwicklung – welche ja beim kleinen Koalitionspartner gelandet ist – unterschiedliche Geschäftsgruppen, wie Wohnen oder Grünraum, genauso mitsprechen, wie auf kleinlokaler Ebene die Bezirksvorstehung. Es gibt in den Geschäftsgruppen, aber auch im Bezirk verantwortliche Personen für

Informations- und Kommunikationsarbeit, aber jeder pusht Stadtentwicklungsthemen aus ihrer eigenen Perspektive.

Auf Verwaltungsebene gibt es in der Baudirektion, in der es kleine Gruppen gibt, die sich speziellen Entwicklungsgebieten widmet, auch eine für die Seestadt. Das heißt hier ist die Magistratssektion als übergeordnete Dienststelle besonders hervorgetreten. Und über die Planungsdirektion dann unterschiedliche Magistratsabteilungen wie MA 18 oder MA 21. Auch diese Stellen betreiben Öffentlichkeitsarbeit aus ihrer Perspektive. Und dann gibt es noch eine besondere Einheit, der Presse- und Informationsdienst, die zentrale Informationsdrehscheibe in der Stadt, zu der auch die Mediensprecher ressortieren. Der PID soll für Kohärenz zwischen, im politischen Sprech, der einzelnen Geschäftsgruppen des Bürgermeisters, aber auch des Magistratsdirektors sorgen. Dies soll theoretisch im Verwaltungsbaum der Stadt dann auch herunterwirken auf die einzelnen Öffentlichkeitsarbeiten und einzelnen Abteilungen, so dass im Gesamten eigentlich ein koordiniertes Paket für die Öffentlichkeitsarbeit stehen sollte... Leider wurde der PID umorganisiert, hat alle operativen Satelliten zurückgezogen und damit ist ein verbindender, kommunikativer Faktor mit regem Informationsaustausch weggefallen.

- *Welche Aufgaben und Ziele werden im Informationsmanagement verfolgt? Wie hat sich Information(sarbeit) zu Planungsvorhaben entwickelt/verändert?*

Das eine Ziel gibt es nicht, es gibt mehrere Ziele. Jeder Akteur oder jede Organisation versucht gerade vielfältige Themen wie Stadtentwicklung aus Ihrer fachlichen Perspektive zu kommunizieren und so über Ziele und Leistungen des jeweiligen Fachbereichs in dem Zusammenhang zu informieren. Man kann aber nur informieren, wenn sich was tut und dieser Aufbruch war erst mit der Ostöffnung spürbar. Aber wen soll man informieren? Beim Projekt Seestadt war es im ersten Schritt die Mantelbevölkerung der umliegenden Siedlungen und das erweiterte Umfeld des 22. Bezirks. Anfangs war da ein irrsinniger Drive, man konnte ja was Neues ausprobieren, so auch in der Informationsarbeit. Aber nachdem die Politik gefühlt 10 Jahre kaum Interesse an der Seestadt gezeigt hat, war der Dampf dann irgendwann draußen. Außerdem hat dann die Entwicklungsgesellschaft vermehrt selbst Informationsarbeit vor Ort betrieben und so die Geschichte des Stadtentwicklungsprojekt geschrieben. Ich würde also sagen, die Informationsarbeit über die Seestadt aus der Perspektive der Stadt Wien geht eher bergab als bergauf, obwohl so viel Potenzial bestünde.

Es gibt ja viel herzuzeigen, aber man müsste auch kritisch damit umgehen. Die Stadtpolitiker haben meistens einen kürzeren Wirkungshorizont als Stadtentwicklungsprojekte zur Umsetzung brauchen, vielleicht ist auch dann irgendwann der innovative Charakter für die Informationsarbeit verloren gegangen, oder der/die Nachfolger/in hat die Geschichte der Seestadt als erzählt empfunden. Dieses Vakuum im Diskurs zur Seestadt der politischen Ebene kann eine Entwicklungsgesellschaft auch nicht abdecken, in anderen Ländern gibt es oft zumindest Lokalpolitiker die ein Projekt, stadtweit, national oder international promoten. Außerdem gibt es gesellschaftliche Trends, die die Öffentlichkeitsarbeit verändern, wie z.B. Digitalisierung. Sie lassen konservative Informationsträger wie einen Stadtentwicklungsplan, der ja auch 10 Jahre angelegt ist, viel zu lange erscheinen. In 10 Jahren kann sich viel ändern: Andere Planungstrends können stärker gewichtet werden oder Krisen neue Planungstrends hervorbringen. Hier müsste in viel kürzeren Abständen, in 3-5 Jahren, evaluiert werden oder neue Akzente in der Informationsarbeit gesetzt werden. Ein weiteres Phänomen in der Informationsarbeit in der Stadtentwicklung ist der Mangel am gesamtstädtischen Interesse – die Menschen interessiert viel eher was im Grätzl passiert. Da fehlt im Informationsmanagement der Stadt Wien eine ganze Ebene zwischen STEP und Baufeld: Die Stadtteilplanung.

Zur Partizipation noch ein Wort: Ich weiß, dass wir das immer wieder im Munde führen, aber es gibt von der Politik – rot wie grün - nicht einmal eine Bereitschaft, wirklich ernsthafte Partizipation zu betreiben. Und das spiegelt sich schon in der unterschiedlichen Wahrnehmung von Informationsprozessen wider.

- *Welche Formate und Prozesse werden im Informationsmanagement der Wiener Stadtentwicklung verwendet? (WA4)*

Frühere Formate der Öffentlichkeitsarbeit mit klassischen Ausstellungen oder aufs Zielpublikum abgestimmte Broschüren, entweder fachliches oder für breites Publikum, sind auf Grund der Digitalisierung weniger geworden. Also der öffentliche Diskurs über Architektur oder Städtebau mit Fachleuten, Unis oder dem Bezirk wird immer weniger. Durch die neuen Möglichkeiten die Leute, welche man früher nicht erreicht hat, jetzt auch zu informieren, sie bis ins kleinste Detail teilhaben zu lassen, vor allem über Social Media, hat sich bei den informellen Formaten extrem viel getan.

Untergeordnete Forschungsfragen – Block Stadt Wien Seestadt Kontext

- Wurde Stadtentwicklung in aspern Seestadt anders kommuniziert als in anderen Stadtentwicklungsgebieten? (WS1)
- Gab oder gibt es ein spezielles Informationsmanagement für dieses Projekt? (WS2)
- Welche Herausforderungen und welchen Fokus gibt es im Informationsmanagement aspern Seestadt? (WS3)
- Welche Akteure und Organisationen betreiben Informationsmanagement in und über die Seestadt? (WS4)
- *Wurde Stadtentwicklung in aspern Seestadt anders kommuniziert als in anderen Stadtentwicklungsgebieten? (WS1)*

Damals war die Seestadt als einziges peripheres Stadtentwicklungsgebiet im öffentlichen Fokus. Auch durch den internationalen Kontext des Wettbewerbs, die internationale Begleitung durch Fachexperten, die Internationale Komponente mit der Achse in den Osten, nach Bratislava. Das Thema „Wohnen und Arbeiten“ zusammenführen, wieder auf einem Platz – das hat die Seestadt erfrischend gemacht – es war ganz neu. Da war ein eigener Spirit dahinter, auch im Austausch mit Universitäten. Also natürlich ist es damals ganz anders kommuniziert worden, auch weil große Infrastrukturprojekte zu dem Zeitpunkt entstanden sind, die von Haus aus schon eine gewisse PR möglich machen. Auf den Zug sind wir aufgesprungen und haben andere Formate ausprobiert, z. B. mit Hubschrauberflügen über die U2-Trasse, die damals noch in Bau war, mit der Seestadt als Ziel, wo man damals nur den See erkennen konnte. Das war toll, das war anders – wir waren in jeder Zeitung. Ein Auslöser war sicher auch der Faktor Panik: Man hat so ein großes Entwicklungsgebiet, das sich trotz Wachstumsprognosen, niemand vorstellen konnte – wie wird die Verwertung laufen? Da hatten wir Freiheiten, und es waren viele junge Leute involviert. Das war schon eine faszinierende Geschichte.

- *Gab oder gibt es ein spezielles Informationsmanagement für dieses Projekt? (WS2)*

Nein, das würde ich nicht behaupten – aber wir haben das eher als Chance, als Vorteil gesehen. Wir haben ja wirklich früh mit euch begonnen Geschichten zu entwickeln, einfach weil es dieses PR-Vakuum gab – nicht nur Broschüren für die breite Bevölkerung, es hat uns ja niemand dreingeredet. Da hat man einiges machen können mit unterschiedlichsten Akteuren. Zu Beginn zum Beispiel viel mit Lueger, da ist einiges passiert.

Da die Mantelbevölkerung überschaubar war, und auch nicht zwingend Zielgruppe haben Vorort PR-Maßnahmen wenig Sinn gemacht. Deshalb haben wir viel in der Planungswerkstatt gemacht und dann zu verschiedenen Themen darüber informiert. Wobei es damals eigentlich eine Geschichte zwischen der Entwicklungsgesellschaft und der Stadtplanungsabteilung, meiner Geschäftsgruppe war. Wohnen ist erst aufgesprungen als die ersten Wohnbauten entstanden sind.

- *Welche Herausforderungen und welchen Fokus gibt es im Informationsmanagement zur aspern Seestadt? (WS3)*

Eine Herausforderung ist es, die richtigen Personen zusammenzubringen. Es muss ein grundsätzlicher Wille da sein, das Projekt auf unterschiedlichen Ebenen bekannt zu machen und darüber zu informieren. Obwohl Themen oft eng beieinanderliegen oder sich teilweise aus den anderen ergeben, ist es uns nie gelungen, alle relevanten Akteure in der Stadt auf die Seestadt einzuschwören. Wir haben weniger mit der Geschäftsgruppe Wohnen zusammengearbeitet als beispielsweise mit Universitäten oder mit VertreterInnen von Partnerstädten. Ein Netzwerk von Akteuren, welche alle denselben Spin mittragen und auch so in Ihre Communitys transportieren, das war sicher ein Fokus zu Beginn des Projektes. Eine weitere Herausforderung für uns als Stadt war es schon auch, uns mit einer privatwirtschaftlichen Entwicklungsgesellschaft als Gegenüber organisieren zu müssen. „Was machen die da?“, habe ich damals oft gehört. Das war für viele ein Überraschungsmoment und auch irgendwie toll, dass man von der Wien3420 getrieben wurde, Farbe zu bekennen. Es hat einen gewissen Drive in den Magistratsabteilungen ausgelöst.

Was erwartet mich in der Seestadt: Klar zu Dingen kommunizieren, die teilweise noch unklar sind oder es noch keinen Nutzer oder Betreiber gibt. Also eine Lebenswelt zeichnen, die sich aus einem fiktiven Rahmen irgendwann in die Wirklichkeit hebt. Imagegestaltung war am Anfang ein Fokus.

- *Welche Akteure und Organisationen betreiben Informationsmanagement in und über die Seestadt? (WS4)*

Es ist schon eine glückliche Situation, dass es eine Art Trägerorganisation gibt, die gibt es ja am Nordbahnhof oder am Hautbahnhof, wo die ÖBB dahintersteht, nicht. Mit dieser Organisation, die ja auch bewusst eigene Themen setzt, auf Grund der Verwertung sogar

setzen muss, hat man ein Pendant gefunden, welches großes Interesse an PR und Sonstigen hatte. Das da auch die persönliche Ebene gepasst hat, also die richtigen Leute zusammengekommen sind, ist eher aus Zufälligkeiten entstanden, wie immer in Wien. Das war nicht geplant. Natürlich waren die Medien der Stadträte auch von Anfang an dabei, und der ehemalige Stadtrat Schicker sicher ein Profi für fachlichen Angelegenheiten.

Experte 2 – Stadt Wien

Untergeordnete Forschungsfragen – Block Stadt Wien allgemein

- Wie ist Informationsmanagement im Kontext der Wiener Stadtentwicklung zu verstehen? Welche Interessen werden dabei verfolgt? (WA1)
- Welche Akteure und Organisationen steuern das Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung? Wer ist verantwortlich? (WA2)
- Welche Aufgaben und Ziele werden im Informationsmanagement verfolgt? Wie hat sich der Wert von Information(sarbeit) entwickelt/verändert? (WA3)
- Welche Formate und Prozesse werden im Informationsmanagement der Wiener Stadtentwicklung verwendet? (WA4)
- *Wie ist Informationsmanagement im Kontext der Wiener Stadtentwicklung zu verstehen? Welche Interessen werden dabei verfolgt? (WA1)*

Um ein bisschen auszuholen: Früher hat man gesagt, wir haben die Gemeindewohnungen, die sind eh ein Selbstläufer, da muss man gar kein Marketing machen oder großartig Informationen bereitstellen. Es hat sich dann ab den 1980er/90er Jahren mehr und mehr entwickelt und ich glaube, wir sind jetzt mit dem Wachstum in einer städtebaulichen Ära angelangt, wo es starken Informationsbedarf gibt. Das Bewusstsein für Stadtentwicklungsthemen ist stark gestiegen, auch durch sichtbare Vorzeigeprojekte. Die Stadt Wien ist historisch gewachsen, nach außen hin repräsentiert durch acht politische Büros, die unterschiedliche Teilbereiche abdecken. Aber Stadt als solches ist selten eine kohärente Einheit, der man sozusagen einer Corporate communication Struktur zugrunde legen könnte, sondern eine Polis, mit großen Verwaltungseinheiten und sehr vielen Subeinheiten, städtischen Organisationen uvm.

Das Ziel der Stadt Wien ist es natürlich mit Strategien, mit stadtweiten Strategien, sowohl operativ und kommunikativ kohärenter zu werden. Es war immer bekannt, dass die Stadt Wien bis vor kurzem für fast jede Abteilung eigene Wortbildmarken hatte, eine eigene

Bildsprache und dergleichen. Es gibt jetzt einen städtischen Mining Process, das ist ein Fortschritt, das habe ich auch aus der Seestadt gelernt, dass Branding auch in diesen ungewöhnlichen Bereichen einen Mehrwert stiften kann.

Grundsätzlich ist es so, dass seit 2014 die Stadt sich mit der Smart City Wien Rahmenstrategie eine übergeordnete Nachhaltigkeitsstrategie verliehen hat, an die alle Fachkonzepte andocken sollten. Stadtentwicklungsplan, die entsprechenden Fachkonzepte aber auch völlig andere Strategien – ja, das ist eine Idee über die Rahmenstrategie eben hier Kohärenz hineinzubringen. Nichtsdestotrotz ist es nun so, dass die jeweiligen Einzelstrategien natürlich bei unterschiedlicher Stelle in dieser großen Organisation verortet sind und vorangetrieben werden. Ziel in der Stadtentwicklung ist es natürlich die wesentlichen grundlegenden Säulen der Stadtentwicklung, eine nachhaltige Stadtentwicklung intern wie extern zu promoten, also einerseits unter Stakeholdern Anreize zu schaffen,... andererseits aber natürlich auch „B2C“, also gegenüber den Bürgerinnen und Bürger, von der Nachfrageseite Erwartungen ein kommunikativ-strategischer Mehrwert erzielt werden kann. Aber grundsätzlich ist es das Ziel, also das strategische Ziel, unter Fachstakeholdern, wie auch unter BürgerInnen, die grundsätzlichen strategischen Leitlinien auf der einen Seite zu verbreiten und auf der anderen Seite natürlich auch die politische Kommunikation damit entsprechend mit wertvollen Inhalten zu füttern und damit die politischen Entscheidungsprozesse zum Wohle aller BürgerInnen und einer nachhaltigen Stadtentwicklung zu unterfüttern oder mit Material und mit Information zu versorgen. (Auch Ziel, siehe Frage 4) In Summe ist es eine Vielfalt von unterschiedlichen Interessen im Informationsmanagement, die versucht die Stadt Wien über ihre Institutionen oder über ihre Magistratsabteilungen abzudecken.

Wir haben Pluralismus, das wird abgebildet, repräsentativ jetzt in der Form durch den Wiener Gemeinderat, als legislative Instanz, und durch die Stadtregierung die exekutive Instanz. Aus politischen Theorien heraus und was die Konsequenz für die Kommunikation ist, dass man mit dieser Vielgestaltigkeit, mit dem Meinungspluralismus umgehen muss. Das ist in der Partizipation eine große Herausforderung. Das ist der Unterschied zu einem Unternehmen, das eine Unternehmensstrategie verfolgt und nicht unbedingt demokratische Willensbildungsprozess eines unternehmerischen Agierens unterliegen kann, da liegt der Hauptunterschied. Daraus ergeben sich Potenziale aber auch Einschränkungen, weil in der

Implementierung der Strategien natürlich immer dieses demokratische Wesen und dieser Meinungspluralismus einfach mitgedacht werden.

Du kannst Kommunikationsarbeit strategisch aufziehen, du musst dir aber bewusst sein, dass es Unterschiede gibt zwischen einer klassischen Unternehmenskommunikation, wo du im Wesentlichen einen Absender hast, und klare Messages hast rundum Produkte und Services, die hoffentlich schon entwickelt sind. Um nur eine Anekdote zu nennen: In einer städtischen Polis ist es oft so, dass es umgekehrt ist, dass du in der Öffentlichkeit quasi R&D machst, Forschung und Entwicklung. Dass du sozusagen über die Öffentlichkeit versuchst es auf den Weg zu bringen, das würde in der Unternehmenskommunikation niemals jemand machen, dass du ein nicht marktreifes Produkt bewirbst. Campus der Religionen, gutes Beispiel. Das Projekt als solches wird in der Öffentlichkeit entwickelt, mit der Öffentlichkeit, das war Kalkül zu sagen wir gehen mit dieser Idee in die Öffentlichkeit und hoffen, aus der Öffentlichkeit eben die Unterstützung zu bekommen.

- *Welche Akteure und Organisationen steuern das Informationsmanagement in der Wiener Stadtentwicklung? Wer ist verantwortlich? (WA2)*

Wenn viele Einheiten an Etwas arbeiten, und das ist im städtischen System oft so, dann gibt es natürlich Kommunikationskonzepte, die irgendeine Steuereinheit mit Koordinator haben, keine Frage. Aber im Hintergrund hat man immer das Organigramm der Stadt Wien – Politik, Verwaltung – das Nebeneinander im Hintergrund. Also auch wenn du on Paper eine Strategie fährst und du ein Steuerungsboard im Hintergrund hast, wie z.B. bei der Smart City Strategie, dann ist es trotzdem aufgrund von kurzfristig nötigen politischen Entscheidungen so, dass der Wille der Kohärenz gechallenged wird. Die Smart City Strategie ist eine Langfristige auf 30 Jahre, ein politischer Stakeholder agiert oft nur in einen Bruchteil dieser Periode, muss aber auf Kritik reagieren. Das sind die Realitäten die eine große Kommune wie Wien von einer Firma mit Cooperate Design/Communication schon per se unterscheiden. Da ist quasi alles durchorchestriert. Es ist auch viel leichter zu exekutieren als in einer Verwaltungsgemeinschaft mit so vielen unterschiedlichen Playern.

Der PID – Presse und Informationsdienst der Stadt Wien, soll diese Rolle ausfüllen, er soll diese Ebenen verbinden und eine gewisse Kohärenz in der Informationsarbeit der unterschiedlichen Stellen in der Stadt koordinieren und synchronisieren. Nur ist der PID aus der historischen Genese eine Einheit, die vor allem die politische Kommunikation bedient. So

hat es über die Jahre dazu geführt das die Magistratsabteilungen für Ihre Fachinhalte dezentrale Öffentlichkeitsarbeiter haben, also jemand dritten beauftragen. In der MA sitzen drei, vier, fünf Leute und arbeiten an der Fachkommunikation im Bereich Stadtentwicklung. Und natürlich gibt es laufende Abstimmungen zwischen dem PID und dezentralen Fachkommunikationen, aber es ist nicht so, dass der PID jetzt dafür sorgt, dass jede einzelne Gestaltung einer Publikation oder einer Broschüre oder so im Detail einer Art CVD oder Chefredaktion unterliegt. Seitdem es die Stadtmarke gibt, gibt es noch detailliertere Regeln und auch Personal, dass dafür Sorge tragen soll, dass das Branding, also die Guidelines und die Brandingregeln dieser neuen Stadt Wien-Marke, von allen Magistratsabteilungen eingehalten wird. Z. B. mit einer einheitlichen Wort-Bildmarke. Im Idealfall wäre es natürlich eine einheitliche Bildsprache und dergleichen, das ist aber leichter gesagt als getan, denn die Abteilung für Wien Kanal hat eine völlig andere Ausrichtung, völlig andere Zielgruppen und dergleichen als der Wohnbau, oder die MA09, die Stadtbibliothek oder was auch immer als die Gesundheitsleute.

Das Stichwort ist Governance. Was früher Government war, also klassische funktionale Hierarchien, der Obere sagt dem Unteren was er zu tun hat und alles durchorganisiert war, hat heute viele Köche, die im komplexen Wirkungs- und Weisungszusammenhängen miteinander arbeiten. Flache Hierarchien meistens, da brauchst du neue Möglichkeiten, um einen Impact zu haben, um Einfluss zu üben, das ist in der Organisationsentwicklung einfach State-of-the-art.

- *Welche Aufgaben und Ziele werden im Informationsmanagement verfolgt? Wie hat sich der Wert von Information(sarbeit) entwickelt/verändert? (WA3)*

Neben dem Ansinnen, oder auch Ziel, in der Informationsarbeit eine gewisse Kohärenz zwischen den städtischen Akteuren zu schaffen, gibt es politische Ziele, politische Leitvorgaben, die wir hier in Wien im Kontext einer sozialdemokratischen Regierung haben, z. B. soziale Inklusion – Fürsorge, Vorsorge, Wohlfahrt sind traditionell große Themen.

Daraus lassen sich dann Informations- und Kommunikationsziele der Stadt ableiten:

Transparenz, Partizipation, also Leute informieren, Bürger ermächtigen, dass sie sich eine Meinung bilden können. Aber diese Ziele sind unterschiedlich in verschiedenen Bereichen.

Die Herausforderung, wenn du direkt dem Bürgermeister in einer Art Stabstelle

Kommunikation unterstellt wärst – es wäre sehr aufwendig allein die unterschiedlichen Ziele

in den Geschäftsbereichen kommunikativ abzustimmen, uns sehr zeitintensiv. Wieder zur Smart City Strategie: Das entscheidende Learning aus diesem Abstimmungsprozess war (und das hat natürlich auf die externe Kommunikation Auswirkungen) – es gibt eine Unmenge von thematischen Interrelationen zwischen den Bereichen und zwischen den Zielen und im worst- case leider auch ein Haufen Zielkonflikte.

Im einfachsten Fall setzt sich der Stadtrat für Wohnbau mit dem Stadtrat für Grünräume und dem Stadtrat für Energieeffizienz zusammen und sie reden sich aus, wie sie eine All-in-One-Lösung hinbekommen. Manchmal gibt es da aber diese eierlegende Wollmilchsau nicht. Trotzdem würde sich sagen hat sich die Kommunikation von Planungsvorhaben in den letzten Jahrzehnten, auch auf Grund des Wachstums, stark verändert. Früher sehr oft governmentmässig, top down – da sind wenige Personen im Kammerl gesessen, haben Planungsentscheidungen für viele getroffen, und sind dann mit den Informationen an die Öffentlichkeit gegangen. Mittlerweile gibt es im Rahmen von unterschiedlichen Beteiligungsformaten mehr bottom-up Zugänge, und da ist die Basisleistung für involvierten ja immer Information über die Beteiligungsthemen und Möglichkeiten. Dabei gibt es 2 Trends meines Erachtens: das eine ist politische Partizipation im Sinne von mehr Demokratie und Legitimierung von Entscheidungen, eine Art Co-Kreation. Und das andere im Sinne des ökonomischen Innovationsmanagements, Stichwort Open Innovation – so viele Leute wie möglich am Innovationsprozess teilhaben lassen und so viele Ideen wie möglich generieren. Die Crowd eben dazu zu benutzen, Ideen zu beurteilen und dadurch die besseren Ideen filtern, sprich Open Innovation. Alle Gehirne anzuzapfen und nicht wieder nur die paar in den stillen Kammern, weil die Bürger ihre Bedürfnisse besser formulieren können, als irgendwelche Experten, die vermuten müssen, was die Bedürfnisse der Bürger sind. Ich glaube, was man aus Perspektive hoffnungsfroh stimmt, ist das die Stadt ein ursprünglich defensives Moment, also eine Reaktion auf Etwas, was man den Bürgern erklären muss, mehr und mehr proaktiv aufnimmt.

- *Welche Formate und Prozesse werden im Informationsmanagement der Wiener Stadtentwicklung verwendet? (WA4)*

Der Trend geht sicher in Richtung Partizipation, auch wenn die Stadt in vielen Belangen nicht Wordleader ist, bzw. von anderen Städten noch viel lernen kann. Als Beispiel würde ich hier die partizipative Budgetverteilung der Stadt Paris nennen, da kann man sicher was

mitnehmen. Der Wille ist sichtlich da, aber auch hier gibt es wieder unterschiedliche Abteilungen, die unterschiedliche Maßnahmen setzen. Deshalb der Versuch mit Masterplänen und Rahmenstrategien einen Korridor zu verleihen. Es gibt unzählige Partizipationsformen, viele bietet die Stadt an. Aber das passiert mittlerweile nicht mehr nur von der öffentlichen Seite, es gibt auch spezialisierte, private Firmen, die sich in der Nische profilieren – also bei Partizipation bei Stadtbauvorhaben in der Stadtentwicklung. Vom digitalen Hackathon angefangen bis hin zu irgendwelchen Crowdsourcing-Plattformen, bis hin zu analogen Formaten, ja wo du salopp gesagt irgendwie geschickte Formate baust. Das alles beeinflusst die Informations- und Kommunikationsarbeit enorm.

Hauptsächlich bewegt sich die Stadt mit Ihren Formaten auf der Basisebene der Partizipationspyramide – der Informationsbereitstellung. Diese Formate nehmen auch stetig zu, werden offener, und durch die Digitalisierung noch leichter zugänglich. Die Ebene der Konsultation oder sogar Mitbestimmung gibt es eher selten. Auch wenn sich die Stadt bemüht, gibt es auch immer wieder beharrende Kräfte die Entwicklungen zu mehr Mitbestimmung aufhalten. Du kannst sehr progressive Formate sozusagen aufsetzen und dann gibt's wieder welche, die sind extrem konservativ und wollen das nicht. Die wollen es so machen wie immer, weil sie ihren Einfluss nicht verlieren wollen. Das ist ein politisch-historischer Prozess, der normal ist. Und da hat die Seestadt einfach über ihre Präsenz und über ihre Sichtbarkeit einen großen Beitrag geleistet, weil doch recht viele Ideen und Formate und Ansätze aus der Seestadt jetzt stadtwweit in die entsprechenden Konzepte geflossen sind. Stichwort operative Dinge, wie der Mobilitätsfonds, aber das Branding als solches, Stadtteilmanagement, Ideenwettbewerbe und dergleichen sind viele Ideen, die eigentlich in der Seestadt mal probiert worden sind und jetzt schon auf andere Quartiersentwicklungen ausgeweitet wurden.

Untergeordnete Forschungsfragen – Block Stadt Wien Seestadt Kontext

- Wurde Stadtentwicklung in aspern Seestadt anders kommuniziert als in anderen Stadtentwicklungsgebieten? (WS1)
- Gab oder gibt es ein spezielles Informationsmanagement für dieses Projekt? (WS2)
- Welche Herausforderungen und welchen Fokus gibt es im Informationsmanagement aspern Seestadt? (WS3)

- Welche Akteure und Organisationen betreiben Informationsmanagement in und über die Seestadt? (WS4)
- *Wurde Stadtentwicklung in aspern Seestadt anders kommuniziert als in anderen Stadtentwicklungsgebieten? (WS1)*

Ich glaube, da gibt es mehrere Ebenen, warum die Antwort ja sein muss. Das eine ist, würde ich einmal sagen, der historische Kontext. Wien wächst seit den 2000er-Jahren ziemlich rasch. Davor war Wien von der Bevölkerungsentwicklung eine schrumpfende, stagnierende Stadt mit den sozusagen zeithistorischen Zensuren 1989, Fall Eiserner Vorhang, rückt wieder in die Mitte des Wirtschaftsraums, dann 1995 EU-Mitgliedschaft. Bevölkerungswachstum bringt politische Notwendigkeit. Politische Notwendigkeit bringt für gewöhnlich Aufmerksamkeit oder Priorität, wenn man es so sagen kann. Das ist sicherlich der Vorteil von allen größeren Stadtentwicklungsprojekten, die sozusagen nach 2000 passiert sind. Das ist auf Grund des Wachstums einfach ein neuer Bedarf zu mehr Planungsthemen außer Wohnbau entstanden.

Das Zweite, kommunikationsstrategisch glaube ich, was auf jeden Fall ein Alleinstellungsmerkmal in der Seestadt ist, dass man gesagt hat, man macht Markenbildung. Ein Markenentwicklungsprozess und einem Markenführung für ein Stadtbauprojekt, war alles andere als Usus in Österreich. Jetzt entwickelt jeder für jeden Schmarren irgendein Logo und färbt irgendetwas in der Aufmerksamkeitsökonomie im Kampf um jeden Klick und jedes bisschen Aufmerksamkeit. Ich will sagen vor 15 Jahren, war es in der Seestadt, wo neue Pflöcke des Brandings eingeschlagen worden sind. Ich würde nach meinem Beobachtungen sagen, dass diese Marke ihr Potenzial, was die externen Dialoggruppen betrifft, nur zum Teil einhält. Ich glaube, das wäre noch verbesserungswürdig bzw. ich glaube, da hat es viel mehr versprochen als tatsächlich passiert ist. Der in der Öffentlichkeit geläufige Begriff für das Projekt Seestadt aspern, war trotz der Marke (- aspern Seestadt) nie gefährdet. Aber man muss schon eines sagen, man hat Grunderfolge gefeiert, weil man das Projekt, wenn ich die Daten von 2010 bis 2013 jetzt richtig in Erinnerung habe, von einem lokal-regionalen Bekanntheitsgrad von 30 % auf beinahe 100 % heraufbekommen hat und das ist nicht schlecht - da habe ich schon den Eindruck, dass die Marke Orientierungsfunktion ausgeführt hat. Wie sagt man als Kommunikator: Jegliche Form von Aufmerksamkeit ist prinzipiell einmal nicht so schlecht. Sprich: Ja, die Seestadt ist sicher

strukturell, strategisch und im Operativen, vor allem über die Marke anders kommuniziert worden als in der historischen Gewohnheit in der Stadt.

- *Gab oder gibt es ein spezielles Informationsmanagement für dieses Projekt? (WS2)*

Information und Kommunikationsarbeit ist nicht statisch, sondern dynamisch. Es ändert sich immer, mit den Herausforderungen und Ansprüchen, welche an das Projekt herangetragen werden. Und speziell bei so einem Projekthalt, nämlich eine werdende Stadt! Insofern würde ich schon sagen, dass es anfangs ein reaktives, auf die infrastrukturellen Projekte in der Umgebung ausgerichtetes Informationsmanagement mit Anrainern und interessierter Öffentlichkeit gab. Ab dem Zeitpunkt wo es die Entwicklungsgesellschaft gab, und spätestens ab der Marke, mit Ihren Markenversprechungen, hat man begonnen recht offensiv das Produkt – die Seestadt zu bewerben. Eine spezielle operative Strategie gab es aber nicht! Es ist in der Stadt dann zur Kenntnis genommen worden, dass es vor Ort eine Einheit, eine Entwicklungsgesellschaft gibt, die eben das Informationsmanagement übernimmt. Nochmal Unmengen an städtischen Mitteln für eigene Kommunikation auszugeben, wäre politisch schwer begründbar gewesen, außerdem konnten die Budgetmittel für andere Dinge aufgewendet werden. Was interessant war und das ist so ein bisschen das pionierhafte an dem ganzen Prozess Seestadt, dass ich umgekehrte Spillovers gesehen habe, nämlich, dass vieles aus der Informations- und Kommunikationsstrategie Seestadt, aus dem Masterplan Seestadt, aus dem begleitenden Forschungen und aus den erweiternden Konzepten Seestadt, ob es die Instrumente des Städtebaus oder die Partitur ist oder was auch immer, dass das sozusagen auf die stadtweite Ebene gehoben wurde. Viele Elemente davon findet man im Step 2025 wieder, im Fachkonzept Mobilität, im Fachkonzept Grünräume, Fachkonzept der Stadt der kurzen Wege durch Mischquartiere ist plötzlich überall. Und da hat man dann natürlich auch versucht sozusagen, das von der kommunikativen Herangehensweise ähnlich zu machen, weil man gesehen hat, für bestimmte Dinge eignet.

- *Welche Herausforderungen und welchen Fokus gibt es im Informationsmanagement aspern Seestadt? (WS3)*

Es gibt zwei Extreme wie du den Herausforderungen im Informationsmanagement begegnen kannst: Das eine, du hast Projekte, und du bildest dir da eine eigene Projektgesellschaft, oder eigene Organisationseinheit, gibst dir ein eigenes Budget und lässt sie machen und kontrollst sie irgendwie. Die zweite Variante ist, du löst ein Projekt aus der im Rahmen der

regulären Organisationsstruktur raus, mit regulären Budgets und verteilst sozusagen existierende Ressourcen halt irgendwie leicht um. Was in anderen kleinen Stadtentwicklungsprojekten in Wien gemacht wird, für das Donaufeld, genau sowie für diverse kleinere Projekte in den Flächenbezirken, da ist genauso die MA18 und die MA21 zuständig. Es hängt von einer Unzahl von Variablen ab, welche die bessere ist. Von Organisationskultur angefangen, über individuelle Fähigkeiten, die du in den separaten Divisionen oder Einheiten hast, bis hin zur Ressourcenausstattung in der Neuorganisation. Ich finde die Lösung der Entwicklungsgesellschaft für die Seestadt die Bessere, denn bei so riesigen Projekten ist eine wesentlich Kommunikationsaufgabe immer die Reduktion von Komplexität. Und wenn du in der Organisationsstruktur schon so komplex bist, dass du intern unfassbare Ressourcen aufwenden musst, dass du alle Flöhe zusammensammelst, damit du sie in dieselbe Richtung schicken kannst, dann hast du keine Chance - es muss eine spezifische Stelle dafür zuständig sein. In Aspern war eine Grundherausforderung operativ und kommunikativ überhaupt einmal diesen positiven Weg zu einer positiven Urbanität, sozusagen zusammen zu zeichnen und zu beschreiten.

- *Welche Akteure und Organisationen betreiben Informationsmanagement in und über die Seestadt? (WS4)*

In der Stadt waren es immer zwischen 20 und 25 verschiedenen Akteuren, die immer mehr oder weniger direkte oder indirekte Bezüge zur Seestadt aufgewiesen haben. Du hast die Entwicklungsgesellschaft mit ihrer Struktur: Aufsichtsrat, Beteiligungen und dergleichen. Du hast die Stadt Wien. Du hast die Grundeigentümer, die Wirtschaftsagentur, die Bundesimmobiliengesellschaft und über die Bundesimmobiliengesellschaft der Bund. Dann hast du die angesiedelten Akteure, die zuerst potenzielle Kunden waren, sobald sie unterschrieben waren, waren sie dann Partner, z. B. Wienwork oder Hörbiger, andere Unternehmen vor Ort, die, die dort bauen, die Bauträger, die Investoren, die Wohnbauträger, die Universitäten mit ihren Labs, mit ihren Forschungseinrichtungen, bei AIT angefangen über die TU und dergleichen... All das sind natürlich kommunizierende Einheiten, die über die Seestadt in verschiedensten Kontexten sprechen. Und in einer perfekten Welt gibt es eine strategische Einheit, die dafür auch hierfür für Guard reels für Kohärenz sorgt, die auch Angebote stellt an die Partner, win-wins kreiert als solches, und allenfalls auch sagt „So bitte nicht!“ das passt nicht zur unserer Kernbotschaft. In der Praxis

nicht immer einfach, in der Praxis auch nicht immer gelungen. Ja, aber prinzipiell durch diese Projektmanagement-Struktur, die in der Seestadt aufgesetzt mit der Entwicklungsgesellschaft, die ja auch nicht völlig verästelt und fragmentiert und atomisiert ist. Und ich glaube, es ist schon ein Vorteil für die Seestadt im Vergleich mit anderen größeren Stadtentwicklungsprojekten in Wien, wo du eine ähnliche Stakeholderstruktur hast und einen zerteilten Kommunikationsverbund.

Ich glaube schon, dass die PSA aktiver Akteur im Rahmen ihrer Möglichkeiten war. Ja, also es ist so, dass die PSA nicht ihre Aufgabe darin gesehen hat, jetzt noch einmal Informations- und Kommunikationsarbeit zu duplizieren oder zu kopieren oder noch einmal das Gleiche zu machen. Das hätte keinen Sinn gemacht. Wir haben versucht einerseits die Schnittstelle in die Stadt hinein zu sein, ein Übersetzer, die Informationen disseminiert, die Informationswege kurz macht und dergleichen, und die im Rahmen ihrer Möglichkeiten mit dem Zugriff auf die städtischen Infrastrukturen und die städtischen Kanäle die Seestadt Messages, die bereits da waren, weiterzuerbreiten und dann in weiterer Folge und das ist auch wieder das was über phasengerechte Kommunikation oder der Umstand, dass Kommunikation über die Jahre einfach immer ändert, widerspiegelt. Dann sind ja städtische Prozesse entstanden wie Smart City Wien und dergleichen, wo wieder neue Anknüpfungspunkte zu Seestadt, also es sich entwickelt haben. Eine fragmentierte Bedienung der 25 städtischen Einheiten durch die Entwicklungsgesellschaft wäre schwierig gewesen, daher finde ich die Einführung eines Interfaces hin zur Stadt prinzipiell für einen richtigen Schritt.

Experte 3 – aspern Seestadt

Untergeordnete Forschungsfragen – Block aspern Seestadt

- Wie gestaltet sich projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wie wird Information erarbeitet und vermittelt? (AS1)
- Welche Akteure oder Organisationen betreiben projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wer ist verantwortlich? (AS2)
- Welche Strategie wurde bzw. wird im Informationsmanagement verfolgt? (AS3)
- Welche Formate und Prozesse werden in der Seestadt für Informationsarbeit genutzt? Wie und wo findet Information zum Stadtentwicklungsprojekt statt? (AS4)

- Wie hat sich das projektbezogene Informationsmanagement in der Seestadt entwickelt und verändert? (AS5)
- *Wie gestaltet sich projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wie wird Information erarbeitet und vermittelt? (AS1)*

Um die Geschichte von Anfang an zu erzählen, weil ich ja seit 2012 nicht mehr im Team bin. Als wir angefangen haben uns mit Stadtentwicklung an dem Ort zu beschäftigen, so gegen 2004, war da die Entscheidung über die S1 gerade ein Thema – über den Außenring oder die Außenautobahn, über die Varianten. Da hatten sich im Umfeld einige Bürgerinitiativen gebildet. Vor diesen Bürgerinitiativen – da hatten die Projektentwickler aus den Muttergesellschaften doch einen Respekt – haben wir gewusst, die haben sich formiert und die Seestadt als großes Vorhaben ist immer auch als Leitprojekt genannt worden, warum es diese Straße u.a. braucht. Außerdem gab es mit der Supernow Studie der Stadt Wien eine regionale Analyse im Nordosten Wiens, wo im Prozess auch festgelegt worden war, dass BürgerInnen zu beteiligen waren. Da gab es schon gewählte BürgerInnenvertreter. Es gab also Akteure in der Nachbarschaft, welche einen Informationsbedarf mit sich brachten.

Wie ich in der frühen Phase des Projekts dazugekommen bin, habe ich aus meiner vorherigen Tätigkeit, aus der Regionalentwicklung, den endogenen Ansatz mitgebracht. Die Projekte wachsen von unten unter Beteiligung der Bürger und ich glaube, dass das zusammen die frühe Phase des Informationsmanagement geprägt und beeinflusst hat, obwohl die Mantelbevölkerung klein war und die Nachbarschaft überschaubar. Das heißt die Stadt hat schon im Fokus gehabt, wir wollen transparent mit den Bürgern kommunizieren und die Bürger einbinden. Wir waren damals für den ganzen Masterplanprozess der Eigentümerseite bestellt, den Prozess zu koordinieren. Aus meiner Tradition heraus war das ganz selbstverständlich, dass man mit den Leuten redet, die es betrifft.

Eigentlich war es ein Bedrohungsbild des Bürgerwiderstandes, welches die Voraussetzungen für die Offenheit war. Erst zu den BürgerInnen in der Nachbarschaft, die auch in die Masterplanentscheidungen involviert waren, und dann schon früh vor der ersten Bautätigkeit, wo wir versucht haben, das Projekt herzuzeigen um es begreifbar zu machen. Wir haben Container aufgestellt und den ersten Infopoint konzipiert.

- *Welche Akteure oder Organisationen betreiben projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wer ist verantwortlich? (AS2)*

Aufgrund von Kapazitätsfragen in den Muttergesellschaften Wirtschaftsagentur und Bundesimmobiliengesellschaft, konnte das Projekt über eine lange Zeit nicht aus dem eigenen Personalstamm begleitet werden. So kam die Idee auf, eine gemeinsame Projektgesellschaft zu gründen. Diese Gesellschaft wurde bewusst als AG aufgezogen, um die Größe und die Bedeutung des Projektes zu zeigen und mit der klaren Absicht auch für zusätzliche Investoren offen zu sein.

Diese Gesellschaft hat dann die Informations- und Kommunikationsagenden übernommen. Das ist damals alles sehr partnerschaftlich zwischen der Stadt Wien mit Mitarbeitern verschiedener Magistrate und der Grundeigentümer abgelaufen. Anfangs waren wir eine kleine, ungeübte, vielleicht auch unzuverlässige Entwicklungsgesellschaft, wo viele Kernaufgaben, auch Informationsmanagement oder andere Kommunikationsagenden, eher bei den Muttergesellschaften war. Umso klarer wurde, dass eine kleine Entwicklungsgesellschaft nicht dieselben Prozesse bedienen kann wie ein großer Flieger wie die BIG mit SAP und was weiß ich, desto klarer wurde, auch weil die Seestadt ein wirtschaftlich getriebenes Projekt ist, dass wir unser Produkt selbst kommunizieren müssen. Es gab die Entwicklungsgesellschaft und es gab die Stadt Wien. Wir leben das in Partnerschaft und so ist dann, behaupte ich, die Projektleitung Seestadt Aspern, als magistratskoordinierendes Organ hinzugekommen, ohne aber einen Projekt Kommunikationsauftrag zu haben.

Die Entwicklungsgesellschaft hatte dann den Lead und die Stadt, wie auch die Mütterkonzerne haben sich dann nach uns gerichtet. Vielleicht musste das auch so passieren, weil wenn man der Gesellschaft schon so viele Aufgaben und damit auch Wert gibt, dann muss diese auch irgendwann den Lead übernehmen. Jedoch ist mit dem Wachsen des Projektes auch die Anzahl der Akteure gewachsen. Das war am Anfang leicht, das waren die genannten von dir: Stadt Wien – da gibt es die politische Ebene, die magistratische Ebene und die Ebene der Dienstleistungsbereitsteller der Gesellschaften der Stadt Wien. Dann gibt es die Muttergesellschaften und dann hat es uns noch gegeben. Und wie das Ding auf den Markt dann aufgeschlagen hat, dann hat es Betroffene gegeben: Die Fachöffentlichkeit, die Architekten, die Universitätsprofessoren hatten dann das Feld etwas zu fragen etwas zu

hinterfragen. Das hat dann danach dazu geführt, dass man in der Fachöffentlichkeit begonnen hat Impulse zuzusetzen. Spätestens mit der ersten Verwertung ist dann noch ein weiteres, breites Feld von Akteuren dazugekommen. Die Bauträger haben stark kommuniziert und eigene Informationsstrategien gehabt, um BewohnerInnen für Ihre Projekte zu interessieren. Da hat man versucht sie über Pakete abzuholen. Es gab aber schon einen starken Reibungsverlust in den Inhalten. Da hatte man dann nicht mehr so die Handhabe.

- *Welche Strategie wurde bzw. wird im Informationsmanagement verfolgt? (AS3)*

Das hat sich mehrere Male gewandelt, ein Projekt dieser Größe hat unterschiedliche Wellen an Informations- und Kommunikationsbedürfnissen. Erst diese Entscheidung eines Straßenprojektes, dann sehr bald auch die Entscheidung der Wiener Linien auch die U-Bahn zu bauen. Die Wechselwirkung des Projektes mit den Infrastrukturellen Projekten in der Nachbarschaft und die Kommunikation dazu. Die UVP war auch ein großer Brocken, die uns 2 Jahre gegeben hat, das Projekt auch abseits vom Umfeld auf dem Markt schon als Produkt anzuteasern. Dabei war die wichtigste strategische Entscheidung einen Markenansatz zu verfolgen. Eine Marke ist mehr als ein Logo und ein Name. Eine Marke durchbringt eigentlich das unternehmerische Tun und jedes Handeln richtet sich nach der Marke aus. Und das war uns als Steuerungsinstrument auch wichtig und hat auch glaub ich supergut funktioniert, weil gelungen ist nicht nur das eigene Unternehmen, sondern die eigenen Müttergesellschaften anzuleiten und zu steuern in der Informations- und Kommunikationsarbeit. Sondern es hat dann doch auch irgendwie geklappt, die Stadt Wien mitzunehmen.

Begleitend zur Marke hatten wir die Strategie den Ort aufzuladen mit den zukünftigen Werten. Weil wenn du sagst, die Botschaften sollen bestehen bleiben dann fällt mir die Erkenntnis ein, die wir sehr früh und vor uns hergetragen haben, nämlich die Seestadt ist urban. So war eine Aufgabe immer wieder auch Nein zu sagen, zu Veranstaltungen, welche den urbanen Duktus nicht entsprochen hätte. Zum Beispiel eine Art Oktoberfest – wir wollten nicht das die Seestadt die Wiener Wiesen wird. Im Gegensatz zum Fachpublikum waren es die Künstler und Intellektuellen, die die positivsten Meinungen zur Seestadt gehabt haben, interessanterweise. Wir haben auch viel Kohle in Kulturarbeit reingepumpt. Das zeigt schon, wenn man da hineinschaut in die Zahlen, vielleicht gibt es die ja noch, durch welche

Maßnahmen Image gefördert wird, nachweislich entstehen kann, dass man so eine Marke mit Leben auffüllt.

Eines ist mir entfallen und das möchte ich unbedingt ergänzen: Ein wirklicher Strategieansatz von 2004 bis 2008 war es, ganz bewusst und ganz gewollt, eine Strategie dieses Projekt nicht zu kommunizieren. Wenn der Vorentwicklungsprozess so lange dauert und man beginnt mit der Kommunikation zu früh, dann interessiert das in 2-3 Jahren niemanden mehr. Wir haben gesagt, so lange es den Masterplan noch nicht gibt und die Entwicklungsgesellschaft noch keinen Namen hat und wir nicht wissen wie dieses Produkt ausschauen wird, werden wir keinen neuen Namen einführen. Wir bleiben unter der Sichtachse und versuchen es anhand der Infrastrukturthemen auszubalancieren, aber wir gehen nicht aktiv hinaus. Mit dem Branding und der Marke kam dann ein weiterer strategischer Ansatz – wir haben bewusst von Anfang an auf integriertes Informationsmanagement gesetzt. Integriert bedeutet, dass wir über alle Kanäle, aller involvierten Akteure die Botschaft der Seestadt über die Marke kommuniziert haben – das hat dann auch, begleitet von Agenturen, schlussendlich zum Staatspreis für PR geführt – weil wir das anscheinend nicht so schlecht gemacht haben und es für ein Stadtentwicklungsprojekt etwas neues war.

Da die Akteurslandschaft mit der Zunahme BewohnerInnen unglaublich groß geworden ist, haben wir dann strategisch versucht, gewisse Impulse für unterschiedliche Dialoggruppen zu setzen, so wurde in Richtung der BewohnerInnen schon sehr früh ein Statteilbüro, oder Quartiersmanagement – jetzt Statteilmanagement, erdacht.

- *Welche Formate und Prozesse werden in der Seestadt für Informationsarbeit genutzt?
Wie und wo findet Information zum Stadtentwicklungsprojekt statt?*

Diese Entwicklungsgesellschaft ist ein Entwicklungsvehikel und muss nicht am Wiener Markt, oder in der Bevölkerung bekannt sein. Das Produkt ist in den Vordergrund zu schieben und da treffen sich wieder die Interessen mit der Stadt zusammen zum Beispiel. Aber es wird sich nie die Wien 3420 vor einem Politiker auf die Bühne stellen. Das ist nicht die Bühne, die die Wien 3420 braucht. Daher auch der integrative Ansatz, dass man Informationen möglichst über alle Medien der beteiligten Stakeholder rausschießt, damit es zu keinem Konkurrenzverhalten kommt.

Ein wesentlicher Ort, wo wir anfangs viel Informationsarbeit gemacht haben, ist der erste Infopoint auf der grünen Wiese gewesen. Dabei war gar nicht so die Informationspflicht über die UVP der Auslöser, denn die UVP selbst schreibt jetzt keine Intensität der Information vor, das hätte man auch anders machen können, sondern das gute Verhältnis zu den BürgerInnen in den benachbarten Siedlungsbereichen. Diesen Kontakt wollte man nicht abreißen lassen. Hauptthema war dabei einen Ort zu schaffen, wo man Information aufbereiten, herzeigen kann und man so einen Zugriff auf die Betroffenen und darüber hinaus hat. Aber auch für einen selbst, wenn man Termine auf den 240 Hektar hatte. Die UVP selbst würde aber nicht Informationsintensitäten per Umweltverträglichkeitsprüfungsgesetz vorgeben, sondern die haben wir letztendlich selber gewählt und gesagt, ok in unserer Tradition der Nähe zu den Bürgern, machen wir die UVP so transparent wie möglich. Da gibt es nichts zu verstecken, weil jeder Bürger die Möglichkeit hat, Einsicht zu nehmen und sich in einer wie auch immer gearteten Weise dann zu artikulieren. Von dem Infopoint haben wir dann mal mit den UVP Experten Themenwandertage gemacht, so bekamen dritte einen Eindruck über die Sachgebiete, welche in die UVP eingeflossen sind – so hat man einen Eindruck bekommen, wie Fachwissen entstanden ist. Es war aber auch taktisch es in kleine Gruppen aufzuteilen: bei 500 Personen reichen 3 Querulanten um 100 mitzureißen. Damit sich dieses Bollwerk nicht entwickelt und auch sichergestellt ist, dass jeder Fragen stellen kann, bieten sich kleine Portionen an.

Als der Hauptkanal ins Gebiet gelegt wurde, haben wir in die Seestadt zum Ostereiersuchen geladen, den so ein Kanalprofil ähnelt im Querschnitt einem Ei. Auf Immobilienmessen, wo sehr viel Eitelkeit unterwegs ist, und die ganzen Stände sehr durchdesignt sind, haben wir mal mit Oliver Hangl, einem Aktionskünstler die Messe so bespielt, dass unser Stand anfangs leer war. Oliver hat Interviews zur Seestadt geführt, obwohl noch nichts gestanden ist. Es sind mehr und mehr Kisten angekommen und es hat sich der Stand dann gefüllt. Eine Art Beschwerdechore hat dann die Inhalte der Interviews in die Messehalle gerufen und gesungen. Das hat Medienecho bis zu Ö1 gegeben. Es gab aber auch den ZACTURN, ein bewegbarer, steuerbarer Flugsimulator, um das Projekt begreifbar zu machen. Man konnte einfach durchfliegen. Im Endeffekt haben wir uns im Sinne der integrativen Informations- und Kommunikationsarbeit viele Prozesse und Formate bedient. Denn es ist ja nicht leicht zu beantworten welche Kanäle es sind die wahrgenommen werden. Informationsmanagement

findet also überall statt wo Sender und Empfänger sind, das Citylab war ein schöner Kanal Richtung Fachöffentlichkeit.

- *Wie hat sich das projektbezogene Informationsmanagement in der Seestadt entwickelt und verändert? (AS5)*

Wir sind mal mehr mal weniger mit den Herausforderungen gewachsen. Aber im Nachhinein kann man das schwer beurteilen, weil man eben unterschiedliche Entwicklungsszenarien oder Zielgruppen bezogen, Projektrealitäten um sich hatte. Ich glaube durch alle Phasen hindurch kontinuierlich war der Wille da, proaktiv zu kommunizieren und selbst die Themen zu setzen – nicht reagieren, sondern zu agieren. Für mich wäre die spannende Frage in die Zukunft gerichtet: Wo ist denn der Zeitpunkt, wo die Wien 3420 als Entwicklungsgesellschaft meint, dass sie die Kommunikation, die Zügel aus der Hand geben kann. Wann ist es nicht mehr notwendig zu kommunizieren über das Projekt, weil es sich ohnehin in der Öffentlichkeit schon so verselbstständigt hat?

Aus dem Blickwinkel des Verwertungsrisikos muss man sagen, wird die Entwicklungsgesellschaft ihre Themen setzen und das Risiko auch mit Kommunikationsarbeit minimieren. Aber irgendwann kommt der Aspekt dazu, dass die Seestadt so mit der Stadt Wien verflochten ist, dass es zu groß wird, das Ausmaß an Themen unüberschaubar wird.

Es kann aber auch sein, dass die Geschichte der Seestadt schon geschrieben ist, die Themen sind schon gesetzt und man kann nicht mehr viel daran rütteln. Wenn die Entwicklungsgesellschaft einmal nicht mehr ist, werden die Kernbotschaften und Werte, welche die letzten 20 Jahre wiederholt wurden, aber auch die infrastrukturellen Qualitäten der Seestadt, weiterhin bestehen oder erzählt werden. Und in so einem dynamischen Bezirk wie der Donaustadt wird es auch weiterhin betroffene Nachbarn geben, die sich dann eventuell Beispiele in der Seestadt suchen, welche sie gerne auch hätten.

Experte 4 – aspern Seestadt

Untergeordnete Forschungsfragen – Block aspern Seestadt

- Wie gestaltet sich projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wie wird Information erarbeitet und vermittelt? (AS1)
- Welche Akteure oder Organisationen betreiben projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wer ist verantwortlich? (AS2)

- Welche Strategie wird im Informationsmanagement verfolgt? (AS3)
- Welche Formate und Prozesse werden in der Seestadt für Informationsarbeit genutzt? Wie und wo findet Information zum Stadtentwicklungsprojekt statt? (AS4)
- Wie hat sich das projektbezogene Informationsmanagement in der Seestadt entwickelt und verändert? (AS5)
- *Wie gestaltet sich projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wie wird Information erarbeitet und vermittelt? (AS1)*

Zuerst möchte ich darauf hinweisen, dass es unterschiedliche Stakeholdergruppen gibt, mit denen man kommuniziert, die informiert werden wollen bzw. die Interesse an der Seestadt haben. Wir haben unterschiedlichste Kommunikationsziele und deshalb unterscheiden sich die Kommunikationsstrategien, die Informationspolitik der Seestadt, in Bezug auf die unterschiedlichen Stakeholdergruppen schon erheblich. Da gibt es einerseits intensive Kommunikationstätigkeiten im Sinne der Partnersuche – Partnersuche heißt Investor Suche. Wir suchen Unternehmen, welche sich in der Seestadt ansiedeln wollen, somit muss die Informationsgestaltung sehr stark in die Richtung gehen, was haben diese Anspruchsgruppen davon, wenn sie sich in der Seestadt engagieren, wenn Sie hier investieren. Dann gibt es zum Beispiel viel Informationsbedarf bei den Anrainern, vor allem am Anfang ein großes Thema, weil wir hier ein riesiges Areal entwickelt werden sollte, das über Jahrzehnte Brachland in Wahrheit war. Dann kam das Projekt Seestadt und hat den Anspruch gehabt, Wien im Nordosten auf ein neues, urbanes Level zu heben, das war der Auftrag seitens der Stadt Wien. Anfang nicht gewusst, wie sich die Seestadt entwickeln wird. Das heißt, das was man am Anfang gehabt hat, war sehr viel Vision und Information zum Masterplan und Kommunikation. Diese Vision musste den verschiedenen Stakeholdergruppe unterschiedlich vermittelt werden. Zu Beginn waren sehr viele Aneignungsformate für die Anrainerschaft, noch gar nicht für die Menschen, die einmal hierherziehen sollten, sondern für die Anrainerschaft, um klar zu machen, dass aspern die Seestadt Wiens, ein Teil der Donaustadt ist und sehr bewusst schon vom Brandingprozesses so aufgesetzt war. Es ist dann stark verwässert worden, nämlich als Stadt in der Stadt, das war ein eindeutiger Kommunikationsfehler. Wir haben des Öfteren darauf hingewiesen, dass das kontraproduktiv sein wird und das haben wir jetzt auch gerade erlebt. Also ernten wir gerade die Früchte dieser Kommunikation. Für mich ist es eindeutig ein Learning, dass es in der Kommunikation einen Fehler gegeben hat, wo man erst Jahre später draufgekommen ist,

dass das wirklich ein Fehler ist. Dann sukzessive sind zu den Anrainern, die Bewohnerinnen dazugekommen, die Pionierinnen in der Seestadt, die eine ganz andere Information brauchten. Schon auch die Zukunftsvision, weil wenn du auf eine Baustelle ziehst, wo man weiß, dass es eine Jahrzehntbaustelle sein wird, dann muss man den Menschen auch sagen, was wird sein, und wie unterscheidet sich die Seestadt vom Rest der Donaustadt. Deswegen war diese Kooperation mit der Stadt Wien mit der MA25 für das Stadtteilmanagement eine sehr wichtige strategische Entscheidung, das sich bis heute sehr bewährt, weil hier ein Kommunikationskanal auch aufgemacht wurde zu der Anrainerschaft, nicht nur zu den hiesigen Bewohnerinnen, sondern auch zur Nachbarschaft, der extrem wertvoll ist. Denn weil es lebendig ist und weil es eine Anlaufstelle in beide Richtungen kommunizieren kann. Man kann mit dem Stadtteilmanagement reden diskutieren, das kann die 3420 in dem Ausmaß her ja nicht leisten.

Ja, wo wird es erarbeitet. Erarbeitet werden die Themen im Wesentlichen in der Wien 3420, aber sie kommen aus unterschiedlichen Quellen, sie kommen zum einen aus der Planung, ganz klar. Wir sind ein Stadtteil, der sich permanent weiterentwickelt. Das heißt, die Themen, die uns ja beschäftigen, sind zum einen die, die aus unseren nächsten Projekten oder laufenden Projekten kommen. Es passiert einfach in der Theorie, dass im Zuge unseres Teams und im Zuge unseres internen Austausches, Jour Fixes, zum Beispiel. Idealerweise ist die Information teamintern so teamdurchlässig, dass die Kommunikation es schafft zu sehen: Da ist ein Thema, das kann man proaktiv kommunizieren, da gibt's ein Thema, das man defensiv vorbereiten muss. Es gibt dabei unterschiedliche Botschaftensätze, z.B. Smart City, Stadtteil mit Lebensqualität – Aber auch Branding der Tätigkeiten der Entwicklungsgesellschaft, von der Planung bis zur Entwicklung – sodass sich auch unsere PartnerInnen, Investoren mit unserem Image schmücken können, was sie auch tun. Es wird auch gebranded und die Informationsaktivitäten von den Bauträgern und Investoren sehr gut aufgegriffen. Das heißt, idealerweise wissen wir aus unserer Zusammenarbeit innerhalb des Teams, innerhalb unserer verschiedenen Gruppen in der Wien 3420, wo diese Defensivthemen und wo diese Positivthemen, diese Aktivthemen herkommen. Idealerweise wissen wir das zeitgerecht. In Realität wissen wir das nicht zeitgerecht, weil wir aufgrund der Größe unseres Teams unter Vielfalt der Aktivitäten, Aufgaben und Issues das gar nicht leisten können, also diese langfristige Vorbereitung auf Issues, positiv wie negativ, schaffen

wir oft nicht... es gibt andere Logiken nach denen kommuniziert wird von Partnern. Da haben wir keinen Einfluss drauf, da kannst nur reaktiv sein.

- *Welche Akteure oder Organisationen betreiben projektbezogenes Informationsmanagement in der Seestadt? Wer ist verantwortlich? (AS2)*

Die Hauptorganisation und auch die Verantwortung hat die Wien 3420 – wir haben den Lead. Natürlich kommunizieren auch die Muttergesellschaften. Aber die Seestadt ist ein Teil der Stadt Wien. Das heißt, wir haben die Aufgabe oder wir die Vorgabe, dass wir als Teil Stadt Wien auch kommunizieren, es ist einfach Stadt was wir hier produzieren, was aber nicht heißt, dass wir immer drauf warten müssen, was die Stadt Wien tut, weil wir als PPP auch ganz andere Interessen auch haben müssen, nämlich den vorwärts gerichteten Wirtschaftsaspekt weitertreiben, das ist unsere Aufgabe. Und aufgrund dessen haben wir auch die Stakeholdergruppe Bauträger und Wirtschaftstreibende, die wir über unterschiedliche Kanäle betreiben. Von denen wir die Informationen abfragen, weil wir für Sie auch gute Multiplikatoren sind und weil wir natürlich mit den Informationen, die wir von unseren Partnerinnen und Partnern bekommen, das Bild der Seestadt so vervollständigen und abrunden, komplettieren, das ist wiederum für alle einen Mehrwert schafft, sprich, wir sind die eigentliche informationsdrehzscheibe, die versucht Schwerpunkte zu setzen und die versucht, auch zu koordinieren und die auch versucht eben diesen Mehrwert für alle zu generieren. Es gibt relativ viele Jour fixes mit Externen, die sich an bestimmten Themen orientieren. Dann gibt es die Jour Fixes intern, z.B. mit der Planung. Es ist also ein gehöriger Koordinationsaufwand, Themen bzw. Information zu gewissen Themen zufüttern, oder abzuholen. Genauso verhält es sich mit der PSA, die ja für uns die Koordinationsaktivitäten in der Baudirektion, mit vielen Magistratsabteilungen und Geschäftsgruppen übernommen hat. Auch das sind wichtige Multiplikatoren für uns in die Stadt Wien.

- *Welche Strategie wird im Informationsmanagement verfolgt? (AS3)*

Eine sehr wichtige Kommunikationsstrategie für die Menschen hier vor Ort der Dialog. Der Dialog wird aber nicht nur mit Anrainern oder mit BewohnerInnen aufgenommen, sondern mit allen Stakeholdern. Und für jede Gruppe muss man gewisse Themen setzen oder gewichten, eigene Strategien entwickeln. Es war die richtige strategische Entscheidung das Informationsmanagement der Entwicklungsgesellschaft zu überantworten. Diese konsistente

Weiterentwicklung der Vision anhand der Marke und deren Kommunikation werden niemals gelungen, wenn man es fragmentiert hätte.

- *Welche Formate und Prozesse werden in der Seestadt für Informationsarbeit genutzt? Wie und wo findet Information zum Stadtentwicklungsprojekt statt? (AS4)*

Das lässt sich jetzt nicht so beantworten, dass es irgendwo Schemata gebe, weil diese Themen sie irrsinnig rasant entwickeln. Und weil es eben wirklich anders entschieden werden muss, also auf welchem Kanal hat sich ein Thema ergeben, wo ist der Ursprung dieser Themenkarriere her? Sehr oft gibt's Abstimmungen auf kurzem Weg, zum Beispiel mit einem Stadtratbüro. Oft gibt's eine Abstimmung über die PSA, wenn es zum Beispiel einfach keinen politischen Aspekt hat, als wenn es ein rein fachliches Thema ist, das daherkommt. Manchmal ist es in Abstimmung mit dem Bezirk, das hat sehr viel damit zu tun, wer de facto in wessen Verantwortung etwas passiert und wie groß die Tragweite des Themas ist. Oft gibt's einfach einen Informationsfluss dahinter. Es ist zum Beispiel unterschiedlich zu entscheiden, wie wir zu etwas kommunizieren und informieren dann weiter, damit dieser Informationsfluss innerhalb unserer Sphären gegeben ist. Also, dass die anderen Kommunikatoren oder Entscheider auch wissen, was wurde von uns dazu gesagt oder getan und über welche Kanäle. Das ist sehr viel individuelle Einschätzung. Auch wie groß der Stakeholderkreis hinter dem Thema ist, also betrifft das jetzt fünf Leute oder ist es ein großes Thema, das breite Relevanz für die Bevölkerung hat.

Es gab hier nichts. Es gab zwar aus den 80er Jahren das Ansinnen hier etwas zu tun, aber es war eine Brache und da gab es den Kommunikationsdruck nicht, weil die Stadt Wien ja auch nicht gewachsen ist. Dann hat man einmal begonnen, das Projekt ja mit Infoveranstaltungen, mit Plakaten, mit Drucksorten und so weiter auf unterschiedlichen Ebenen, aber vor allem einmal für Betroffene, zu kommunizieren und dann hat es eigentlich stetig mehr Fahrt aufgenommen. Mit Aufkommen der digitalen Medien, musste man intensiver, kurzfristiger und Ad-hoc kommunizieren.

- *Wie hat sich das projektbezogene Informationsmanagement in der Seestadt entwickelt und verändert? (AS5)*

Es ist ja so, dass durch diese Entwicklung der sozialen Medien hat sich die Kommunikationsarbeit einfach extrem verändert. 2008 war das noch kein großes Thema, da

war wirklich ganz viel Medienarbeit und direkte Anrainerkommunikation. Direkt im Sinne von einem Postwurf, eine Informationsveranstaltung, Plakate oder Broschüre, die man aufgelegt hat, damit konnte man viel auffangen. Informationsveranstaltungen waren ja meist für eine Fachöffentlichkeit oder für Betroffene, die für sich persönlich was Negatives befürchtet haben. Es ging weniger um emotionale Aspekte als früher. Heutzutage sind soziale Medien auch einfach Auffangbecken für Meinungen rein aus emotionaler Betroffenheit, nicht weil man selbst betroffen ist. Hier auch das Problem mit Bildmaterial, welches extrem suggestiv sein kann, je nachdem aus welchem Blickwinkel ich fotografiere. Die Meisten recherchieren ja nicht, sondern man fragt, shared recht unreflektiert – das ist dann aber gespeichert.

Jetzt haben wir Kommunikation mit diversen Teilöffentlichkeiten, das sind zum Beispiel Plattformen von Menschen, die an Stadtplanung interessiert sind, aus ihrem beruflichen Umfeld heraus oder aus ihrem persönliche Interesse heraus, wo intensiv diskutiert wird, da gibt es eine Kommunikation, 24/7, deswegen ist die Notwendigkeit, die zu monitoren, zu begleiten, manchmal einzugreifen oder zu moderieren. Früher wenn Zeitungsartikel erschienen sind, hat es vielleicht jemand ausgeschnitten oder Journalisten haben sich dran erinnert und bei der APA nachgeschaut. Jetzt kann jeder jede Kommunikation, die es jemals gegeben hat, irgendwo online ausgraben und er kann sie auch gegen dich verwenden, weil dieses Versprochen-gehalten-Prinzip in einem Projekt mit der Größenordnung, in Wahrheit nicht möglich ist. Das ist kein Versagen, sondern in der Natur der Sache, es entwickelt sich weiter, auch weil man trotz bester Intentionen äußerliche Rahmenbedingungen, wie z.B. Infrastrukturprojekte in der Nachbarschaft schwer beeinflussen kann. Das beutet für mich ich habe neue Plattformen, aber auch neue Themen, die man einfach nicht mehr so kommunizieren kann wie vor 2-3 Jahren. Auch weil die Coronazeit den Blick verändert hat.

Die Herausforderung dabei ist es das zu bewältigen. Die Kommunikation hat sich multipliziert, auch innerhalb der Gesellschaft, wir sind aber immer noch ein kleines Team. Also muss man bewusst steuern wo man die Schwerpunkte setzt, alles kann man nicht machen. Twitter bedienen wir zum Beispiel bewusst nicht, weil zu aufwendig, aber wir kommunizieren zum Beispiel über Facebook und zu bestimmten Gruppen auch via Linked in. Es hat sich auch dahingehend verändert, dass man kaum noch das Vis à Vis kennt, das sind lauter freiberuflich tätige Redaktionsbüros, das heißt, du hast deine Vis à vis nicht mehr so wie früher. Du hast nicht mehr den Journalisten, mit dem du Jahre in Kontakt warst, und du

weiß für dieses Medium ist der zuständig und der interessiert sich für diese und jene Themen. Der auch mit den Themen mitwächst oder ein gewisses Vorwissen hat. So werden Owend Media einfach immer wichtiger, weil du den Informationsfluss bestimmen kannst und die Medienarbeit nicht mehr One on one passiert – das wird immer weniger. Aus dem Grund ist die digitale Kommunikation immens wichtig und braucht einerseits sehr viel strategisches Überlegen dahinter, sehr viel Ressource, aber auch ganz unterschiedliche Sprachen zum Beispiel, und Informationstiefen und Informationsdichten, also es ist für uns sehr wichtig, auf der Webseite zu kommunizieren, auf Facebook zu kommunizieren, mittlerweile auf Instagram zu kommunizieren oder auf LinkedIn, aber ganz unterschiedlich. Wir sind also in einem starken Umbruch, einfach weil die alten Medien mit ihren Abstimmungsschleifen oft viel zu langsam sind, um auf gewisse Themen zu reagieren.

Eine weitere Herausforderung, die wirklich groß ist: Dinge liegen nur mehr bedingt in unserer Hand, also wie gesagt, es gibt ganz viele Akteure, die sich selbst als Botschafter der Seestadt verstehen, ohne dass wir sie als solche auf die Reise schicken. Anfangs war das unsere Strategie, wir suchen uns die Botschafter, die die Vision der Seestadt aus ihrer Perspektive weitertragen. Das ist uns aus der Hand genommen über weite Strecken, weil wir haben AnrainerInnen, die verstehen sich als Seestadtpioniere, was gut ist, aber man verliert ein bisschen den Einfluss darauf, was weiterkommuniziert wird und viele machen sich jetzt nicht unbedingt die Mühe, Fakten zu recherchieren, sondern sie erzählen, was sie glauben was ist. Das ist völlig legitim aber meist ein Nachteil und kein Vorteil, weil du es nicht einfangen kannst. Wir sind einfach in einer komfortablen Situation, weil so viel passiert. Es ist aber auch herausfordernd. Ich versuche das zu kanalisieren und da gibt es kein Schema und da gibt's kein Rezept, sondern es gibt individuelle Einschätzungen und die kannst du nur treffen, indem du die Gesamtheit der Kommunikation versuchst im Auge zu behalten.

Auswertungsraster zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse

	Interesse und Strategien	Aufgaben und Ziele
Stadt Wien	<p>Überfachkonzepte sowohl operativ aber auch kommunikativ kohärent zu werden</p> <p>Grundlegende Säulen der Stadtentwicklung - Nachhaltige Stadtentwicklung zu Stakeholdergruppen zu promoten</p> <p>Planungsinhalte für politische Entscheidungsträger aufbereiten - Meinungsp pluralismus berücksichtigen</p> <p>Von Government zu Governance - Organisationsentwicklung</p> <p>Teilhabe an der Stadtentwicklung für BürgerInnen - Partizipation</p> <p>Strategisch andere Herausforderungen als ein Unternehmen</p> <p>Stadtwachstum kommunikativ zu begleiten - viele Fragen offen</p> <p>Informationen über Gesamtstadt vs. Götzel/Informationen</p>	<p>Von Government zu Governance - Organisationsentwicklung</p> <p>Kohärenz - Kommunikation aus einem Guss zw. Akteuren</p> <p>Politische Ziele: Soziale Inklusion, Fürsorge, Wohnfahrt, Transparenz, Partizipation</p> <p>Abstimmung von Interventionen zw. Bereichen, um Zielkonflikte einzudämmen</p> <p>CoCreation mit den BürgerInnen - Innovationsmanagement</p> <p>Weg von reaktiv zu Proaktiv</p> <p>Kommunikation von Stadtentwicklung aus unterschiedlichen fachlicher Perspektiven</p> <p>Richtigen Leute zusammenbringen - herausforderung</p>
Aspern Seestadt	<p>Branding und Markenbildung - Markenversprechen zum Produkt Seestadt - Steuerungsinstrument</p> <p>Weg zu einer positiven Urbanität am Stadtrand</p> <p>Thema Wohnen und Arbeiten zusammenführen</p> <p>Internationaler Kontext - Achse Bratislava, Regionalentwicklung promoten</p> <p>Endogener Ansatz, Projekte wachsen unter Beteiligung von Bürgern</p> <p>Strategie mehrere Male gewandelt, je nach Kommunikationsbedarf</p> <p>Strategie von 2004 bis 2008 das Projekt nicht zu kommunizieren! Aufmerksamkeitsspanne</p> <p>Impulse in Richtung unterschiedlicher Dialoggruppen</p> <p>Kommunikationsstrategie ist Dialog</p> <p>Stakeholderkommunikation mit unterschiedlichen Kommunikationszielen - Partnersuche vs. Anrufer vs. BewohnerInnen</p>	<p>Dynamik von Kommunikationsherausforderungen abbilden - nicht statisch, verändert</p> <p>Reduktion von komplexen Planungsinhalten</p> <p>Verwertungsinteresse trotz Wachstum in Frage gestellt - Auslöser Panik</p> <p>Bedrohungsbed wegen Infrastrukturprojekten in Umgebung zu bekämpfen</p> <p>Projektorientiert mit gewissen Werten aufrufen, Identitätsstiftung über Kunst und Kultur</p> <p>Integriertes Kommunikationsmanagement - über alle Kanäle involvierter Akteure</p> <p>Erarbeitung von unterschiedlichen Botschaftensätzen für diverse Stakeholder, Multiplikatorwirkung</p> <p>Vorbereitung auf Aktiv und Passivthemen, reaktiv vs proaktiv</p> <p>Seestadt als Teil der Donausstadt und somit als Teil der Stadt Wien kommunizieren - nicht Stadt id Stadt</p> <p>Koordinationsaufwand mit anderen Kommunikatoren - Informationsdrehscheibe</p> <p>Bewältigung des sich multiplizierenden Kommunikationsherausforderungen durch sozial Media - owned Media</p> <p>Überblick bewahren, mit mehr Akteuren immer schwieriger, tw. moderieren bzw. Fakten einwerfen</p>

Akteure und Organisationen	Formate und Prozesse
<p>Stadt Wien</p> <p>Der PID der Stadt soll koordinieren und synchronisieren - Kohärenz schaffen</p> <p>Dezentrale Öffentlichkeitsarbeitmitarbeiter</p> <p>Vielzahl unterschiedlicher städtischer Akteure - Politik, Verwaltung</p> <p>ehemaligen, öffentlichen Grundeigentümer WA (Stadt) und BIG (Bund)</p> <p>Stadt Wien Akteure: Magistratsabteilungen, Geschäftsgruppen bis hin zum Bezirk</p>	<p>Vielzahl von Partizipativen Formaten zu Legitimierung von Planungsentscheidungen</p> <p>Crowdsourcing Plattformen vs analoge Formate - Open Innovation</p> <p>Klassische Formate, wie Broschüren oder Ausstellungen auf Grund von Digitalisierung weniger</p> <p>Vor allem informelle Formate, auf gewisse Teilöffentlichkeiten zugeschnitten - social Media</p>
<p>Aspern Seestadt</p> <p>Entwicklungsgesellschaft Wien3420 - als zentrale Ansprechorganisation, hat Lead</p> <p>Entwicklungsgesellschaft in Struktur - AR, Beteiligungen, Grundeigentümer, Investoren, PartnerInnen</p> <p>Onsite Labs und Forschungseinrichtungen</p> <p>Die PSA - Projektsteuerung aspern, Untereinheit der Baudirektion</p> <p>Partnerschaftlich zw. Stadt Wien und der Projektgesellschaft</p> <p>BewohnerInnen über Plattformen - social Media</p> <p>Stadtelemente für BürgerInnen, Anrainer</p> <p>Integrativer Ansatz auch deshalb, damit es zu keinem Konkurrenzverhalten kommt</p> <p>Abteilungen in der Entwicklungsgesellschaft erarbeiten Information, Kommunikation vereinheitlicht</p> <p>Entwicklungsgesellschaft arbeitet wie Redaktionshaus, das Gegenüber hat sich verändert (Journalist - Freiberuf)</p>	<p>aus Formaten und Prozessen der Seestadt ergeben sich Spillovers für städtische Fachkonzepte</p> <p>innovative, Out of the Box Formate - Heliikopterflug für Journalisten</p> <p>Kunst und Kulturformate zur Identitätsstiftung - PUBUK</p> <p>Aktionskünstler auf Messen, Digitale Erfahrungsformate Zactum</p> <p>Citylab - ein Beteiligungsformat in Richtung Fachöffentlichkeit (z.B. Quartiersnamen)</p> <p>Infopoint erst auf der Grünen Wiese, dann auf der Rollbahn, BesucherInnen service</p> <p>Themenspatziergänge zur UVP - Einblick wie ist Fachwissen entsteht</p> <p>Aneignungsformate für Anrainer - weil Seestadt Teil von Wien</p> <p>Kein Schemata, situative, individuelle Entscheidungen auf Bedürfnisse und Aufwand gerichtet</p> <p>Infoveranstaltungen, Drucksorten, Plakate werden durch kurzweilige, direkte Kanäle abgelöst</p>