

**Die digitale Transformation in Institutionen
des kulturellen Gedächtnisses**

Antworten aus der Informationswissenschaft

Herausgegeben von **Stephan Büttner**

Citizen Relationship Management in den USA und in Deutschland: 311 – 115 – Service Apps

Aylin Ilhan, Sarah Hartmann, Tuba Ciftci, Wolfgang G. Stock
Abteilung für Informationswissenschaft
Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Deutschland
{aylin.ilhan, s.hartmann, tuba.ciftci,} @hhu.de; stock@phil.hhu.de

Abstract:

Lebenswerte Städte der Wissensgesellschaft, sogenannte „Smart Cities“, bieten eine Vielzahl an intelligenten Dienstleistungen an, die auf Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), elaborierte Informationsübermittlung und auf Wissen aufbauen. Im Hinblick auf kommunale Verwaltungs- und Entscheidungsprozesse stellen Bürger einen zunehmend wichtiger werdenden Faktor dar. Die Einbindung der Bürger in diese Prozesse wird durch kommunale Bürgerbeteiligungssysteme (Citizen Relationship Management; CiRM) realisiert. Seit 1996 gibt es in den USA 311-Systeme, die sowohl Informationsanfragen als auch Serviceaufträge innerhalb eines CiRM bearbeiten und über erfolgte Tätigkeiten berichten. Das führt zu Transparenz beim Verwaltungshandeln und beim Bürger zu einer Identifikation mit „seiner“ Stadt und zu vermehrter Mitarbeit. In Deutschland werden – über zwanzig Jahre später – ebenfalls CiRM-Systeme konzipiert und teilweise bereits schon als 115-Systeme oder als Service App eingesetzt. Als Fallbeispiel wird über das System der Stadt Köln und eine Informationsbedarfsanalyse von Bürgern und Touristen Kölns zu einem kommunalen CiRM berichtet.

1. Der Bürger einer Stadt: Vom Antragsteller über den Kunden zum Mitgestalter

Für Max Weber waren Bürokratien Musterbeispiele zweckrationalen Handelns; allerdings neigen solche Bürokratien dazu, sich – sowohl der Politik als auch den Bürgern gegenüber – abzuschotten, um die eigene Macht zu erhalten (Weber, 1980, S. 565). Von Transparenz und Offenheit der Bürokratien kann hier natürlich keine Rede sein. In Verwaltungen nach Weberschem Muster sind die Bürger *Antragsteller*. Ab den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts fand eine erste Veränderung in den Verwaltungen statt. Nunmehr orientierten sich Bürokratien am Vorgehen der Privatwirtschaft und entwickelten Produkte. Der Bürger mutierte im „New Public Management“ bzw. – in Deutschland – dem „Neuen Steuerungsmodell“ zum *Kunden*. Gegenwärtig beobachten wir, getrieben durch Informations- und Kommunikationstechnik eine weitere Transformation der Verwaltungen. Über Open Data, Citizen Relationship Management und Open Public Innovation wird der Bürger zum *Mitgestalter* des Verwaltungshandelns. Für Makowski (2017) ändern sich in den offenen Bürokratien drei wesentliche Merkmale:

1. Durch die Transparenz des Verwaltungshandelns infolge von offenen Daten entfällt ein bürokratisches Machtmonopol: Nunmehr hat nämlich jedermann den Überblick zu vormals rein internem bürokratischen Wissen.
2. Die Organisation von Verwaltungsprozessen wird besser. Durch das Einbeziehen des Wissens der Bürger wird die Wissensbasis für Entscheidungen weitaus größer und sorgt für Effektivität (man tut die richtigen Dinge) und Effizienz (man macht die Dinge richtig).
3. Bürger beteiligen sich am Verwaltungshandeln. Durch ihre Mitarbeit an der Gestaltung von Gebietskörperschaften (vor allem bei Städten und Gemeinden; Barth et al., 2017; 2018) fühlen sich die Bürger verantwortlich für „ihre“ Stadt oder „ihre“ Gemeinde und engagieren sich zunehmend für deren weitere Entwicklung.

Das Ziel, Bürger einzubinden und einen sowohl effektiven als auch effizienten Verwaltungsprozess zu ermöglichen, ist auch ein Leitbild von

eGovernment (Fietkiewicz, Mainka, & Stock, 2017) sowie von einer „Smart City“. Zwar gibt es verschiedene Ansätze von Smart Cities (Giffinger et al., 2007; Harrison et al., 2010; Washburn et al., 2010; Nam & Pardo, 2011; Chourabi et al., 2012), dennoch haben sie im Endeffekt alle eines gemeinsam: Das Ziel, die verschiedenen kommunalen Einrichtungen (Verwaltung, Bildung, Mobilität, Gesundheitswesen etc.) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken effektiver, effizienter und nachhaltiger zu gestalten und die vorhandenen Ressourcen optimal auszuschöpfen. Dies kann nicht nur dazu führen, dass auf Bürger zugeschnittene Dienstleistungen entwickelt und realisiert werden, sondern auch, dass Verwaltungsprozesse optimiert und verbessert werden. Nam und Pardo (2014a) betonen zusätzlich, dass die Verwaltungsspitze und die politische Führung (etwa der Bürgermeister) die Macht besitzen, Projekte und Ideen durchzusetzen, zu leiten und zu koordinieren. Angesichts dessen sind Politik und Verwaltung auch ein wichtiger Erfolgsfaktor hinsichtlich des Auf- und Ausbaus der Smart City. Eine wichtige vorhandene Ressource ist das Wissen der Bürger, teilweise auch das der auswärtigen Besucher. Verwaltungen beziehen Bürger aktiv in ihre Planungen und Realisierungen mit ein und übertragen ihnen die Rolle eines Mitgestalters auf Augenhöhe mit anderen Gremien.

Der Bürger der Wissensgesellschaft ist nicht mehr nur Konsument von kommunalen Informationen und Dienstleistungen, sondern auch gleichzeitig Produzent von Information und Wissen (z.B. Kenntnisse über Missstände wie Schlaglöcher) sowie Entwickler von Applikationen (etwa auf Hackathons zu offenen urbanen Daten). Der Bürger ist auch kommentierender Teilnehmer an Planungs- und Entwicklungsprozessen, indem er (wie bei den Social Media) ganze Prozesse oder auch einzelne Beiträge von Verwaltungen und anderen Bürgern bewertet (etwa lobt – durch „Likes“ – oder tadelt – durch „Downvotes“), kommentiert und weiter verteilt.

Partizipation wird zum Leitbild der Bürokratien. Die Bürgerbeteiligung kann im großen Stil organisiert werden und wichtige städtebauliche Projekte betreffen. Dies lässt sich als „Open Public Innovation“ beschreiben. Wir beobachten solche offenen Innovationen beispielsweise bei zukunftsweisenden Bau- und Entwicklungsprojekten von Bibliotheken (mit dem Paradebeispiel von Dokk1 in Aarhus) (Henkel et al., 2018).

Partizipation der Bürger geht allerdings auch im kleinen Bereich; hier findet Citizen Relationship Management (CiRM) seine Anwendung. Während bei Open Innovation ganze Stadtviertel partizipativ geplant und gebaut werden, geht es bei CiRM beispielsweise um die Ausbesserung eines konkreten Schlagloches vor einer Schule. Stück für Stück wird damit das Leben innerhalb einer Stadt attraktiver gestaltet.

2. Citizen Relationship Management (CiRM) in den USA

Als Pendant zu den Notfallnummern (in den Vereinigten Staaten 911) wurden ab den 1990er Jahren in vielen US-amerikanischen und kanadischen Städten 311-Systeme für Nicht-Notfälle eingerichtet. Konzipiert sind sie analog zu den aus der Wirtschaft bekannten Customer Relationship Management (CRM) Systemen als CiRM-Systeme. Wir haben die 311-Systeme in New York, NY, Boston, MA und Philadelphia, PA eingehend vor Ort untersucht (Hartmann, Mainka, & Stock, 2017; Hartmann, 2018).

Während CRM sich auf Kunden bestimmter Firmen konzentriert, sind es nun die Bürger, die im Fokus stehen. Mit Hilfe von CiRM ermitteln Verwaltungen die Anliegen und Erfahrungen der Bürger, um diese zu verwalten und Probleme zu lösen. Im Best-Case-Szenario können sogar neue Applikationen oder Anwendungen durch diese Daten erzeugt werden (King, 2007; Hartmann, Mainka, & Stock, 2017).

Chatfield und Reddick (2017) haben in einer Meta-Studie Forschungen zu 311-Systemen näher untersucht und vier wesentliche Kategorien abgeleitet, die im Vordergrund stehen:

- *Verbesserung der Verwaltungsprozesse und des Verwaltungsmanagements* (Clark & Shurik, 2014; Hartmann, Mainka, & Stock, 2017; Nam & Pardo, 2014a; Nam & Pardo, 2014b; Reddick, 2009; Reddick, 2011; Schwester, Carrizales, & Holzer, 2009),
- *Engagement der Bürger* (Clark, Brudney, & Jang, 2013; Gao, 2017; O'Brien, Offenhuber, Baldwin-Philippi, Sands, & Gordon, 2017),
- *Wissen der Bürger* (Fleming, 2008; Clark & Shurik, 2014; Thomas, 2012; Thomas, 2013) und letztlich

- *Big Data und Datenanalyse* (Minkoff, 2016; O'Brien, 2015; O'Brien, 2016a; O'Brien, 2016b; O'Brien, 2016c; White & Trump, 2016).

Die am häufigsten verwendeten Forschungsmethoden beruhen hierbei auf Fallstudien (z.B. San Francisco, Boston, New York City und Philadelphia) und Umfragen, die an die entsprechenden verantwortlichen Personen der Städte gerichtet waren (Chatfield & Reddick, 2017).

Angelehnt an Sharma und Gupta (2004) können 311-Dienste als Multikommunikationskanal definiert werden. Bei den kommunizierten Mängelmeldungen handelt es sich um in Echt-Zeit produzierte Daten, die im System hinterlegt werden. Dies ergibt Vorteile: Nutzer sind aktiv vor Ort und können die Meldung mit einem zusätzlichen Foto dokumentieren und versenden. Die Bearbeitungszeiten (sowohl intern bei den bürokratischen Prozessen als auch extern etwa bei der Mängelbeseitigung) werden massiv reduziert. Es ist allerdings zu berücksichtigen, dass 311-Callcenter und deren 24/7-Erreichbarkeit personalintensiv sind. Auch sind die Kosten für die prompte Ausführung von Mängelbehebungen zwar notwendig, aber nicht zu unterschätzen.

Hinsichtlich der 311-Dienste bedeutet „smart“, dass die Kommunikationskanäle zwischen Verwaltung und Bürger erweitert und somit die Partizipationsoptionen der Bürger gestärkt werden (Nam & Pardo, 2014a). Bürger werden durch 311-Dienste aktiv involviert, in Entscheidungsprozesse einzugreifen, beziehungsweise mitzuwirken (Ansell & Gash, 2008; Nam & Pardo, 2014a). Mit der Entscheidung, die externe Kommunikation zwischen Bürgern und der Verwaltung mittels IKT zu verbessern, entwickeln sich die kommunale Verwaltung und die politische Führung stärker zu einer smarten Regierung (Smart Government) (Nam & Pardo, 2014a). Dabei ist allerdings wichtig, dass klassische nicht IKT-fundierte Kanäle (wie Face-to-Face vor Ort oder Telefon) nicht eingestellt werden, da unterschiedliche Bürger mit ihren jeweiligen Bedürfnissen unterschiedliche Vorlieben für die jeweiligen Kommunikationskanäle aufzeigen (Reddick & Anthopoulos, 2014; Hartmann, Mainka, & Stock, 2017).

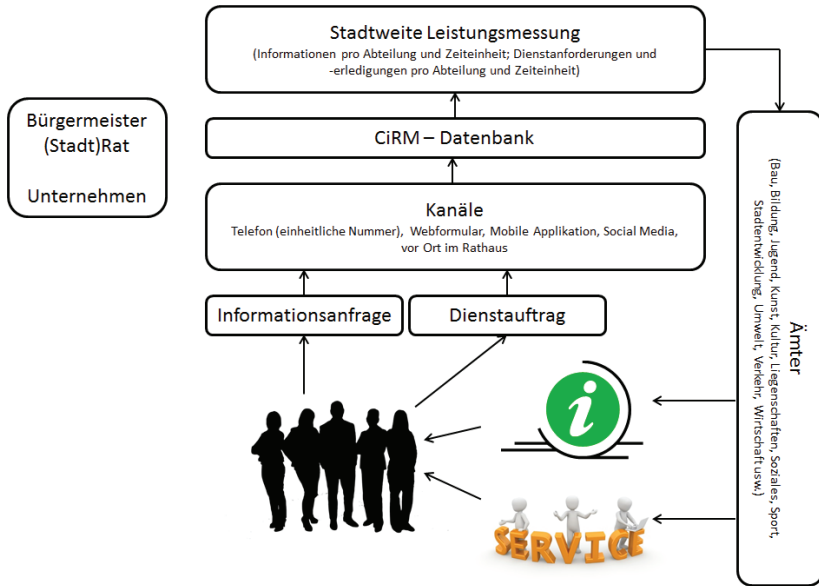


Abbildung 1: Citizen Relationship Management (CiRM).

Abbildung 1 zeigt alle wesentlichen Elemente eines CiRM-Systems. Bürger wenden sich entweder mit einer Informationsanfrage oder mit einem Dienstauftrag an das System. Die Kanäle sind so breit ausgelegt, dass jedermann bequem Zugriff auf das System hat. Alle Aktionen werden in der CiRM-Datenbank abgelegt und dauerhaft gespeichert. Soweit es sich um Informationen handelt, gibt entweder der Mitarbeiter im Callcenter direkt Auskunft oder vermittelt umgehend an die Fachabteilung weiter. Informationsanfragen werden somit (soweit möglich) direkt erledigt. Die Serviceaufträge werden entgegengenommen und deren Ausführung direkt in Auftrag gegeben (entweder an städtische Mitarbeiter oder an Unternehmen, die mit der Stadt oder Gemeinde zusammenarbeiten). Über einen Rückkanal (Rückruf, Mitteilung auf die App usw.) wird der Auftraggeber über die ausgeführten Arbeiten umgehend informiert. Aus der CiRM-Datenbank heraus werden in periodischen Abständen (z.B. täglich bis jährlich) Statistiken erstellt, die für

jede Arbeitseinheit lückenlos über angefragte und erteilte Informationen sowie über erteilte und erledigte Aufträge Auskunft geben und für weitgehende Transparenz sorgen. Voraussetzung für das Funktionieren eines CiRM-Systems ist die Bereitschaft der jeweiligen politischen Spitze (also Bürgermeister und Stadt- bzw. Gemeinderat), solch ein System mit der notwendig darin enthaltenen Leistungsmessung überhaupt zu wünschen (oder doch lieber bei einer Bürokratie à la Weber zu verharren). Unternehmen müssen beteiligt werden, um notwendige Arbeiten (z.B. das Ausbessern eines Schlagloches) sofort durchzuführen.

In New York City gab es alleine für Dienste im Jahr 2015 1,8 Mio. Aufträge (Wang et al., 2017, S. 3). Nach Servicetypen dominierten in New York im selben Jahr Schlaglöcher, blockierte Zufahrten und ausgefallene Laternen die monierten Probleme; die Mängel wurden im Laufe weniger Tage (bei blockierten Wegen innerhalb weniger Stunden) behoben. 311-Systeme erfreuen sich in Nordamerika großer Beliebtheit, was nicht nur dazu führt, dass sich die Stadt im Kleinen verbessert, sondern auch, dass die Bürger sich zunehmend für die eigene Stadt verantwortlich fühlen und sich für sie engagieren. Die CiRM-Systeme führen zusätzlich sowohl dazu, problembehaftete Abteilungen in der Stadtverwaltung zu lokalisieren, als auch zu offenen Informationen, ob und wie schnell die Abteilungen die Probleme beheben. Öffentliche Prozesse werden hiermit effizienter und transparenter; bürokratisches Vorgehen wird in der Tat durch Ko-Kreation der Bürger abgelöst.

3. Informationsbedarfsanalyse zum Bürgerbeteiligungssystem in Deutschland: Passantenbefragung in Köln

Wünschen sich Bürger in Deutschland überhaupt CiRM? Wollen sie aktiv ihre Stadt verbessern? Wollen sie einen leicht herstellbaren Kontakt zur Verwaltung? Da Köln auf dem Weg zu einer smarten Stadt weit fortgeschritten ist, haben wir uns dazu entschieden, als deutsches Fallbeispiel mit der Stadt Köln zu arbeiten.

Im Hinblick auf die Leitfrage, ob Kölner Bürger und Touristen in Köln eine Dienstleistung wie 311 benötigten oder befürworten, wurde eine Passantenbefragung (Friedrichs & Wolf, 1990) in der Stadt Köln

durchgeführt. Die Passantenbefragung wurde vom 22. Juli bis zum 1. August 2017 in der Schildergasse, einer beliebten und stark frequentierten Straße in der Fußgängerzone (Nähe Hohe Straße) durchgeführt. Insgesamt haben 248 Teilnehmer an der Umfrage teilgenommen. Von den 248 befragten Teilnehmern waren 136 Kölner Bewohner und 112 Touristen in Köln. Bei den Kölner Bürgern wurde bzgl. Geschlecht und Alter eine der offiziellen Einwohnerstatistik ähnliche Stichprobe gefunden, so dass (zumindest näherungsweise) von Repräsentativität ausgegangen werden kann.

61% aller Befragten befürworten ein CiRM-System hinsichtlich der Einführung in Köln. Während die Befürwortung einer solchen Einführung bei den Touristen bei 69% liegt, stimmen nur 57% der Bewohner in Köln zu, dass es solch eine Dienstleistung auch in Köln geben sollte (Abbildung 2). Da mehr Touristen als Einheimische solch einem System zustimmen, haben die Touristen wohl schon gute Erfahrungen mit CiRM-Systemen und diese akzeptiert. Es kann aber auch sein, dass sich auch Touristen wünschen, gewisse Mängel ihres Aufenthaltsortes behoben zu sehen.

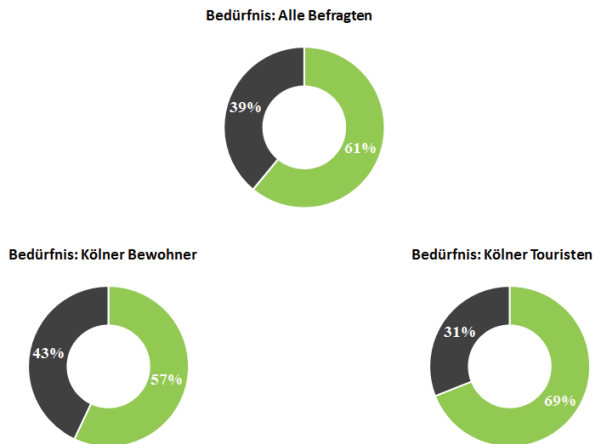


Abbildung 2: Bedürfnis für die Einführung von CiRM in Köln (N = 248; Kölner: 136, Touristen: 112; grün: ja; schwarz: nein).

Abbildung 3 zeigt die die Präferenz für CiRM nach verschiedenen Altersgruppen sowie nach Geschlecht auf. Einen klaren Unterschied sehen wir zwischen Frauen und Männern: Frauen bevorzugen mehr ein CiRM-System gegenüber Männern. Über alle Altersgruppen hinweg sind sie stets begeisterter von CiRM als die Männer. Bei der Generation Z (6 bis 18 Jahre alt) sind die Zustimmungswerte bei Männern wie bei Frauen am höchsten. Die Twens stellen einen Ausreißer nach unten dar. Große Zustimmung erfährt CiRM bei den 30- bis 50jährigen, bei der älteren Generation ist die Zustimmung etwas verhaltener.

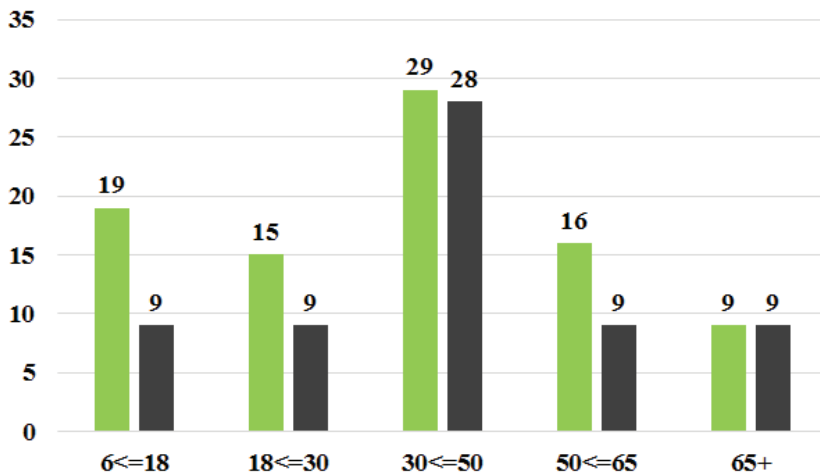


Abbildung 3: Befürwortung von CiRM in Köln nach Alter und Geschlecht der Befragten (N = 248; grün: Frauen; schwarz: Männer)
 (weiblich 6–18: N = 19; 18–30: 33; 30–50: 35; 50–65: 26; 65+: 14;
 männlich 6–18: 13; 18–30: 29; 30–50: 42; 50–65: 18; 65+: 19)

4. Bürgerbeteiligungssysteme in Deutschland: Kölns 115-Bürgertelefon und die Köln Service App

Mainka, Siebenlist und Beutelspacher (2018) haben in ihrer Fallstudie über partizipative Applikationen herausgefunden, dass unter den begutachteten 29 Apps die *Köln Service App* (Stadt Köln, 2018b) bei den stadtbezogenen Systemen die am meisten heruntergeladene App im deutschen Raum ist. Die *Köln Service App* ist eine kostenlose App, die den Informationsaustausch zwischen den Kölnern Bürgern und der Stadt Köln ermöglicht. Bürger haben nicht nur die Möglichkeit, gebündelt bestimmte Informationen über die App zu erhalten wie „Abmelden eines Kölner Fahrzeugs“, „Allgemeine Öffnungszeiten“, „Änderung des Vor- oder Familiennamens“, sondern auch die Möglichkeiten, Sachwidrigkeiten beziehungsweise Mängel zu melden. Zusätzlich existiert in Köln mit dem 115-Bürgertelefon eine einheitliche Telefonnummer für Fragen, die nicht direkt aus der Köln Service App heraus beantwortet werden. „115 beantwortet Fragen zu Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Gebühren oder zu benötigten Unterlagen für Dienstleistungen und bearbeitet Anliegen der Bürgerinnen und Bürger ebenenübergreifend und möglichst ‚fallabschließend‘, sodass Sie sich mit demselben Anliegen kein zweites Mal an eine Behörde wenden müssen“ (Stadt Köln, 2018a).

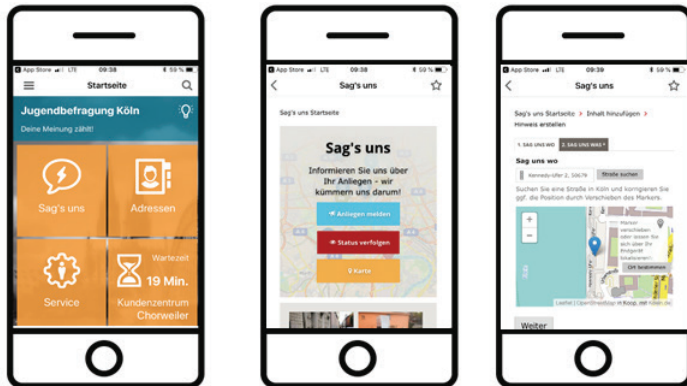


Abbildung 4: Köln Service App: „Sag’s uns“.

Wie die amerikanischen 311-Systeme ermöglicht auch die *Köln Service App* unter dem Menüpunkt „Sag’s uns“, bestimmte Anliegen der Stadt mitzuteilen (Abbildung 4). Dabei hat der Nutzer nicht nur die Möglichkeit, ein Anliegen zu erstellen, sondern auch die Option, den Status von bereits getätigten Meldungen zu verfolgen (Tabelle 1). Im Gegensatz zum amerikanischen CiRM, das mit einem einzigen System (311) arbeitet, bietet die Stadt Köln mit der Service App und dem 115-Bürgertelefon zwei getrennte Dienste an.

Vorschau	Kategorie	Status
	Altkleidercontainer	
	Ampel defekt	
	Glascontainer	
	Gully verstopft	
	Parkscheinautomat defekt	unbearbeitet
	Schrottfahrzeuge/-fahrräder	in Bearbeitung
	Spiel- und Bolzplätze	erledigt/beauftragt
	Straßenbaustellen	nicht Stadt Köln/ weitergeleitet
	Straßenlaterne defekt	Archive
	Wilder Müll	

Tabelle 1: Köln Service App: Kategorien und Status der Bearbeitung

Die Daten, die durch die Bürger produziert werden, stehen der Öffentlichkeit zur Verfügung. Was die Service App allerdings im Vergleich zu 311 in New York nicht ermöglicht, ist das Bezahlen von Hundesteuern, Strafzetteln sowie Strom- und Wasserrechnungen. Ebenso wenig sind gezielte Meldungen zu Straßenschäden und anderen Mängeln und Auffälligkeiten möglich. Außerhalb der vordefinierten Kategorien (Tabelle 1) sind keine weiteren Dienstaufträge möglich.

Am Stichtag unserer Untersuchung (17. April 2018) sind bei der Köln Service App 673 Meldungen in Bearbeitung und 389 unbearbeitet (Stadt Köln, 2018b). Die einzelnen Meldungen mit dem jeweiligen Status können auch über eine Karte ausgegeben werden (Abbildung 5). Darüber hinaus stellt die Stadt Köln die anonymisierten Daten für alle Interessierten zur Verfügung (json- oder XML-Format) (Stadt Köln, 2018c). So kann jedermann nach Belieben bestimmte Berechnungen erstellen: Wie lange benötigt die Stadt im Durchschnitt, um Anliegen der Kategorie „Wilder Müll“ zu bearbeiten? Wie viele Meldungen gab es im Jahr 2018 zu defekten Straßenlaternen? Eine freie und offene Bereitstellung der Daten ermöglicht es auch, auf Veranstaltungen wie Hackathons problemorientierte Applikationen zu entwickeln, so dass letztlich sowohl die Stadt und als auch ihre Bürger davon profitieren (Hartmann, Mainka, & Stock, 2018).

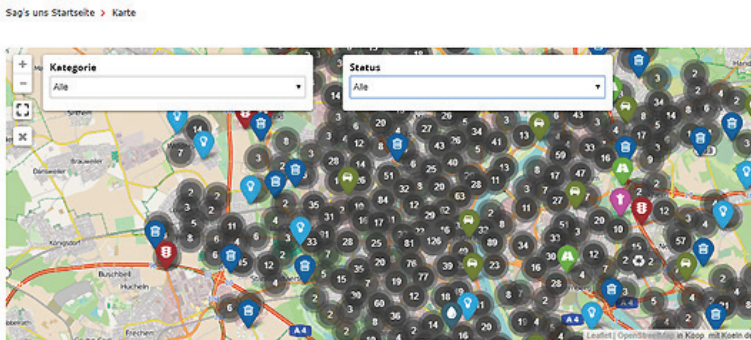


Abbildung 5: Köln Service App: Überblick der aktuellen Meldungen auf dem Stadtplan von Köln.

Zur Zeit unserer Studie (April 2018) kristallisiert sich die Kategorie Wilder Müll als die meist verwendete heraus (Abbildung 6). Es existieren aber auch viele Einträge zu Schrottfahrzeugen und -fahrrädern. Des Weiteren lässt sich anhand dieser Statistiken ableiten, dass die Stadt Köln im Bereich der Straßeninfrastruktur viele Schwächen aufzeigt (Straßenbaustellen: 3.773 Meldungen; Straßenlaternen defekt: 3.339 Meldungen; Ampel defekt: 1.684 Meldungen). Weniger Probleme scheinen die Kölner mit verstopften Gullys, Spielplätzen, Altkleidercontainern, Parkautomaten und Glascontainern zu haben.

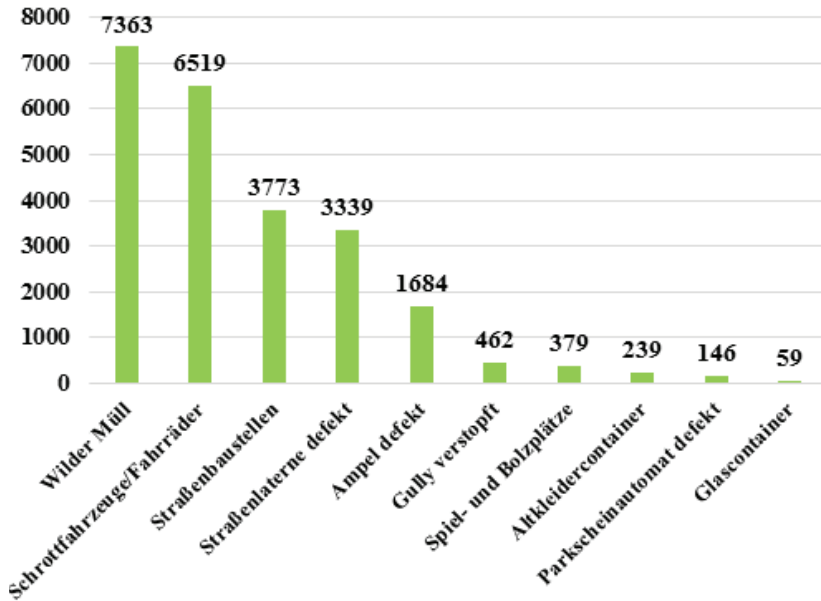


Abbildung 6: Köln Service App: Alle Meldungen nach Kategorien (Stand 17.04.2018).

Die Bearbeitungszeit für die einzelnen Meldungen wird nicht verschwiegen. Bürger können die Bearbeitungshinweise, Bearbeitungskommentare aber auch den zeitlichen Verlauf verfolgen.

Gut zwanzig Jahre nach der Einführung von 311 in Nordamerika erfüllen Kölns 115-Bürgertelefon und die *Köln Service App* den Kerngedanken der amerikanischen 311-Dienstleistung, allerdings gibt es noch kein „verschmolzenes“ einheitliches System. Ziel sollte es jedoch sein, die Behördennummer 115 und die Service App, besonders die Kategorie „Sag’s uns“, miteinander zu verbinden. Ziel sollte auch sein, jedweden Behördenkontakt (auch Transaktionen, beispielsweise das Bezahlen von Knöllchen) und das Anstoßen aller Arten von Diensten, die in Händen der kommunalen Verwaltung liegen, zu garantieren. 311 in New York kann man auch nutzen, um Obdachlosen zu helfen. Dann hätte Köln in der Tat eine Dienstleistung wie 311, die sich ja auch – wie wir aus unserer Passantenbefragung wissen – die meisten Kölner Bürger und sogar die Touristen in der Stadt wünschen.

5. Diskussion

Dienstleistungen wie CiRM ermöglichen es Bürgern und anderen Beteiligten (wie den Touristen), sich aktiv in stadtbezogene Angelegenheiten zu integrieren und sich tatsächlich vom Antragsteller zu einem aktiven Mitgestalter der Stadt zu entwickeln. Auch wenn es – wie die Köln Service App – bereits (seit kurzer Zeit) CiRM-Systeme in Deutschland gibt, sind diese noch nicht bei allen Bürgern bekannt und dort „angekommen“, wo sie benutzt werden sollten. Die Passanten bei unserer Umfrage in Kölns Schildergasse hörten mehrheitlich zum ersten Mal von solchen Systemen, als wir diese ihnen vorstellten.

Transparenz ist eine Kerneigenschaft von Open Government. So kann die Transparenz einer kommunalen Verwaltung dazu beitragen, dass Einwohner den Prozess der Mängelbearbeitung verfolgen und in einem direkten Kommunikationskanal mit den kommunalen Ämtern stehen. Auf Verwaltungsebene erzeugt solch eine Transparenz auch einen gewissen Druck. Anliegen können nicht ignoriert werden, denn das würde dazu führen, dass sich Bürger nicht „gehört“ fühlen oder aber es würde bedeuten, dass ihre Anliegen für die Behörden keine Relevanz besitzen.

Des Weiteren ist es wichtig, dass die Verwaltungen bearbeitete Meldungen auch als solche kennzeichnen. Eine Meldung in der Kategorie Schrottfahrzeuge/-fahrräder wurde in Köln noch am selben Tag durch die Verwaltung bearbeitet und das in weniger als einer Stunde (soweit ist das äußerst positiv). Allerdings ist es nicht nachvollziehbar, wieso diese Meldung dann noch als „unbearbeitet“ kategorisiert ist (das ist irreführend und verzerrt darüber hinaus die Statistik). Wahrscheinlich steckt das Kölner System noch in den Kinderschuhen, in dem Anfängerfehler vorkommen.

Letztlich kristallisiert sich für die Stadt Köln heraus, dass sie inzwischen moderne Techniken verwendet, um die Kommunikation zwischen Verwaltung und den Bürgern zu ermöglichen und zu stärken. Mit dem Einsetzen des 115-Bürgertelefons und der Kölner Service App unterstreicht die Stadt Köln die Relevanz der Partizipation ihrer Bürger und anderer Beteiligter. Wir sollten aber nicht vergessen, dass ein zeitlicher Abstand von rund zwanzig Jahren zwischen dem Einführen von

311 in Nordamerika und der Installation ähnlicher (aber weitaus nicht so ausgereifter) Systeme in Deutschland existiert. Hier sind die deutschen Städte und Gemeinden aufgerufen, Systeme wie CiRM flächendeckend und in vollem Umfang zu installieren und weiterzuentwickeln. Für die Transformation der Verwaltungsinformationen muss auch die Informationswissenschaft nachziehen und dieses Forschungs- und Entwicklungsgebiet gebührend bearbeiten.

Quellen

ANSELL, C., & GASH, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.

BARTH, J., FIETKIEWICZ, K. J., GREMM, J., HARTMANN, S., HENKEL, M., ILHAN, A., STOCK, W. G. (2017). Informationswissenschaft in der Urbanistik. Teil 1: Konzeptioneller Forschungsrahmen und Methoden. *Information – Wissenschaft & Praxis*, 68(5-6), 365–377.

BARTH, J., FIETKIEWICZ, K. J., GREMM, J., HARTMANN, S., HENKEL, M., ILHAN, A., STOCK, W. G. (2018). Informationswissenschaft in der Urbanistik. Teil 2: Erste empirische Ergebnisse zu smarten Städten. *Information – Wissenschaft & Praxis*, 69(1), 31–46.

CHATFIELD, A. T., & REDDICK, C. G. (2017). Customer agility and responsiveness through big data analytics for public value creation: A case study of Houston 311 on-demand services. *Government Information Quarterly*, 35(2), 336–347.

CLARK, B. Y., BRUDNEY, J. L., & JANG, S. G. (2013). Coproduction of government services and the new information technology: Investigating the distributional biases. *Public Administration Review*, 73(5), 687–701.

CLARK, B. Y., & SHURIK, M. (2014). Do 311 Systems Shape Citizen Satisfaction with Local Governments? Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2491034>.

CHOURABI, H., Nam, T., WALKER, S., Gil-GARCIA, J. R., MELLOULI, S., NAHON, K., SCHOLL, H. J. (2012). Understanding smart cities: An integrative framework. In Proceedings of the 45th Hawaii International Conference on System Sciences, January 4 – 7, 2018, Maui (pp. 2289–2297). Washington, DC: IEEE Computer Society.

FIETKIEWICZ, K. J., MAINKA, M., & STOCK, W. G. (2017). eGovernment in cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities' governmental websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 75-83.

FLEMING, C. (Ed.). (2008). *Customer Service and 311/CRM Technology in Local Governments: Lessons on Connecting with Citizens*. Washington, DC: International City/County Management Association.

FRIEDRICHS, J., & WOLF, C. (1990). Die Methode der Passantenbefragung. *Zeitschrift für Soziologie*, 19(1), 46–56.

GAO, X. (2017). Networked co-production of 311 services: Investigating the use of Twitter in five US cities. *International Journal of Public Administration*, 41(9), 712–724.

GIFFINGER, R., FERTNER, C., KRAMAR, H., KALASEK, R., PICHLER-Milanović, N., & MEIJERS, E. (2007). *Smart Cities: Ranking of European Medium-sized Cities*. Vienna, Austria: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology.

HARRISON, C., ECKMAN, B., HAMILTON, R., HARTSWICK, P., KALAGNANAM, J., PARASZCZAK, J., WILLIAMS, P. (2010). Foundations for smarter cities. *IBM Journal of Research and Development*, 54(4), 1–16.

HARTMANN, S. (2018). 311 for civic participation – How smart cities use citizen management to involve citizens. In M. P. Rodríguez Bolívar, & L. Alcaide Muñoz (Hrsg.), *E-participation in Smart Cities. Technologies and Models of Governance for Citizen Engagement* (pp. 59–77). Cham, CH: Springer.

HARTMANN, S., MAINKA, A., & STOCK, W. G. (2017). Citizen relationship management in local governments: The potential of 311 for public service delivery. In A. A. Paulin, L. G. Anthopoulos, & C. G. Reddick (Eds.), *Beyond Bureaucracy. Towards Sustainable Governance Informatisation* (pp. 337–353). Cham, CH: Springer. (*Public Administration and Information Technology*; 25).

HARTMANN, S., MAINKA, A., & STOCK, W. G. (2018). Innovation contests: How to engage citizens in solving urban problems? In M. D. Lytras, L. Daniela, & A. Visvizi (Eds.), *Enhancing Knowledge Discovery and Innovation in the Digital Age* (pp. 254–273). Hershey, PA: IGI Global.

HENKEL, M., ILHAN, A., MAINKA, A., & STOCK, W. G. (2018). Open innovation in libraries. *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*, January 3 – 6, 2018, Waikoloa Village (pp. 4151–4160). Honolulu, HI: HICSS (ScholarSpace).

KING, S. F. (2007). Citizens as customers: Exploring the future of CRM in UK local government. *Government Information Quarterly*, 24(1), 47–63.

MAINKA, A., SIEBENLIST, T., & Beutelspacher, L. (2018). Citizen participation: Case study on participatory apps in Germany. In *PROCEEDINGS of WWW '18 Companion: The 2018 Web Conference Companion*, April 23 – 27, Lyon, France (4 pages). New York, NY: ACM.

MAKOWSKI, G. (2017). From Weber to the web ... Can ICT reduce bureaucratic corruption? In A. A. Paulin, L. G. Anthopoulos, & C. G. Reddick (Eds.), *Beyond Bureaucracy. Towards Sustainable Governance Informatisation* (pp. 291–312). Cham, CH: Springer. (*Public Administration and Information Technology*; 25).

MINKOFF, S. L. (2016). NYC 311: A tract-level analysis of citizen–government contacting in New York City. *Urban Affairs Review*, 52(2), 211–246.

NAM, T., & PARDO, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. In *Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research*, June 12 – 15, College Park MA, USA (pp. 282–291). New York, NY: ACM.

NAM, T., & PARDO, T. A. (2014a). The changing face of a city government: A case study of Philly311. *Government Information Quarterly*, 31(1), 1–9.

NAM, T., & PARDO, T. A. (2014b). Understanding municipal service integration: An exploratory study of 311 contact centers. *Journal of Urban Technology*, 21(1), 57–78.

O'BRIEN, D. T. (2015). Custodians and custodianship in urban neighborhoods: A methodology using reports of public issues received by a city's 311 hotline. *Environment and Behavior*, 47(3), 304–327.

O'BRIEN, D. T. (2016a). Lamp lighters and sidewalk smoothers: How individual residents contribute to the maintenance of the urban commons. *American Journal of Community Psychology*, 58(3–4), 391–409.

O'BRIEN, D. T. (2016b). Using small data to interpret big data: 311 reports as individual contributions to informal social control in urban neighborhoods. *Social Science Research*, 59, 83–96.

O'BRIEN, D. T. (2016c). 311 hotlines, territoriality, and the collaborative maintenance of the urban commons: Examining the intersection of a coproduction policy and evolved human behavior. *Evolutionary Behavioral Sciences*, 10(2), 123–141.

O'BRIEN, D. T., Offenhuber, D., Baldwin-Philippi, J., Sands, M., & Gordon, E. (2017). Uncharted territoriality in coproduction: The motivations for 311 reporting. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(2), 320–335.

REDDICK, C. G. (2009). The adoption of centralized customer service systems: A survey of local governments. *Government Information Quarterly*, 26(1), 219–226.

REDDICK, C. G. (2011). Customer relationship management (CRM) technology and organizational change: Evidence for the bureaucratic and e-Government. *Government Information Quarterly*, 28(3), 346–353.

REDDICK, C., & ANTHOPOULOS, L. (2014). Interactions with e-government, new digital media and traditional channel choices: citizen-initiated factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(3), 398–419.

SCHWESTER, R. W., CARRIZALES, T., & HOLZER, M. (2009). An examination of the municipal 311 system. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 12(2), 218–236.

SHARMA, S. K., & Gupta, J. N. D. (2004). Web services architecture for m-government: issues and challenges. *Electronic Government*, 1(4), 462–474.

STADT KÖLN (2018a). Servicerufnummer 115. Abgerufen am 13. April, 2018 von <http://www.stadt-koeln.de/service/kontakt/buergertelefon/servicerufnummer-115>.

STADT KÖLN (2018b). Sag's uns. Abgerufen am 17. April, 2018 von <https://sags-uns.stadt-koeln.de/>.

STADT KÖLN (2018c.). Open311. Abgerufen am 17. April, 2018 von <https://sags-uns.stadt-koeln.de/seiten/open311>.

THOMAS, J. C. (2012). Citizen, Customer, Partner: Engaging the Public in Public Management. Armonk, N.Y: M.E. Sharpe.

THOMAS, J. C. (2013). Citizen, customer, partner: Rethinking the place of the public in public management. *Public Administration Review*, 73(6), 786–796.

WANG, L., QIAN, C., KATS, P., KONTOKOSTA, C., & SOBOLEVSKY, S. (2017). Structure of 311 service requests as a signature of urban location. *PLoS One*, 12(10), e186314 (21 pp.).

WASHBURN, D., SINDHU, U., BALAOURAS, S., DINES, R. A., HAYES, N. M., & NELSON, L. E. (2010). Helping CIOs Understand “Smart City” Initiatives: Defining the Smart City, its Drivers, and the Role of the CIO. Cambridge, MA: Forrester Research.

WEBER, M. (1980). *Wirtschaft und Gesellschaft* (5. Aufl.). Tübingen: Mohr Siebeck.

White, A., & Trump, K.-S. (2016). The promises and pitfalls of 311 data. *Urban Affairs Review*, 52(2), 211–246.