

**Die Akzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-
Partizipation – Empirische Analysen zu Einflussfaktoren auf die Technologieakzeptanz und
deren Auswirkungen auf die Bürger**

Inaugural-Dissertation
zur Erlangung des Doktorgrades
an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf

Eingereicht von
Phillip Nguyen M. A.

Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Stefan Süß,
Lehrstuhl für BWL, insb. Arbeit, Personal und Organisation

31.10.2023

Diese Arbeit wurde als Dissertation von der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf angenommen.

Erstgutachter: Univ.-Prof. Dr. Stefan Süß

Zweitgutachter: Univ.-Prof. Dr. Marius Wehner

Datum der Disputation: 17. Januar 2024

Die Erstellung der Dissertation wurde von vielen Menschen unterstützt, ohne die diese Arbeit nicht möglich gewesen wäre. Ich möchte allen, die mich in den fünf Jahren begleitet haben, für ihre Unterstützung danken. Einige Personen sind besonders hervorzuheben.

Der größte Dank gilt zunächst meinem Doktorvater Univ.-Prof. Dr. Stefan Süß. Er hat mir nicht nur die Chance zur Promotion an seinem Lehrstuhl ermöglicht, sondern mich auf dem manchmal steinigen Weg stets begleitet, unterstützt und ermutigt. Dafür danke ich Dir, lieber Stefan, von ganzem Herzen!

Ein großer Dank gilt natürlich auch den Kolleginnen und Kollegen des Lehrstuhls für BWL, insb. Arbeit, Personal und Organisation. Die kollegiale und freundschaftliche Unterstützung hat einen großen Anteil daran, dass diese Arbeit zu dem geworden ist, was sie ist, und ich bin dankbar dafür, dass ich die Gelegenheit hatte, so viele besondere Menschen kennen zu lernen. Ein besonderer Dank gilt zunächst Dr. Elena Gesang. Liebe Elena, Deine fachliche und persönliche Unterstützung war für mich in den letzten Jahren eine große Stütze, auf die ich mich jederzeit verlassen konnte!

Ein weiterer Dank geht an Dr. Sascha Ruhle, Dr. Ingo Klingenberg und Dr. René Schmoll, die mich regelmäßig tatkräftig unterstützt haben und sowohl fachlich als auch persönlich gern gesehene Gesprächspartner waren!

Die Arbeit ist weiterhin im Rahmen des Forschungskollegs Online-Partizipation entstanden. An dieser Stelle möchte ich mich bei allen Mitgliedern und Praxispartnern bedanken, die einen großen thematischen und fachlichen Beitrag zu dieser Arbeit geleistet haben und deren inter- und transdisziplinäre Perspektiven wertvolle Sichtweisen eingebracht haben. Ein besonderer Dank gilt Regina Stodden für die gute Zusammenarbeit und den regelmäßigen fachlichen und persönlichen Austausch!

Darüber hinaus möchte ich mich bei allen Studienteilnehmer*innen bedanken, ohne deren Einsatz die Arbeit nicht möglich gewesen wäre.

Zuletzt gilt mein größter Dank meiner Familie und meinen Freunden, die mir in all den Jahren auch in den stressigsten Momenten zur Seite standen und mich durch ihre Unterstützung nicht den Mut verlieren ließen. Tausend Dank!

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	IV
Tabellenverzeichnis.....	V
Abkürzungsverzeichnis.....	VI
1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangssituation	1
1.2 Problemstellung.....	5
1.3 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit.....	10
2 Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen	13
2.1 Kommunalverwaltungen in Deutschland.....	13
2.1.1 Begriffsverständnis und Relevanz	13
2.1.2 Organisationale Charakteristika von Kommunalverwaltungen.....	15
2.2 Online-Partizipation	19
2.2.1 Ursachen und Nutzen von Bürgerbeteiligung.....	19
2.2.2 Begriffsverständnis und Vorteile	26
2.2.3 Herausforderungen und Risiken für die Kommunalverwaltungen.....	34
2.3 Technologieakzeptanz: Begriffsverständnis und Forschungsdiskurs.....	39
2.4 Die Technologieakzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation.....	46
2.5 Entwicklung eines Forschungsmodells zur Analyse der Technologieakzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation.....	49
3 Einordnung der Kapitel 4 bis 6 in das Forschungsmodell.....	53
4 Local Government Employees' Technology Acceptance of E-Participation: an Empirical Analysis.....	57
4.1 Introduction	57
4.2 Conceptual Background and Hypotheses Development	59
4.2.1 E-Participation	59
4.2.2 Technology Acceptance and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.....	61
4.3 Research Design and Sample	66

4.4	Data Analysis and Results.....	68
4.4.1	Analysis Method	68
4.4.2	Evaluation of the Measurement Model.....	69
4.4.3	Evaluation of the Structural Model.....	74
4.5	Discussion and Implications of Research Results.....	75
4.6	Limitations and Further Research	79
5	Die Einstellungen von Verwaltungsmitarbeitern zu Online-Partizipation im Spannungsfeld zwischen Öffentlichkeit und Bürokratie	81
5.1	Einleitung	81
5.2	Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen	84
5.2.1	Online-Partizipation.....	84
5.2.2	Einstellungen.....	86
5.3	Forschungsdesign und Sample.....	89
5.4	Ergebnisse	94
5.4.1	Private und außerberufliche Bewertungen von Online-Partizipation.....	94
5.4.2	Berufliche Bewertungen von Online-Partizipation.....	95
5.4.3	Einstellungsausprägung und -inhalte	97
5.5	Diskussion und Interpretation der Ergebnisse.....	100
5.5.1	Online-Partizipation als innovative Serviceleistung.....	100
5.5.2	Einstellungen zu Online-Partizipation und deren Entstehung.....	103
5.6	Schlussfolgerungen, Limitationen und weiterer Forschungsbedarf	105
6	The Influence of Local Government Responsiveness on Citizen Acceptance of E-Participation: an Experimental Study	108
6.1	Introduction	108
6.2	Theoretical Background and Hypotheses Development	111
6.2.1	E-Participation, Technology Acceptance, and Employee Responsiveness	111
6.2.2	Signaling Theory and Reciprocity Principle.....	113
6.3	Research Design and Sample	118
6.4	Results	122

6.5	Discussion and Implications of Research Results.....	124
6.6	Limitations and Further Research	127
7	Beiträge und Schlussfolgerungen	129
7.1	Zusammenfassung der Beiträge zur Forschung über die Technologieakzeptanz von Online-Partizipation	129
7.2	Übergreifende Beiträge zur Forschung über die Anwendung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen	133
7.2.1	Beiträge zur Diskussion über den Einfluss von technischen Faktoren und Nutzermerkmalen auf die Anwendung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen.....	133
7.2.2	Beiträge zur Diskussion über den Einfluss von organisationalen Faktoren und Akteuren auf die individuelle Nutzung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen.....	138
7.2.3	Beiträge zur Diskussion über die Auswirkungen der Mitarbeiterakzeptanz gegenüber Online- Partizipation: Erkenntnisse zu dem interdependenten Einfluss von Bürgern und Verwaltungsmitarbeitern.....	144
7.3	Übergreifende Beiträge zur wissenschaftlichen Diskussion über die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung.....	146
7.4	Übergreifende Beiträge zur Forschung über die Akzeptanz innovativer Technologien.....	150
7.5	Schlussfolgerungen	154
7.5.1	Praxisimplikationen	154
7.5.2	Grenzen der Arbeit.....	157
7.5.3	Weiterer Forschungsbedarf.....	160
	Literaturverzeichnis.....	164
	Anhang	217

Abbildungsverzeichnis

Abb. 2.1:	Forschungsmodell zu Einfluss und Auswirkungen der Technologieakzeptanz gegenüber Online-Partizipation.....	52
Abb. 3.1:	Einordnung der Kapitel 4 bis 6 in das Forschungsmodell zur Analyse der Technologieakzeptanz gegenüber Online-Partizipation	56
Fig. 4.1:	Research model on factors influencing employee acceptance of e-participation.....	65
Fig. 4.2:	Structural model of factors influencing employee acceptance of e-participation.....	75
Abb. 5.1:	Einstellung gegenüber Online-Partizipation	89
Fig. 6.1:	Research model of the influence of employee responsiveness and information quality on usage intention of e-participation.....	118

Tabellenverzeichnis

Tab. 4.1:	Convergent validity of the measurement model	70
Tab. 4.2:	Correlation matrix	72
Tab. 4.3:	Discriminant validity of the measurement model	73
Tab. 4.4:	Fit indices for the measurement model	73
Tab. 4.5:	Fit indices for the structural model.....	74
Tab. 4.6:	Result of hypothesis testing.....	74
Tab. 5.1:	Kategoriensystem.....	93
Tab. 5.2:	Ergebnisse der indirekten Einstellungserfassung.....	97
Tab. 6.1:	Scenarios and mean scores of the dependent variable	122
Tab. 6.2:	Three-way ANOVA	123

Abkürzungsverzeichnis

η^2	partial eta-squared
Abb.	Abbildung
AGFI	Adjusted Goodness of Fit
AVE	average variance extracted
bzw.	beziehungsweise
CFA	Confirmatory Factor Analysis
CFI	Comparative Fit Index
Chisq	Chi-Square
CR	composite reliability
df	degrees of freedom
d. h.	das heißt
e.g.	exempli gratia (zum Beispiel)
F	F-value
Fig.	Figure
GFI	Goodness of Fit
ggf.	gegebenenfalls
i. e.	id est
ICT	information and communication technologies
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsma- nagement
M	Mean Value
N	Gesamtstichprobe
NFI	Normed Fit Index
n. s.	no significant difference
o. H.	ohne Heftnummer
p	p-value
p.	page
pp.	pages
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation
SD	Standard Deviation
SRMR	Standardized Root Mean square Residual
Tab.	Table
TAM	Technology Acceptance Modell

TLI	Tucker-Lewis Index
UTAUT	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
VHB	Verband der Hochschullehrerinnen und Hochschullehrer für Betriebswirtschaft e. V.

1 Einleitung

1.1 Ausgangssituation

Die **öffentliche Verwaltung** ist als Schnittstelle zwischen Staat und Gesellschaft (vgl. Holtmann 2005, S. 335) besonderen Anforderungen ausgesetzt. Aufgrund defizitärer Haushaltslagen und einer Intensivierung bürokratiekritischer Perspektiven werden die Strukturen, Prozesse und Logiken öffentlicher Organisationen mit zunehmenden Ökonomisierungsforderungen konfrontiert, um die Effizienz des öffentlichen Sektors zu steigern (vgl. Hensch/Holtmann 2008, S. 606-608; Holtkamp 2009, S. 67; Jörges-Süß/Süß 2011, S. 114-115). Gleichzeitig erfordern wachsende Interdependenzen und eine gestiegene Komplexität staatlichen Handelns neue Kooperationsformen zwischen öffentlichen und privaten Akteuren¹ (vgl. Benz 2004, S. 18). Hierbei führen neue Herausforderungen wie die Zunahme relevanter Akteursgruppen bei öffentlichen Entscheidungsprozessen dazu, dass Prozesse, die traditionell allein von öffentlichen Organisationen verantwortet wurden, zunehmend unter Zuhilfenahme von Bürgern, Unternehmen oder Nichtregierungsorganisationen durchgeführt werden (vgl. Benz 2004, S. 18). Eng damit verbunden ist die Forderung, umfassende gesellschaftliche Beteiligungsangebote zu ermöglichen.

Die Partizipationsthese besagt, dass fortschreitende Modernisierungstendenzen zu mehr **Bürgerbeteiligung** führen (vgl. Welzel 2002, S. 284). Die Individualisierung sowie sozioökonomische Entwicklungen wie ein höheres Bildungs- und Informationsniveau führen demnach zu einem Anstieg der objektiven Partizipationsfähigkeit der Bürger und dahingehend zu einer Zunahme der subjektiven Partizipationsansprüche (vgl. Welzel 2002, S. 289). Infolgedessen sieht sich der öffentliche Sektor mit einer zunehmenden Legitimationsskrise konfrontiert (vgl. Albrecht et al. 2008, S. 140-141), da Vertrauensverluste und Unzufriedenheit mit etablierten politischen Verfahren und Machtverhältnissen zu einem sichtbaren Legitimationsverlust politischer Entscheidungsprozesse führen (vgl. Schneider 2018, S. 27). Bürgerbeteiligung

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

erweist sich hierbei als vielversprechende Methode, um durch mehr Information, Transparenz und Inklusion Legitimität zu schaffen (vgl. Neisser 2006, S. 196; Voorberg et al. 2014, S. 1349).

Neben unmittelbaren Forderungen nach offenem Verwaltungshandeln existieren weitere (mittelbare) Treiber für die Diskussion um eine stärkere Einbindung von Bürgermeinungen und -perspektiven. So besitzt Bürgerbeteiligung auch das Potenzial, die Effizienz von (Planungs-)Prozessen durch eine konfliktärmere und schnellere Entscheidungsfindung zu erhöhen, durch die gewonnene Perspektivenvielfalt neue Ideen zu generieren sowie die Qualität der getroffenen Entscheidungen zu verbessern, sodass Bürgerbeteiligung auch einen Beitrag zur geforderten Verwaltungsökonomisierung leisten kann (vgl. Medaglia 2007, S. 265; Freschi/Medaglia/Nørbjerg 2009). Insbesondere **Kommunalverwaltungen** haben hierbei das Potenzial, von einer verstärkten und qualitativ hochwertigen Bürgerbeteiligung zu profitieren. Während Bürgerbeteiligungsverfahren auf Landes- und Bundesebene häufig durch eine größere Distanz und eine höhere Abstraktion der Fragestellungen und Problemlagen gekennzeichnet sind, bietet die unmittelbare Betroffenheit und Lebensnähe auf kommunaler Ebene größere Anreize für die Öffentlichkeit, sich aktiv zu beteiligen (vgl. Bogumil/Holtkamp 2010, S. 382).

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung und der damit verbundenen Diskussion um E-Government gewinnen internetgestützte Verfahren an Bedeutung (vgl. Weiss 2013; Berghofer 2023, S. 24). Unter **Online-Partizipation** können alle Maßnahmen verstanden werden, die durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien darauf abzielen, die Beteiligungsmöglichkeiten der Öffentlichkeit an Entscheidungsprozessen der Kommunalverwaltungen zu verbessern (vgl. Panopoulou/Tambouris/Tarabanis 2014, S. 196). Durch internetgestützte Beteiligungsformate wie digitale Bürgerhaushalte sollen unter anderem neue und für gewöhnlich nur schwer erreichbare Zielgruppen eingebunden, die allgemeine Bürgerbeteiligung durch ein höheres Reichweitenpotential gesteigert sowie die Kosten im Vergleich zu analogen Partizipationsverfahren gesenkt werden (vgl. Albrecht et al. 2008, S. 5). Trotz der postulierten Vorteile zeigt sich jedoch, dass sich Online-Partizipation derzeit als eine schwierige und zum Teil nur punktuell eingesetzte Methode erweist (vgl. Norris 2010, S. 342; Sæbø/Flak/Sein 2011;

Brüning 2017, S. 105). So mangelt es vielen Verfahren unter anderem an ausreichendem Input, einer heterogenen Teilnehmerstruktur, einer adäquaten Verwertung der Ergebnisse oder tiefgehenden Beteiligungsmöglichkeiten außerhalb der reinen Bereitstellung von Informationen (vgl. Chadwick 2011; Steinbach/Süß 2018; Toots 2019).

Die möglichen Ursachen sind vielfältig und komplex. Die Beteiligung der Öffentlichkeit an Entscheidungsprozessen steht z. B. im Gegensatz zu der etablierten, routinebasierten und hierarchisch geprägten bürokratischen Arbeitsweise des öffentlichen Sektors, die trotz zahlreicher Reform- und Modernisierungsbemühungen in den Kommunalverwaltungen erkennbar ist. (vgl. Oni et al. 2017; Zhang/Feeney 2018, S. 60). Darüber hinaus steht das Ideal der repräsentativen Demokratie, in der Entscheidungen von gewählten Volksvertretern und fachlich qualifizierten Experten getroffen und umgesetzt werden, in einem Spannungsverhältnis zur Inklusion externer Akteure wie der Öffentlichkeit, durch welche die Machtposition von Politik und Verwaltung geschwächt werden kann (vgl. Wentzel 2010, S. 290; van Dijk 2013, S. 59).

Aufgrund ihrer hohen Bedeutung für die Gestaltung und Durchführung der Verfahren kommt den Mitarbeitern der Kommunalverwaltungen eine besondere Rolle zu (vgl. Kim 2009). Für eine erfolgreiche Institutionalisierung von Online-Partizipation in den Kommunalverwaltungen ist die **Akzeptanz** der Verfahren durch die betroffenen Mitarbeiter notwendig (vgl. Busch 2010; Al-rashedi/Persaud/Kindra 2015; Thim 2017). Sofern kein externer politischer Druck durch Institutionen wie die Landesregierung ausgeübt wird, liegt die Entscheidung für oder gegen die Durchführung digitaler Verfahren aufgrund der Freiwilligkeit informeller Beteiligung bei verwaltungsinternen Akteuren wie der Verwaltungsführung, den Fachbereichsleitern oder den zuständigen Sachbearbeitern, die die Durchführung von Online-Partizipation forcieren können.

Es handelt sich entsprechend nicht um gesetzlich vorgeschriebene sowie rechtlich verbindliche Prozesse, die durchgeführt werden müssen. Vielmehr bestimmen die Verwaltungsmitarbeiter sowohl Umfang als auch Qualität in Abhängigkeit der eigens definierten Sinnhaftigkeit sowie in Abstimmung mit

den festgelegten Zielen (vgl. Pruin 2022, S. 219). So können Verwaltungsmitarbeiter mit hoher Akzeptanz die Verbreitung von Online-Partizipation aktiv unterstützen, beispielsweise durch die Initiierung einer hohen Anzahl an Verfahren in unterschiedlichen Kontexten oder einer sorgfältigen Prüfung und Bearbeitung von Bürgervorschlägen innerhalb von konsultativen Projekten. Andererseits besteht bei defizitärer Akzeptanz die Möglichkeit, Online-Partizipation nicht, unzureichend oder nur „zum Schein“ zu nutzen, indem z. B. entsprechende Verfahren in geringer Zahl durchgeführt oder eingereichte Bürgerideen ignoriert oder nur unzureichend berücksichtigt werden, sodass die erfolgreiche Umsetzung von Projekten potenziell gefährdet ist (vgl. Cook et al. 2002; Royo/Yetano/Acerete 2014, S. 89). Stehen die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen Online-Partizipation hingegen positiv gegenüber, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass entsprechende Verfahren in großer Zahl initiiert und qualitativ hochwertig durchgeführt werden (vgl. Blanke/Schridde 2001, S. 346; Stefanovic et al. 2016, S. 718). Auf diese Weise kann die erfolgreiche Implementierung von Online-Partizipation in der öffentlichen Verwaltung gefördert werden (vgl. D. Dukić/G. Dukić/Bertović 2016, S. 534).

Ein zentraler Unterschied zwischen analogen Beteiligungsformaten und Online-Partizipation ist der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien wie Web 2.0-Anwendungen (vgl. Naranjo-Zolotov/Oliveira/Casteleyn 2018, S. 350). Damit gewinnt die Analyse der eingesetzten Technologien eine zentrale Bedeutung für ein adäquates Verständnis von Online-Partizipation, insofern der Erfolg digitaler Beteiligungsprozesse maßgeblich von den jeweiligen Nutzergruppen abhängt, die mit den eingesetzten (innovativen) Informationstechnologien umgehen müssen (vgl. Rogers 2003; Toots 2019, S. 557; Voorberg et al. 2014, S. 1334). Folglich rücken Aspekte der **Technologieakzeptanz** und in diesem Zusammenhang der Technologie- und Prozessgestaltung in den Betrachtungsfokus (vgl. Davis 1989). Innerhalb der Kommunalverwaltungen wird die Anwendung von Online-Partizipation durch Technologien am Arbeitsplatz bestimmt, die von den Mitarbeitern in Abhängigkeit einer unbestimmten Anzahl von bewussten und unbewussten Bewertungsprozessen aktiv genutzt werden müssen, damit sich Online-Partizipation erfolgreich verbreiten kann (vgl. Renn 1986, S. 45; Dečman 2015,

S. 74). Individuelle Eigenschaften wie die Technologieaffinität der Nutzer (vgl. Jenney et al. 2020, S. 93), Eigenschaften der Anwendungen und der damit verbundenen Prozesse wie die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit (vgl. Davis 1985, S. 26) oder organisationale Faktoren wie die Organisationskultur (vgl. Panopoulou/Tambouris/Tarabanis 2014, S. 202) können die Nutzerakzeptanz und die damit verbundenen Auswirkungen beeinflussen.

Die Voraussetzungen für eine hohe Akzeptanz von Online-Partizipation erweisen sich jedoch häufig als schwierig, etwa im Hinblick auf technologische Barrieren (vgl. Toots 2019, S. 550, 555). So birgt Online-Partizipation zahlreiche Risiken und Problemlagen, wie beispielsweise einen zusätzlichen Arbeitsaufwand oder Koordinations- und Kommunikationsdefizite innerhalb der Kommunalverwaltungen, die die Arbeit an Online-Partizipationsprozessen erschweren (vgl. Glaab 2016). In Kombination mit zu bewältigenden Herausforderungen wie der Etablierung der Verfahren als institutionalisierte Routineprozesse kann sich die Akzeptanz der Mitarbeiter als problematisch erweisen (vgl. Van de Ven et al. 1999, S. 25; Steinbach/Süß 2018, S. 30). Online-Partizipation stellt somit aus Sicht der Verwaltungsmitarbeiter ein herausforderndes Aufgabenfeld dar, sodass eine Untersuchung der relevanten Faktoren, die die Akzeptanz der Mitarbeiter in Bezug auf die Nutzung von Online-Partizipationsverfahren beeinflussen, notwendig ist, um die Nutzung von Online-Partizipation sowie den (Nicht-)Erfolg entsprechender Verfahren besser verstehen zu können (vgl. Kim/Holzer 2006).

1.2 Problemstellung

Die Durchführung digitaler Bürgerbeteiligungsverfahren ist ein vergleichsweise junges Phänomen mit einem entsprechend hohem Forschungsbedarf (vgl. Hwang/Choi 2017, S. 183; Große 2018, S. 82). Der Forschungsdiskurs zur Akzeptanz von Online-Partizipation konzentriert sich dabei aufgrund von Aspekten wie einer unzureichenden Teilnahmebereitschaft oder einer homogenen Teilnehmerstruktur bei einem Großteil der Verfahren auf die (nicht)-partizipierende Öffentlichkeit, während die Perspektive der Verwaltungsmitarbeiter vernachlässigt wird (vgl. Medaglia 2011, S. 99; Rana/Williams/Dwivedi 2013; Batara et al. 2017, S. 617). Infolgedessen erweist sich die

bisherige Forschung zu den **Einflussfaktoren** der Mitarbeiterakzeptanz gegenüber Online-Partizipation als überaus fragmentiert und lückenhaft, sodass Erkenntnisse zur Nutzung der verwendeten Anwendungen durch die Mitarbeiter weitestgehend fehlen (vgl. Steinbach/Sieweke/Süß 2019, S. 79-80). Dies ist jedoch problematisch, da eine alleinige Fokussierung auf die Perspektive der Öffentlichkeit der Komplexität und Dynamik digitaler Partizipationsprojekte nicht gerecht wird und zu einem unvollständigen und eingeschränkten Kenntnisstand über die Einflussfaktoren von Online-Partizipation führt (vgl. Sæbø/Flak/Sein 2011, S. 416-417). Auch wenn sich eine zunehmende Anzahl von Forschungsprojekten mit der Verwaltungsperspektive beschäftigt, liegt der Fokus aufgrund der stark hierarchischen Prägung der öffentlichen Verwaltung häufig auf der Organisationsebene sowie auf Politikern als entscheidende Treiber oder Barrieren für Online-Partizipation (vgl. Randma-Liiv 2022, S. 3). Dadurch fehlen jedoch Erkenntnisse darüber, welche Bedingungen die individuelle Nutzerakzeptanz von Online-Partizipation innerhalb von Kommunalverwaltungen bestimmen. Angesichts der Bedeutung der Mitarbeiter in den Kommunalverwaltungen für die Durchführung und Nutzung von Online-Partizipationsverfahren ist diese Forschungslücke als kritisch zu bewerten (vgl. Medaglia 2012, S. 351).

Zwar lassen sich einige wenige Studien identifizieren (vgl. z. B. Seyal/Pijpers 2004; Kim/Holzer 2006; Sang/Lee/Lee 2009; Stefanovic et al. 2016), die sich mit der Akzeptanz von Verwaltungsmitarbeitern gegenüber informeller Top-Down-Beteiligung beschäftigen, aufgrund von Faktoren wie einer Reduktion auf Führungskräfte oder einer Verwendung spezifischer Forschungsperspektiven und -fragen in betreffenden Studien erweisen sich die Erkenntnisse jedoch insgesamt als unzureichend. So mangelt es beispielsweise an Erkenntnissen über die Nutzung von Online-Partizipation durch die zuständigen Sachbearbeiter oder mögliche Auswirkungen im Hinblick auf Aspekte wie Technostress. Folglich fehlen grundlegende und umfassende Erkenntnisse darüber, wie die Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen ausgeprägt ist, welche Faktoren die Akzeptanz der Mitarbeiter beeinflussen und welche Auswirkungen die Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation hat.

Klassische Ansätze zur Untersuchung von Technologieakzeptanz wie das Technologieakzeptanzmodell von Davis (1985), die zur Analyse von Online-Partizipation herangezogen werden, fokussieren sich auf **individuelle Einflussfaktoren** wie den wahrgenommenen Nutzen oder den empfundenen Aufwand als Prädiktor für die Akzeptanz eines Individuums. Forschungsergebnisse aus zahlreichen Technologiefeldern zeigen jedoch eine Vielzahl weiterer relevanter Einflussfaktoren wie zusätzliche demographische Merkmale, die Einstellung zur Technologie oder die Persönlichkeit (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016, S. 343), welche für ein besseres Verständnis der Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation berücksichtigt werden müssen und gegenwärtig nur unzureichend untersucht wurden.

Eine individuelle und technologiezentrierte Sichtweise allein greift weiterhin zu kurz, um die Nutzung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen adäquat zu analysieren. Vielmehr muss die Einbettung der Mitarbeiter in den verwaltungskulturellen und -strukturellen Kontext berücksichtigt werden (vgl. Lee/Kim 2007). Trotz der postulierten Transformationsprozesse hin zu der Übernahme privatwirtschaftlicher Logiken und Arbeitsweisen sowie einer stärkeren Bürgerorientierung gilt der öffentliche Sektor weiterhin als stark hierarchisch, träge und risikoavers; Eigenschaften, die einer Verbreitung von Online-Partizipation entgegenstehen können (vgl. Chadwick 2011; Richter 2012; Welch/Feeney 2014). **Organisationale Einflussfaktoren** wie mangelnde kollegiale Unterstützung, Widerstände auf der Führungsebene, komplexe Kommunikationswege, vorherrschende technologische Paradigmen oder strikte Weisungsbefugnisse können die Nutzerakzeptanz aufgrund der daraus resultierenden Schwierigkeiten reduzieren oder im umgekehrten Fall fördern (vgl. Dosi 1982; Panopoulou/Tambouris/Tarabanis 2014; Große 2018). Während die Berücksichtigung des organisationalen Kontextes innerhalb der Technologieakzeptanzforschung in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen hat (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016, S. 339), ist die Forschung im Kontext von Online-Partizipation aufgrund der geringen Anzahl an empirischen Forschungsprojekten aus Mitarbeiterperspektive ebenfalls noch unzureichend.

Mit Blick auf die aktuellen Reformbemühungen erweisen sich jedoch insbesondere organisationale Einflussfaktoren als relevant. Während sich ein

Großteil der Studien in der Regel „nur“ mit der Einführung einzelner Innovationen oder Technologien beschäftigt, kann die Durchführung von Online-Partizipationsprojekten als Folge übergeordneter Entwicklungen wie den gegenwärtigen Reformbemühungen verstanden werden, die mit neuen Zielen, Selbstverständnissen, Strukturen und Arbeitskulturen verbunden sind. Vor dem Hintergrund des rückwirkenden Einflusses organisationaler Rahmenfaktoren (vgl. Blanke/Schridde 2001; Holtkamp 2009) sind die Konsequenzen für den einzelnen Mitarbeiter daher potenziell stärker. Auch hier zeigt die aktuelle Forschung zu Online-Partizipation weiteren Forschungsbedarf auf.

Hinsichtlich der **kontextspezifischen Einflussfaktoren**, d. h. all derjenigen Faktoren, die über die organisationale Ebene hinausgehen und übergeordnete Aspekte wie kulturelle Einflüsse betreffen, zeigt sich zunächst ein Mangel an empirischen Studien im deutschen Verwaltungsraum. Zwar gibt es eine geringe Anzahl an Studien, die sich mit der Akzeptanz von Mitarbeitern gegenüber Online-Partizipation beschäftigen, jedoch sind die Ergebnisse aufgrund länderspezifischer Besonderheiten nicht zwangsläufig auf den deutschen Verwaltungskontext übertragbar (vgl. Jho/Song 2015, S. 489). Da sich eine ausreichende Berücksichtigung des Kontextes als zentraler Faktor für ein adäquates Verständnis von Akzeptanz gegenüber einer (neuen) Technologie erweist, ist das Fehlen empirischer Studien im deutschen Verwaltungsraum als problematisch zu bewerten (vgl. Igbaria/Zviran 1991; Straub et al. 1997). Dementsprechend können die relevanten Einflussfaktoren in Abhängigkeit von Aspekten wie länderspezifischen Kulturen, der betrachteten Branche oder der untersuchten Technologie unterschiedlich ausfallen. Inwieweit die in den empirischen Studien untersuchten Variablen, wie z. B. die Leistungserwartung (vgl. Venkatesh et al. 2003), auf den Kontext von Online-Partizipation in Deutschland übertragbar sind, muss daher noch untersucht werden.

Zugleich fokussiert sich die allgemeine Akzeptanzforschung, den ursprünglichen Modellen entsprechend, vornehmlich auf privatwirtschaftliche Unternehmen. Diese können jedoch nicht mit Organisationen des öffentlichen Sektors verglichen werden, da sie sich in Aspekten wie den Handlungslogiken, der Konkurrenzsituation oder dem Innovationsdruck voneinander unterscheiden (vgl. Hartley 2005; Conklin 2007; Hossan/Ryan 2016; Oroyemi 2016).

Zwar existieren zahlreiche Reformbemühungen wie das Neue Steuerungsmodell, die auf eine Angleichung beider Organisationssektoren abzielen, allerdings lassen sich, wenn überhaupt, nur hybride Ausprägungsformen identifizieren, bei denen weiterhin klassisch bürokratische Strukturen, Logiken und Kulturen auffindbar sind (vgl. Diefenbach 2009; Steinbach/Süß 2018). Die Übertragbarkeit der untersuchten Konstrukte auf den Kontext von Online-Partizipation erweist sich daher ebenfalls vor dem Hintergrund abweichender organisationaler Charakteristika wie unterschiedlicher Innovationstreiber als weiter zu erforschen.

In Bezug auf die **Auswirkungen** der Technologieakzeptanz von Verwaltungsmitarbeitern zeigt sich zudem eine Vernachlässigung der Wechselseitigkeit zwischen der Akzeptanz von Verwaltungsmitarbeitern und Bürgern. Hier kann angenommen werden, dass das Prozessmanagement von Online-Partizipation Einfluss auf Faktoren wie die Nutzungszufriedenheit und das Vertrauen der Teilnehmer hat und in diesem Sinne die Akzeptanz der Bürger beeinflusst (vgl. Lee/Kim 2018). Das Prozessmanagement wird wiederum durch die Akzeptanz der involvierten Mitarbeiter beeinflusst, welche ihrerseits durch die Akzeptanz der Bürger beeinflusst werden. Eine Berücksichtigung dieser Wechselseitigkeit wird im Forschungsdiskurs jedoch, bis auf wenige Ausnahmen (vgl. Lee/Kim 2014; Lee/Kim 2018), bislang vernachlässigt.

Insgesamt fehlen daher umfassende Erkenntnisse darüber, welchen Einfluss Faktoren wie die eingesetzten Anwendungen, die personelle Betreuung der Projekte oder Faktoren wie das Demokratieverständnis der beteiligten Akteure auf Online-Partizipation haben (vgl. Kubicek/Aichholzer 2016, S. 22; Khan/Krishnan 2017, S. 53). Entsprechende Erkenntnisse würden das Verständnis von Erfolgsfaktoren für die Umsetzung von Online-Partizipation auf Seiten der Kommunalverwaltung fördern. Sie würden auch dazu beitragen, das Wissen darüber zu vertiefen, wie Mitarbeiter Online-Partizipation wahrnehmen und welche Konsequenzen sich für sie aus der Durchführung von Online-Partizipationsprozessen ergeben. Dies unterstreicht die **wissenschaftliche Relevanz** der Analyse von Einflussfaktoren und Auswirkungen der Mitarbeiterakzeptanz gegenüber Online-Partizipation. Aufgrund des anhaltenden externen politischen und gesellschaftlichen Drucks sowie interner Zielsetzun-

gen hinsichtlich einer modernen, offenen Verwaltung besitzen Online-Partizipationsverfahren einen hohen und potenziell wachsenden Stellenwert in öffentlichen Verwaltungen, sodass sich fehlende oder scheiternde Partizipationsprojekte als bedrohlich für die Legitimität und Funktionsfähigkeit von Kommunalverwaltungen erweisen (vgl. Royo/Yetano/Acerete 2014, S. 90). Aufgrund der zentralen Bedeutung der Mitarbeiter für die Umsetzung der Projekte besteht weiterer Forschungsbedarf zu den Hintergründen und Folgen der Mitarbeiterakzeptanz, die aufgrund der besonderen Charakteristika von Online-Partizipation sowohl das Verständnis von Digitalisierungsprozessen als auch von werte- und logikbezogenen Veränderungsprozessen in Kommunalverwaltungen betreffen (vgl. Friß 2018, S. 422). Ebenso können die Ergebnisse auf andere Technologien sowohl innerhalb als auch außerhalb des Verwaltungskontextes übertragen werden und insofern zu einem besseren Verständnis des Technologieeinsatzes im organisationalen Kontext beitragen.

Die **praktische Relevanz** ergibt sich ebenfalls aus den aktuellen Schwierigkeiten bei der Durchführung von Online-Partizipation bei gleichzeitig steigendem Bedarf an digitalen Beteiligungsmöglichkeiten (vgl. Kubicek/Aichholzer 2016, S. 12-13; Khan/Krishnan 2017, S. 45-46). Das Wissen um Faktoren, die mit der Akzeptanz der Mitarbeiter zusammenhängen, kann zu einem verbesserten Projektmanagement führen (vgl. Lee/Kim 2018) und die Effektivität und Erfolgswahrscheinlichkeit von Online-Partizipation erhöhen (vgl. Toots 2019, S. 546-547).

1.3 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit

Das **Ziel der vorliegenden Arbeit** ist es daher, die Einflussfaktoren der Technologieakzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation zu untersuchen. Aufgrund der angenommenen Interdependenz zwischen den Mitarbeitern der Kommunalverwaltungen und der Öffentlichkeit werden zudem die Auswirkungen der Akzeptanz der Verwaltungsmitarbeiter auf die Bürger analysiert.

In einem ersten Schritt werden dazu in **Kapitel 2** die theoretischen und konzeptionellen Grundlagen der Arbeit diskutiert. Hierbei werden zunächst der Begriff der Kommunalverwaltung sowie die organisationalen Charakteristika im Hinblick auf die internen Strukturen und Besonderheiten im Vergleich zu

privatwirtschaftlichen Organisationen dargestellt. Aufgrund unterschiedlicher rechtlicher Rahmenbedingungen in den einzelnen Staaten wird sich in dieser Arbeit auf Kommunalverwaltungen im deutschen Raum fokussiert. Anschließend wird das Verständnis von Online-Partizipation spezifiziert und die Relevanz der Verfahren betont. Dazu werden Entwicklungen und Herausforderungen für die Kommunalverwaltungen präsentiert, die für einen wachsenden Bedarf an Bürgerbeteiligung gesorgt haben. Anschließend wird das Konzept der Online-Partizipation näher erläutert und die Herausforderungen bei der Durchführung der Verfahren für die Kommunalverwaltungen dargestellt. Danach wird der Begriff der Technologieakzeptanz erläutert und der aktuelle Forschungsdiskurs und -stand näher diskutiert, bevor das Konzept der Technologieakzeptanz auf Online-Partizipation angewendet wird. Zuletzt folgt auf Basis der getätigten Ausführungen die Entwicklung eines konzeptionellen Rahmens zur Untersuchung der Einflussfaktoren und Auswirkungen der Technologieakzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation.

In **Kapitel 3** werden die Studien aus den Kapitel 4 bis 6 in das zuvor entwickelte Forschungsmodell eingeordnet und die individuellen inhaltlichen Schwerpunkte der einzelnen Studien kurz zusammengefasst.

Zur Beantwortung der Forschungsfrage werden in den Kapiteln 4 bis 6 individuelle Forschungsschwerpunkte gesetzt, welche sich mit unterschiedlichen (Teil)Aspekten des formulierten Zieles der Arbeit beschäftigen. **Kapitel 4** analysiert mögliche Einflussfaktoren auf die individuelle Akzeptanz der Mitarbeiter in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation. Dazu wird mit der Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) auf ein im Technologieakzeptanzdiskurs etabliertes Modell zurückgegriffen, um die Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation sowie die Übertragbarkeit etablierter Konstrukte auf den Kontext von Online-Partizipation analysieren zu können. Weiterhin wird das verwendete Modell durch mehrere exogene Variablen ergänzt, durch welche Online-Partizipation und der verwaltungsspezifische Kontext besser abgebildet werden.

Kapitel 5 fokussiert sich mit den Einstellungen zu Online-Partizipation auf einen einzelnen Faktor. Positive Einstellungen der Mitarbeiter in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation werden hierbei als zentrale Voraussetzung aufgefasst, um die Institutionalisierung und den Erfolg digitaler Beteiligungsverfahren zu fördern. Neben den Inhalten der Einstellungen beschäftigt sich das qualitative Forschungsvorhaben zudem mit den Entstehungshintergründen der Einstellungen. Dazu werden Aspekte wie die konkrete Arbeit an den Verfahren, der organisationale Kontext, die berufliche Sozialisation oder individuelle Faktoren analysiert. Aufgrund der Relevanz für die Durchführung der Verfahren werden dabei die verantwortlichen Mitarbeiter der Fachbereiche für Bürgerbeteiligung betrachtet.

In der Experimentalstudie in **Kapitel 6** steht der Einfluss von Mitarbeiterreaktionen auf die Akzeptanz der Nutzer eines Online-Partizipationsverfahrens im Fokus. Auf die soziale Austauschtheorie, die Theorie des geplanten Verhaltens und die Signaling-Theorie bezugnehmend werden Vignetten gebildet, durch welche untersucht wird, ob der Erhalt einer Mitarbeiterreaktion und die Qualität der erhaltenen Informationen einen Einfluss auf die Intention der Versuchsteilnehmer nimmt, an einem Bürgerbudgetverfahren teilzunehmen.

In **Kapitel 7** werden schließlich die Beiträge und Grenzen dieser Arbeit aufgezeigt. Dazu werden zunächst die Beiträge der individuellen Studien zusammengefasst. Anschließend werden die übergreifenden Beiträge der Forschungsvorhaben aufgezeigt. In den Schlussfolgerungen der Arbeit werden dagegen neben den Praxisimplikationen der Ergebnisse die Grenzen der Arbeit sowie der weitere Forschungsbedarf abgeleitet.

2 Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen

2.1 Kommunalverwaltungen in Deutschland

2.1.1 Begriffsverständnis und Relevanz

Nach dem Gewaltenteilungsprinzip des deutschen Grundgesetzes bedarf es neben einem System der Gesetzgebung (Legislative) und der Rechtsprechung (Judikative) einer Gewalt, welche die Gesetze, Regeln und Aufgaben eines Staates umsetzt (Exekutive). Dazu gehört neben der Regierung (Gubernative) die **öffentliche Verwaltung**, die öffentliche Aufgaben wahrnimmt und verwaltet (vgl. Fliedner 2017, S. 1; Hopp 2020, S. 18). Öffentliche Verwaltungen sorgen dafür, dass geltendes Recht für die Öffentlichkeit gewährleistet wird und die Organisation des Gemeinwesens sowie die Grundfunktionen der gesellschaftlichen Regelungsinstanzen aufrechterhalten werden (vgl. Richter 2012, S. 93-94). Darüber hinaus sind sie mit dem politischen System und der Öffentlichkeit verbunden und in diesem Sinne sowohl für öffentliche Belange als auch für die Erfüllung staatlicher Aufgaben verantwortlich (vgl. Richter 2012, S. 93-94).

Kommunalverwaltungen stellen nach Bund und Ländern die unterste der drei Hauptverwaltungsebenen im Staatsaufbau dar und dienen im engeren Sinne als Gebietskörperschaften der kommunalen Selbstverwaltung (vgl. Hopp 2020, S. 18). Im Gegensatz zu den öffentlichen Verwaltungen auf Bundes- und Landesebene verfügen die Kommunalverwaltungen somit u. a. über Organisations-, Aufgaben- und Personalhoheit und insoweit über Gestaltungsspielräume hinsichtlich ihrer Aufgaben, Befugnisse und Strukturen, die in den jeweiligen Kommunalverfassungen der Länder geregelt sind (vgl. Bogumil 2018, S. 767).

In einem Großteil der Aufgabenbereiche werden die endgültigen Entscheidungen nicht von den Mitarbeitern der Verwaltung selbst, sondern von den Mitgliedern des gewählten **Gemeinde- oder Stadtrates** getroffen. Als Teil der Kommunalverwaltung bestimmt der Gemeinderat somit maßgeblich die Gestaltung von Prozessen, Strukturen und Abläufen innerhalb einer Kommune. Grundsätzlich fungiert der Gemeinderat als politische Vertretung der Bürger einer Kommune und setzt sich aus Vertretern politischer Parteien und Wählergruppen zusammen, die in der Regel für einen Zeitraum von 4 bis 6

Jahren gewählt werden. Kommunalverwaltungen bestehen in diesem Sinne aus einem demokratisch legitimierten Willensbildungsorgan in Form des Gemeinderats, der Entscheidungen über Strategien, Maßnahmen und Projekte einer Kommune trifft, und den Mitarbeitern der Verwaltung, die die Beschlüsse des Gemeinderats umsetzen (vgl. Flidner 2017, S. 3). Den Vorsitz im Gemeinderat haben die jeweiligen (Ober-)Bürgermeister der Kommunen, die gleichzeitig die Gesamtleitung der Kommunalverwaltungen wahrnehmen. Zu den **zentralen Aufgaben** der Kommunalverwaltung zählen die Bereitstellung von Leistungen und Angeboten für die Bevölkerung sowie die Umsetzung von Entscheidungen der Legislative (vgl. Hopp 2020, S. 19). Die daraus resultierenden Aufgaben lassen sich dementsprechend in verpflichtende und freiwillige Handlungen differenzieren, deren Umsetzung teilweise durch Interpretations- und Ermessensspielräume gekennzeichnet ist (vgl. Hopp 2020, S. 20). Die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen verfügen somit über einen gewissen Handlungsspielraum, wie die zu erledigenden Aufgaben umgesetzt werden. Weiterhin lassen sich Fachaufgaben, die sich aus gesellschaftlichen Problemlagen ergeben, wie z. B. die Organisation und Förderung des Wirtschaftssystems, von Querschnittsaufgaben unterscheiden, durch die die Facheinheiten ihre Ressourcen (z. B. Personal durch das Personalamt) erhalten, um ihre Aufgaben zu erfüllen (vgl. Hopp 2020, S. 20). Zum vielfältigen Aufgabenspektrum der Kommunalverwaltung gehören unter anderem die Bauverwaltung in Form von Tätigkeiten wie Stadtplanung oder Straßenbau; der Betrieb kultureller Einrichtungen wie Theater und Bibliotheken; oder Ordnungsangelegenheiten wie die Gewährleistung der öffentlichen Ordnung oder die Ausstellung von Pässen und Personalausweisen (vgl. Bogumil/Holtkamp 2013, S. 51; Bogumil 2018, S. 771). Kommunalverwaltungen erfüllen somit eine Doppelfunktion, indem sie sowohl kommunalpolitische Entscheidungen durch die Gemeinderäte treffen als auch kommunale Versorgungs-, Dienstleistungs- und Planungsfunktionen wahrnehmen, sodass sie in einem ständigen Spannungsverhältnis zwischen demokratischer Legitimation und effizientem Einsatz öffentlicher Ressourcen und Güter stehen (vgl. Streibl 1996, S. 3-4; Bogumil 2018, S. 773-774).

Aufgrund ihres Zuständigkeitsbereiches existiert eine **große Anzahl an Kommunalverwaltungen** in Deutschland. So sind gegenwärtig rund 11.000

Gemeinden und Städte in Deutschland vorhanden, wobei nicht jede Gemeinde über eine eigene Kommunalverwaltung verfügt (vgl. Brand/Steinbrecher 2019, S. 1). Bezogen auf die Mitarbeiter ergibt sich entsprechend eine hohe Anzahl an Beschäftigten. Demnach fallen im Jahr 2013 von den insgesamt 4.2 Millionen Mitarbeitern im öffentlichen Dienst circa eine halbe Millionen Beschäftigte auf die kommunale Verwaltung im engeren Sinne, d. h. ohne die Mitarbeiter von Kindertagesstätten, Stadtwerken, Krankenhäusern oder der Feuerwehr, welche häufig von den Kernbereichen der Kommunalverwaltung ausgegliedert werden (vgl. Streibl 1996, S. 10-11; Schmid/Wilke 2016, S. 35-37). Daraus ergibt sich ein entsprechend hoher Personalbedarf, welcher infolge von Entwicklungen wie einem wachsenden Umfang an zu verantwortenden Aufgaben und Tätigkeiten oder bestehenden Auflagen zur Haushaltskonsolidierung mit Herausforderungen hinsichtlich der angemessenen Personalbeschaffung, -entwicklung und -zusammensetzung verbunden ist (vgl. Schmid/Wilke 2016, S. 68-73). Die Ressource Personal gewinnt damit auch innerhalb von Kommunalverwaltungen zur Sicherstellung der organisationalen Funktionsfähigkeit und der Qualität von Dienstleistungen an Relevanz und Dringlichkeit. Die Kommunalverwaltungen, in denen die Mitarbeiter tätig sind, zeichnen sich dabei durch einige besondere organisationale Charakteristika aus.

2.1.2 Organisationale Charakteristika von Kommunalverwaltungen

Kommunalverwaltungen sind Organisationen des öffentlichen Sektors und unterscheiden sich traditionell in mehreren Merkmalen von privatwirtschaftlichen Unternehmen. Ein wesentlicher Unterschied liegt in der **Beschaffenheit und Definition der Märkte**. Privatwirtschaftliche Organisationen agieren in einem wettbewerbsorientierten und dynamischen Umfeld, in dem potenzielle Kunden ihren bevorzugten Anbieter wählen können. Daraus ergibt sich ein hoher Anpassungs-, Entwicklungs- und Innovationsbedarf, um im Wettbewerb zu bestehen und einen hohen Output zu generieren (vgl. Marshall/Parra 2019, S. 224-225). Demgegenüber bieten Kommunalverwaltungen einen Großteil ihrer Dienstleistungen unter Monopolbedingungen und einem Abnahmezwang an, sodass kein entsprechender Wettbewerbsdruck besteht und öffentliche Organisationen vielmehr auf Zusammenarbeit und Mitwirkung abzielen (vgl. Schedler/Siegel 2004, S. 90; Mühlenkamp 2012, S. 18).

Weiterhin zeigt sich, dass Kommunalverwaltungen politischer Kontrolle unterworfen sind und dahingehend von politischen Akteuren wie Bürgermeistern oder dem Verwaltungsrat beeinflusst werden. Dies sorgt jedoch dafür, dass Innovationen, Strategien oder Kulturen aufgrund äußerer Treiber in die Verwaltung implementiert werden können, ohne dass die eigentlichen Mitarbeiter einer Verwaltung an der grundsätzlichen Entscheidung teilhaben (vgl. Fowler/Pryke 2003, S. 255).

Ebenfalls werden Kommunalverwaltungen durch eine **verteilte Eigentümerschaft** gekennzeichnet (vgl. Schedler/Siegel 2004, 92-93). Sind privatwirtschaftliche Unternehmen zumeist im Besitz einiger (weniger) Akteure, befinden sich öffentliche Organisationen in Hand des Staates und damit prinzipiell in Besitz eines jeden Staatsangehörigen. Daraus ergeben sich eine schwere Durchsetzungsfähigkeit und Vielfalt der Erwartungen, welche die Anteilseigner an die Kommunalverwaltungen stellen (vgl. Schedler/Siegel 2004, S.92-93). In Konsequenz dessen besteht ebenfalls eine hohe Rückkopplung mit der Öffentlichkeit, insofern Kommunalverwaltungen unter besonderer Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit stehen und das Verwaltungshandeln Kriterien der Nachvollziehbarkeit und Überprüfbarkeit erfüllen muss (vgl. Schedler/Siegel 2004, S. 92). Kommunalverwaltungen befinden sich damit in einem Spannungsfeld zwischen Politik, Öffentlichkeit, Recht und Wirtschaft, das bei Entscheidungen und Prozessen stets angemessen berücksichtigt werden muss.

Hinsichtlich der inneren Organisationsstruktur von Kommunalverwaltungen sind diese traditionell durch den Weberschen **Idealtypus der Bürokratie** (vgl. Weber 2002) und in diesem Sinne durch ein Höchstmaß an Rationalität und Sachlichkeit gekennzeichnet (vgl. Richter 2012, S. 97-98). Traditionell organisierte Kommunalverwaltungen lassen sich dementsprechend u. a. durch eine Regelgebundenheit der Amtsgeschäfte und des Verwaltungshandelns, Prinzipien der Amtshierarchie und -zuständigkeit, eine aktenmäßige Erfassung aller Vorgänge, einen hohen Grad an Arbeitsteilung und Spezialisierung oder eine feste finanzielle Entlohnung der beamteten Mitarbeiter charakterisieren (vgl. Weber 2002, S. 551-552). Auf diese Weise wird das Verwaltungshandeln an Webers Idealbild der Bürokratie in Form von vollkom-

mener Rationalität, Berechenbarkeit, Fachlichkeit und Unpersönlichkeit ausgerichtet (vgl. Weber 2002; Tabatt-Hirschfeldt 2018, S. 6; Bogumil/Jann 2020, S. 175).

Das traditionelle Bürokratiemodell ist jedoch auch mit einer Reihe von Herausforderungen und Nachteilen verbunden, die zu einer verminderten Leistungsfähigkeit führen können. So besteht beispielsweise das Risiko einer Schwerfälligkeit und Langsamkeit der Prozesse aufgrund deren Aktenmäßigkeit und einem hohen Spezialisierungsgrad der Mitarbeiter; fehlender Handlungsflexibilität und -kreativität infolge von starren Verwaltungsvorschriften; oder der Ausbildung eines Übermaßes an Vorschriften und daraus folgenden Schwierigkeiten bei der Bearbeitung von Prozessen (vgl. Armbrüster/Banzhaf/Dingemann 2010, S. 7; Fliedner 2017, S. 5). Entwicklungen wie wachsende Effizienzprobleme im Zuge der Haushaltskrise in zahlreichen Kommunen Anfang der 1990er Jahre und aufkommende Konfliktfelder mit der Öffentlichkeit führten entsprechend zu weitreichenden **Reformbemühungen**, welche mit einem Abbau bürokratischer Strukturen, einer stärkeren Outputorientierung und mit einem neuen Verständnis hinsichtlich der Rolle und Beschaffenheit der öffentlichen Verwaltung einhergingen (vgl. Bogumil/Holtkamp 2010, S. 382-383).

Seit den 1990er Jahren hat das **Neue Steuerungsmodell** der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) als deutsche Variante des New Public Management einen weitreichenden Einfluss auf die Organisation von Kommunalverwaltungen ausgeübt (vgl. Jann 2019, S. 33). Kerngedanke ist dabei die Orientierung der Verwaltungsorganisation an modernen betriebswirtschaftlichen Managementkonzepten der Privatwirtschaft, um eine transparente, dezentrale und ergebnisorientierte Steuerung der Prozesse zu erreichen (vgl. Bogumil/Holtkamp 2010, S. 385). Zu den Kernaspekten des Neuen Steuerungsmodells gehören neben einer stärkeren Bürgerorientierung und der Schaffung eines künstlichen Wettbewerbs in Form von Benchmarking u. a. umfassende Controllingmaßnahmen, eine Ergebnisorientierung des Verwaltungshandelns durch Produktdefinitionen, die Einheit von Fach- und Ressourcenverantwortung, die Umwandlung von Querschnittsämtern in zentrale Servicestellen mit Auftragnehmerfunktion bzw. umfassenden Arbeitszusammenhängen sowie ein modernes Personalmanagement in Form

von Maßnahmen wie Assessment-Centern (vgl. Bogumil/Holtkamp 2010, S. 386; Jann 2019, S. 130). Auch wenn das Neue Steuerungsmodell von vielen Kommunen nur teilweise umgesetzt oder nach einigen Jahren wieder aufgegeben wurde, haben das Neue Steuerungsmodell und die damit verbundenen Reformbemühungen dazu geführt, dass das vormals vorherrschende Organisationsmodell der bürokratischen Verwaltung durch eine Vielzahl moderner Organisationsformen abgelöst wurde (vgl. Bogumil/Holtkamp 2010, S. 386-387; Fliedner 2017, S. 7).

Die **Aufbau- und Ablauforganisation** der Kommunalverwaltungen orientiert sich in ihren Grundzügen nach wie vor an dem in den 1950er Jahren entwickelten und kontinuierlich modifizierten Verwaltungsgliederungsplan der KGSt (vgl. Fliedner 2017, S. 16). Die Organisationsstruktur folgt dem Prinzip eines Einliniensystems mit den (Ober-)Bürgermeistern der Kommunen als Verwaltungsspitze. Unterhalb der Verwaltungsleitung sind sogenannte Dezernate angesiedelt, die jeweils von Beigeordneten oder Dezernenten geleitet werden. Die Dezernate sind für acht Aufgabenhauptgruppen wie z. B. allgemeine Verwaltung, Bauwesen oder Finanzen zuständig (vgl. Fliedner 2017, S. 16). Den Dezernaten sind wiederum verschiedene Ämter oder Fachbereiche wie der Fachbereich für Bürgerbeteiligung zugeordnet, die für die kommunalen Aufgaben der Verwaltung zuständig sind. Größere Ämter sind weiterhin in verschiedene Untereinheiten wie Abteilungen oder Sachgebiete differenziert. Auch die Anzahl der Ämter einer Verwaltung kann je nach Größe der Kommune variieren.

Als Folge des Neuen Steuerungsmodells hat sich jedoch die Aufbau- und Ablauforganisation vieler Kommunalverwaltungen in vielfältiger Weise verändert: Aus Fachämtern wurden Fachbereiche mit größeren Verantwortungsbereichen und entsprechend geringerem Abstimmungsbedarf sowie eigener Ressourcenverantwortung; bürgerrelevante Dienstleistungen wurden in Bürgerbüros oder Servicestellen gebündelt, um den Bürgern als Kunden der Verwaltung entgegenzukommen; oder es wurden zentrale Steuerungs- und Controllingbereiche geschaffen, die die Verwaltungsführung unterstützen, die Fachbereiche überwachen und für eine zentrale Prozessgestaltung sorgen (vgl. Bogumil/Holtkamp 2006, S. 73-74; Fliedner 2017, S. 19; Proeller/Adam

2019, S. 315). Trotz der Veränderungen zeigt sich jedoch, dass die Kommunalverwaltungen ungeachtet des Aufkommens des Neuen Steuerungsmodells und weiterer Reformbemühungen auch heute noch als vergleichsweise stark hierarchisierte und arbeitsteilige Organisationen angesehen werden können (vgl. Bogumil/Holtkamp 2006, S. 79). Dies kann sich als potenzielles Hemmnis für Innovationen und Entwicklungen wie die Öffnung der Verwaltung erweisen.

Die Reformbemühungen betreffen jedoch nicht nur die innere Organisation der Kommunalverwaltungen, sondern auch das **Verhältnis zwischen Verwaltung, Politik und Öffentlichkeit**. So wurden Kommunalverwaltungen in Deutschland lange Zeit als neutrale Vollzugsorgane des Staates verstanden. Merkmale wie die Stabilität der öffentlichen Verwaltung im Vergleich zur politischen Instabilität oder ein Informationsvorsprung der Kommunen aufgrund der Nähe zu den auftretenden Problemen im Vergleich zur Landes- oder Bundesebene führten jedoch zu der Erkenntnis, dass die Kommunalverwaltungen ein besonders hohes politisches Potenzial besitzen (vgl. Auf dem Hövel 1996, S. 83). Um die Landespolitik entsprechend von Steuerungsaufgaben zu entlasten, wurde den Kommunalverwaltungen ein wachsender Handlungsspielraum eingeräumt (vgl. Auf dem Hövel 1996, S. 83). Während im Rahmen des Neuen Steuerungsmodells noch fast ausschließlich die Dienstleistungs- und Kundenorientierung im Vordergrund stand, sorgen aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen für eine zunehmende Relevanz der Diskussion um die Öffnung der Kommunalverwaltung für Impulse aus Wirtschaft, Gesellschaft und Wissenschaft (vgl. Wewer 2020, S. 9-10). Zu den damit einhergehenden Entwicklungen zählen unter anderem die zunehmenden Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung und im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung digital durchgeführte Beteiligungsprojekte.

2.2 Online-Partizipation

2.2.1 Ursachen und Nutzen von Bürgerbeteiligung

Bürgerbeteiligung umfasst im Allgemeinen alle Vorhaben, bei denen Bürger an öffentlichen Entscheidungsprozessen beteiligt werden (vgl. Baum 2001, S. 1840). Das Grundverständnis von Bürgerbeteiligung erweist sich damit als

äußerst vage und mehrdeutig und umfasst eine Reihe unterschiedlicher Konzepte, Formen und Ziele (vgl. Day 1997, S. 421-423). Lange Zeit standen vor allem formelle, d. h. gesetzlich vorgeschriebene Beteiligungsformen wie Wahlen oder Bürgerbegehren im Mittelpunkt. Im Zuge moderner Herausforderungen und dem damit verbundenen Bedarf an mehr Beteiligungsmöglichkeiten werden jedoch insbesondere auf kommunaler Ebene zunehmend auch informelle, d. h. unverbindliche Verfahren wie Bürgerkonferenzen eingesetzt, bei denen Bürger gemeinsam mit Experten über bestimmte Themen diskutieren (vgl. Alcántara/Niederberger 2015, S. 288-289).

Die möglichen Quellen für den angenommenen wachsenden Bedarf an (informeller) Bürgerbeteiligung sind vielfältig und lassen sich auf eine Reihe von sozialstrukturellen, sozialpsychologischen und sozioökonomischen Ursachen zurückführen (vgl. Welzel 2002). Grundsätzlich lassen sich die **Ursachen** vor dem Hintergrund der Entwicklungen im Rahmen des Modernisierungsprozesses erklären: So ist die moderne Gesellschaft durch eine Reihe von Megatrends gekennzeichnet, die die Kommunalpolitik und -verwaltung vor neue Aufgaben und Herausforderungen stellen, welche die Arbeitsweisen und Verwaltungsstrukturen grundlegend verändern (vgl. Lemke 2013, S. 124; Kersting 2016, S. 401). Zu den damit verbundenen Entwicklungen zählen unter anderem (1) die anhaltende Globalisierung, (2) zunehmende Individualisierungstendenzen, (3) der kontinuierliche technologische Fortschritt sowie (4) ein gestiegenes Wohlstandsniveau.

(1) Erstens führt die **Globalisierung** zunehmend zur Herausbildung transnationaler Verwaltungsorganisationen, die die traditionellen Regeln politischer Entscheidungsfindung und Verwaltungsarbeit verändern (vgl. Farazmand 1999, S. 515; Al-Dalou/Abu-Shanab 2013, S. 2). Organisationen wie der Europarat oder der Europäische Datenschutzausschuss beeinflussen nationale Rechtsgrundsätze und Vorhaben im Zuge globaler Herausforderungen durch transnationale Zielsetzungen und Verpflichtungen (vgl. Al-Dalou/Abu-Shanab 2013, S. 2; Cheshmedzhieva et al. 2021, S. 2). Diese müssen entweder von den Kommunalverwaltungen umgesetzt werden oder schaffen Anreize, etablierte Strukturen und Prozesse zu verändern. Ein Beispiel dafür ist der Europäische Aktionsplan für Demokratie, auf dessen Grundlage nationale

und damit kommunalrelevante Programme wie der österreichische Aktionsplan Jugend unter Beteiligung der Öffentlichkeit entwickelt wurden (vgl. Arbter/Trattnigg 2005, S. 301).

Die Globalisierung führt auch zu veränderten Akteurskonstellationen. Kommunen werden zunehmend von global agierenden Unternehmen und hochmobilen Akteuren mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen bestimmt, deren divergierende Bedürfnisse und Erwartungen berücksichtigt werden müssen (vgl. Ghose 2005, S. 63). Gleichzeitig führt die Globalisierung paradoxerweise zu einer wachsenden Relevanz des Lokalen im Sinne einer „Glokalisierung“: Aus der zunehmenden Mobilität erwächst demnach der Wunsch nach Sicherheit, Identifikation und Verbundenheit, welche die als Heimat gewählte Kommune durch Vereine, politische Arbeit, Initiativen oder Mitbestimmung ermöglichen soll (vgl. Robert 2006, S. 219). Kommunale Ereignisse und Gegebenheiten gewinnen somit als Träger persönlicher Identifikationsmuster an Bedeutung für das individuelle Wohlbefinden und Sicherheitsempfinden der Bewohner einer Kommune und rücken verstärkt in den Fokus der Aufmerksamkeit (vgl. Robert 2006, S. 219).

(2) Eine weitere mögliche Quelle sind zunehmende **Individualisierungstendenzen** und die damit einhergehende Pluralisierung von Wertvorstellungen (vgl. von Kodolitsch 2002, S. 16). Die Sozialstruktur innerhalb der Kommunen wird immer komplexer und zeichnet sich durch eine Vielzahl unterschiedlicher sozialer Gruppen und Milieus mit divergierenden Lebens-, Erwerbs- und Einstellungsmustern aus (vgl. Zinn 2006). Aus der damit verbundenen Perspektivenvielfalt ergeben sich jedoch Schwierigkeiten hinsichtlich der Konsensbildung und Repräsentativität in Entscheidungsprozessen, da eine stetig wachsende Anzahl von Interessengruppen mit einem hohen Ressourceneinsatz berücksichtigt werden muss. Die öffentliche Verwaltung wird den hohen Erwartungen häufig nicht gerecht, sodass sich Teile der Bevölkerung in den Entscheidungen nicht wiederfinden und das Vertrauen in die Kompetenz und Legitimität der administrativ-politischen Entscheidungsträger sinkt (vgl. Heinsohn 2020, S. 88). Gleichzeitig nimmt der allgemeine Anspruch und die Dynamik kommunaler Handlungsfelder und Entscheidungsprozesse weiter zu, insofern diese aktuellen Erwartungen und Entwicklungen

hinsichtlich einer ökologischen, sozial gerechten und ökonomisch nachhaltigen Gestaltung der Ergebnisse Rechnung tragen müssen (vgl. Jalonen 2007, S. 1-2; Matteis/Borgonovi 2021). Dies führt jedoch zu einem erhöhten Bedarf an finanziellen, personellen und zeitlichen Ressourcen, der vor dem Hintergrund weitreichender Haushaltsdefizite als problematisch zu bewerten ist (vgl. Holtkamp 2009, S. 65-66). In der Folge erweisen sich traditionelle hierarchisch-bürokratische Entscheidungs- und Steuerungsformen als zunehmend ungeeignet, um effiziente Ergebnisse zu erzielen, sodass als Alternative u. a. neue netzwerkartige Steuerungsformen angestrebt werden (vgl. Holtkamp 2009, S. 65-66).

(3) Darüber hinaus führen ein **gestiegenes Bildungsniveau sowie der technologische Fortschritt** im Bereich der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien zu einem erhöhten Informationspotenzial und -bedarf: Neue Kommunikationsmittel und -kanäle wie das Internet oder Smartphones sorgen für eine Zunahme und Beschleunigung der Informationen, die Bürger erhalten können (vgl. Neisser 2006, S. 185). Die immer besser informierte Öffentlichkeit birgt daher ein hohes Potenzial zur Optimierung der Effizienz politischer Entscheidungsprozesse (vgl. Neisser 2006, S. 196). Mit der massenmedial vermittelten Verfügbarkeit von Informationen und Wissensbeständen wachsen aber auch die Erwartungen an eine erhöhte Responsivität und Transparenz öffentlicher Organisationen. Die Bürger wollen verstärkt über politische und administrative Entscheidungsprozesse informiert werden (vgl. K. Kocks/Knorre/J. N. Kocks 2020, S. 2). Aufgrund ihres gestiegenen Kompetenzniveaus sind sie zudem in der Lage, das Verwaltungshandeln und politische Entscheidungen kritisch zu reflektieren und Ansprüche an die sachgerechte und qualitativ hochwertige Ausführung administrativer und politischer Aufgaben zu stellen (vgl. Welzel 2002, S. 288).

(4) Neben den kognitiven Ressourcen in Form von Wissens- und Informationsbeständen gewinnen die Bürger durch ein allgemein **höheres Wohlstandsniveau** innerhalb der (westlichen) Gesellschaft weiterhin an materiellen Ressourcen. Die verbesserte Ressourcensituation führt unter anderem zu einer wachsenden sozialen und existenziellen Sicherheit und damit zu einer Verringerung von Risiken (vgl. Habermas 2008, S. 34). Durch die ökonomi-

sche Absicherung erhalten die Bürger gleichzeitig mehr Möglichkeiten in sozialen und politischen Handlungsfeldern, indem sie durch ausreichende Ressourcen in Form von Zeit oder verbesserter Mobilität in die Lage versetzt werden, an politischen und administrativen Prozessen teilzunehmen (vgl. Welzel 2002, S. 288-289; Biehl 2005, S. 60).

Wachsende materielle Möglichkeiten, technologischer Fortschritt sowie ein verbessertes Kompetenzniveau führen somit zu einer Zunahme der objektiven Partizipationsfähigkeiten der Bürger, aus denen sich auch individuelle Partizipationsansprüche entwickeln. So fühlt sich die Öffentlichkeit aufgrund ihres besseren Informationsstandes, ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse nicht nur in der Lage, an öffentlichen Entscheidungsprozessen mitzuwirken. Vielmehr sieht sie die öffentliche Verwaltung in der Pflicht, ein entsprechendes Angebot zu schaffen und fordert daher zunehmend Beteiligungsmöglichkeiten ein, um demokratischen Grundprinzipien gerecht zu werden (vgl. Welzel 2002, S. 289; Beck 2011, S. 21). So zeigen beispielsweise die Ergebnisse einer repräsentativen Forsa-Umfrage aus dem Jahr 2013, dass nur 17 Prozent der befragten Bürger der Meinung sind, dass der Umfang der Beteiligungsmöglichkeiten bei öffentlichen Vorhaben als ausreichend zu bewerten ist (vgl. forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analyse mbH 2017, S. 11). Neuere Umfragen wie das Demokratie-Monitoring 2022 der Universität Hohenheim zeigen zwar insbesondere auf kommunaler Ebene positive Tendenzen, aber auch hier geben mit 37% weniger als die Hälfte der Befragten an, mit den Beteiligungsmöglichkeiten in der eigenen Kommune zufrieden zu sein (vgl. Brettschneider 2022).

Die aufgezeigten Entwicklungen führen dementsprechend zu einem erhöhten Aufwand und Anspruch kommunaler Aufgabenbereiche sowie zu einer wachsenden Unzufriedenheit mit etablierten Entscheidungsprozessen bzw. Handlungsergebnissen und damit zu einem steigenden Wunsch und Bedarf nach mehr Bürgerbeteiligung. Eine mangelnde Berücksichtigung moderner Anforderungen an eine transparente und integrative Kommunalverwaltung ist hingegen mit einem erhöhten Risiko offener Widerstände und Proteste verbunden, wie u. a. Stuttgart 21 als eines der bekanntesten Beispiele zeigt (vgl. Benighaus/Renn 2016, S. 17). In der Folge sieht sich die öffentliche Verwaltung mit einer zunehmenden Vertrauens- und Legitimationskrise konfrontiert, die

auch die Souveränität und Arbeitsweise der Kommunalverwaltungen bedroht (vgl. Schneider 2021, S. 136).

Ökonomisch geprägte Reform- und Modernisierungsprozesse wie das Neue Steuerungsmodell sind nach wie vor von hoher Relevanz für Forschung und Praxis. Ein wachsendes Misstrauen in die Fähigkeit öffentlicher Institutionen, angemessene Entscheidungen im Sinne des Gemeinwohls zu treffen, sowie eine zunehmende Unzufriedenheit mit etablierten Entscheidungsprozessen haben jedoch dazu geführt, dass die Diskussion um die Modernisierung der Kommunalverwaltungen zunehmend von Forderungen nach einer stärkeren Berücksichtigung von Bürgerbeteiligung bestimmt wird (vgl. Wewer 2020, S. 9-11; Schneider 2021, S. 162-164). Im Zuge dessen hat sich der Sammelbegriff **Open Government** etabliert, der weitreichende Bemühungen um mehr Transparenz, Partizipation und Kooperation zwischen der Öffentlichkeit und den Regierungs- und Verwaltungsorganisationen in den Mittelpunkt der Modernisierungsbemühungen stellt (vgl. von Lucke/Gollasch 2022, S. 16-17). Damit rücken die Bedürfnisse von Bürgern, Unternehmen oder Nichtregierungsorganisationen ebenso in den Fokus der verwaltungstheoretischen und -praktischen Aufmerksamkeit wie die Bereitschaft, Impulse von außen aufzunehmen und sich innovativen Lösungsansätzen zu öffnen (vgl. von Lucke/Gollasch 2022, S. 2-3). Auf diese Weise wird die traditionelle Arbeitsweise von Regierungen und Verwaltungen grundlegend verändert, um die demokratische Qualität und Leistungsfähigkeit öffentlicher Angebote zu fördern (vgl. Hansson/Belkacem/Ekenberg 2015, S. 543-544).

In der Folge ist u. a. die Bundesregierung 2016 dem Programm „Open Government Partnership“ beigetreten, dessen Mitglieder sich verpflichten, alle zwei Jahre einen nationalen Aktionsplan mit konkreten Selbstverpflichtungen zu erstellen, die von Politik und Verwaltung auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene umgesetzt werden sollen (vgl. von Lucke/Gollasch 2022, S. 145; 151). Themenfelder des offenen Verwaltungshandelns wie die Bereitstellung offener Daten oder umfassender Informationsangebote gewinnen aufgrund der damit verbundenen Anreize und Zwänge in der Verwaltungspraxis kontinuierlich an Bedeutung.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Idee des Open Government ein Höchstmaß an Transparenz, Partizipation und Kooperation anstrebt. Dementsprechend wird Bürgerbeteiligung von Vertretern des Open Government mit einem hohen **Nutzen** für Politik und Verwaltung verbunden. Zunächst fördert Bürgerbeteiligung den transparenten Austausch von Informationen und Positionen zwischen Verwaltung und Öffentlichkeit sowie der Bürger untereinander (vgl. Arbter/Trattnigg 2005, S. 295). Dadurch kann das Verständnis für unterschiedliche Perspektiven und Meinungen sowie, aufgrund der höheren Transparenz, das Vertrauen in die politisch-administrativen Entscheidungsträger gestärkt werden (vgl. Arbter/Trattnigg 2005, S. 295; Royo/Yetano/Acerete 2014, S. 88). Darüber hinaus können Lernprozesse initiiert werden, in deren Folge die Öffentlichkeit über demokratische, politische und administrative Prozesse aufgeklärt wird, sodass komplexe und schwierige Entscheidungen eine höhere Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz erfahren (vgl. Irvin/Stansbury 2004, S. 56). Durch die Integration verwaltungsexterner Perspektiven und Meinungen kann zudem die Effizienz öffentlicher Entscheidungsprozesse gesteigert werden, indem die Konsensbildung gefördert und potenzielle Widerstände und Konflikte reduziert werden (vgl. Arbter/Trattnigg 2005, S. 295). Dies führt zu einer Beschleunigung der Prozesse und erhöht die Legitimität von Entscheidungen durch eine bessere Berücksichtigung des Gemeinwohls und des Gemeininteresses.

Gleichzeitig entsteht das Potenzial, durch die Perspektivenvielfalt, das Wissen und die individuelle Betroffenheit der Bürger die Entscheidungsqualität insgesamt zu verbessern, beispielsweise durch innovative Lösungen abseits bekannter Problemlösungspfade (vgl. Randma-Liiv 2022, S. 3). Neben der grundsätzlichen demokratiefördernden Wirkung besitzt Bürgerbeteiligung damit auch das Potenzial, aktuelle Problemlagen wie die zunehmende Komplexität von Entscheidungsprozessen oder die anhaltenden Legitimationsdefizite der öffentlichen Verwaltung abzumildern und wird dementsprechend sowohl im wissenschaftlichen Diskurs als auch in der politischen Diskussion zur Verwaltungsmodernisierung forciert.

2.2.2 Begriffsverständnis und Vorteile

Auch wenn die Diskussion um den wachsenden Bedarf einer stärkeren Einbindung der Öffentlichkeit in öffentliche Entscheidungsprozesse insbesondere in den letzten Jahren an Relevanz gewinnt, ist Bürgerbeteiligung ein Thema, das bereits seit den 1950er Jahren existiert und spätestens seit den 1970er Jahren Teile der verwaltungswissenschaftlichen Debatte bestimmt (vgl. Irvin/Stansbury 2004, S. 57). Aufgrund moderner Entwicklungen rückt jedoch die Suche nach innovativen Methoden der Bürgerbeteiligung zunehmend in den Fokus des Forschungsdiskurses um bestehende Partizipationslücken und -herausforderungen (vgl. Aichholzer/Strauß 2016, S. 97). Insbesondere dem Einsatz moderner digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien wird in diesem Zusammenhang ein hohes Potenzial zugeschrieben. Im Zuge der Diskussion um die allgemeine Verwaltungsdigitalisierung hin zu einem elektronisch ausgerichteten Regieren und Verwalten, dem sogenannten **E-Government**, stellt dieses Potenzial einen weiteren Treiber und Träger der Verwaltungsmodernisierung dar.

Die öffentliche Verwaltung ist demnach aufgrund der Möglichkeiten und Auswirkungen der fortschreitenden Digitalisierung einem zunehmenden Veränderungsdruck ausgesetzt, Prozesse, Strukturen und Verfahren mit Hilfe digitaler Technologien zu modernisieren (vgl. Martini/Fritzsche/Kolain 2016, S. 5). Die Digitalisierung von Verwaltungsstrukturen und -prozessen soll neben einer effizienteren Gestaltung von Arbeitsprozessen auch organisationsexternen Akteuren wie Bürgern, Unternehmen oder anderen staatlichen Organisationen den Zugang zu relevanten Informationen und die Kommunikation mit der Verwaltung erleichtern sowie die Durchführung von Dienstleistungen wie die Ausstellung von Ausweisen und Dokumenten optimieren (vgl. Lindgren et al. 2019, S. 429-430). Die Automatisierung von Aufgabenbereichen reduziert zudem den Bedarf an personellen Kapazitäten und den Zeitaufwand für die damit verbundenen Prozesse, was zu erheblichen Kosteneinsparungen für die öffentlichen Verwaltungen führt (vgl. Gupta/Jana 2003, S. 383). E-Government kann somit potenziell die zunehmenden Effizienzprobleme vor dem Hintergrund schwieriger Haushaltslagen abmildern und die Servicequalität der öffentlichen Verwaltungen optimieren. Neben der zu-

nehmenden Öffnung der Verwaltung nach außen bestimmt daher insbesondere die Forderung nach einer stärkeren Ausrichtung des öffentlichen Sektors auf digitale Prozesse und Strukturen die aktuellen Reformbemühungen von Regierungs- und Verwaltungsorganisationen sowie die damit verbundene Diskussion um die Transformation der öffentlichen Verwaltung im Zuge moderner Herausforderungen (vgl. Yildiz 2007, S. 647-648).

E-Government-Vorhaben beschränken sich jedoch nicht auf den Bereich der E-Administration in Form von digitalen Verwaltungsprozessen und -dienstleistungen. Vielmehr sorgen die zunehmende Bürgerzentrierung und die anhaltende Diskussion um demokratiefördernde Maßnahmen und Strukturen dafür, dass innovative und moderne digitale Beteiligungsmöglichkeiten, sogenannte E-Partizipation oder **Online-Partizipation**, als zweite zentrale Komponente des E-Government-Konzepts angesehen werden können (vgl. Simonofski et al. 2017, S. 2). Online-Partizipation erweist sich damit sowohl in der Diskussion um die Öffnung der Verwaltung (Open Government) als auch um die Digitalisierung der Verwaltung (E-Government) als wichtiger Baustein für eine effiziente und qualitativ hochwertige Regierung und öffentliche Verwaltung (vgl. Le Blanc 2010, S. 10).

Auch wenn der Forschungsstrang zu Online-Partizipation bereits seit einigen Jahren existiert, fehlt es an einer einheitlichen Verwendung des **Begriffs** und der Dimensionen von Online-Partizipation (vgl. Berghofer 2023, S. 26-27). Die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) versteht unter Online-Partizipation eine aktive, IKT-gestützte Form der Beteiligung im Sinne einer „relationship based on partnership with government in which citizens actively engage in defining the process and content of policy-making“ (OECD 2003, S. 55). Nach Macintosh (2004, S. 2) ist Online-Partizipation dagegen „concerned with the use of information and communication technologies to engage citizens, support democratic decision-making processes and strengthen representative democracy“. Hier fehlt die Betonung des partnerschaftlichen Charakters der Beziehung zwischen Öffentlichkeit und öffentlicher Verwaltung. Sæbø, Rose und Flak (2008, S. 400-401) wiederum verstehen Online-Partizipation als „the extension and transformation of participation in societal democratic and consultative processes mediated by information and communication technologies (ICT), primarily

the Internet“. Trotz dieser Unterschiede weisen die meisten Definitionen von Online-Partizipation jedoch erhebliche Überschneidungen auf (vgl. Wirtz/Daiser/Binkowska 2016, S. 3). Demnach zeichnet sich Online-Partizipation durch den Einsatz von (internetbasierten) Informations- und Kommunikationstechnologien aus, durch die Stakeholdergruppen wie Bürger mit Regierungs- und Verwaltungsorganisationen verbunden werden. Die Teilnehmer erhalten dadurch die Möglichkeit, Einfluss auf Entscheidungsprozesse zu nehmen und werden in diesem Sinne in ihrer Autonomie und politischen Selbstbefähigung gestärkt. Wirtz, Daiser und Binkowska (2016, S. 3) fassen das Grundverständnis von Online-Partizipation dementsprechend wie folgt zusammen: „E-participation is a participatory process that is enabled by modern information and communication technologies, includes stakeholders in the public decision-making processes through active information exchange, and thus fosters fair and representative policy-making“.

Online-Partizipationsprojekte können, dem allgemeinen Verständnis von digitaler Bürgerbeteiligung folgend, nicht nur auf die Initiative von Politik und Verwaltung, sondern auch auf die Initiative von Bürgern oder Nichtregierungsorganisationen zurückgeführt werden. In der Regel werden die Verfahren jedoch im Rahmen der aktuellen E-Government- und Open-Government-Bestrebungen weiterhin top-down von den zuständigen Regierungs- und Verwaltungsorganisationen initiiert (vgl. Kneuer/Datts 2020, S. 295-296). Auch verbindliche Verfahren wie E-Voting werden in diesem Verständnis nicht explizit ausgeschlossen, sind aber aus verfassungsrechtlicher Perspektive in Deutschland als schwierig zu bewerten (vgl. Pernice 2019, S. 13). Darüber hinaus kann informelle digitale Bürgerbeteiligung von formeller Online-Beteiligung wie Bebauungsplanverfahren, die gesetzlich vorgeschrieben sind, abgegrenzt werden. Aus den unterschiedlichen rechtlichen Vorgaben ergeben sich jedoch unterschiedliche Implikationen für die ausführenden öffentlichen Verwaltungen, sodass sich formelle und informelle Beteiligungsprojekte hinsichtlich ihrer Ausgangsbedingungen und Bewertungen unterscheiden (vgl. Ziekow 2018). Unter Online-Partizipation werden in der vorliegenden Arbeit daher top-down initiierte, unverbindliche und primär informelle Beteiligungsvorhaben verstanden, bei denen verwaltungs- und politikexterne Ak-

teure wie Bürger mit Hilfe digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien aktiv in öffentliche Entscheidungsprozesse eingebunden werden. Nicht berücksichtigt werden hingegen verwandte Konstrukte wie E-Voting oder bottom-up initiierte digitale Beteiligung wie digitale Petitionen sowie die Nutzung digitaler Kommunikationsmittel wie E-Mails oder Monitoring-Anwendungen wie Abgeordnetenwatch, die im weiteren Sinne ebenfalls zu digitalen Beteiligungsformen gezählt werden können (vgl. Kersting 2019, S. 110).

Über die allgemeine Definition von Online-Partizipation hinaus lassen sich mehrere Hauptdimensionen identifizieren, anhand derer Online-Partizipation und die Qualität von Projekten kategorisiert werden können (vgl. Macintosh 2004, S. 2). Die Dimensionen zeigen auf, wer, wo, wann und wie beteiligt wird und schärfen in diesem Sinne das Begriffsverständnis. Online-Partizipation lässt sich zunächst in verschiedene **Grade** digitaler Partizipation differenzieren. In Anlehnung an das Konzept der Partizipationsleiter von Arnstein (1969) lassen sich Partizipationsprojekte in Abhängigkeit von der übertragenen Bürgermacht und den Einflussmöglichkeiten in verschiedene Partizipationsstufen einteilen, die jeweils mit unterschiedlichen Implikationen für die beteiligten Bürger und öffentlichen Organisationen verbunden sind. Handelt es sich bei den untersten Partizipationsstufen noch um Formen der Scheinpartizipation, bei denen die Bürger durch Manipulation oder Therapie von den Entscheidungen der beteiligten Regierungs- und Verwaltungsorganisation überzeugt werden sollen, steigen die Einflussmöglichkeiten bei den fortgeschritteneren Partizipationsformen sukzessive an und reichen von konsultativen Verfahren und partnerschaftlicher Zusammenarbeit bis hin zur vollständigen Entscheidungsmacht der Öffentlichkeit (vgl. Arnstein 1969, S. 217).

Aufbauend auf dem Konzept von Arnstein lassen sich nach Gatautis (2010) fünf Ebenen echter digitaler Bürgerbeteiligung unterscheiden: (1) E-Informing als einseitige Kommunikationsform, bei der Bürger digitale Informationen über öffentlich relevante Ereignisse und Projekte erhalten; (2) E-Consulting als Möglichkeit, digitales Feedback zu geben und alternative Lösungen vorzuschlagen; (3) E-Involving als Form der digitalen Zusammenarbeit mit der Öffentlichkeit während eines Prozesses, mit deren Hilfe die Anliegen

der Bürger besser verstanden und berücksichtigt werden können; (4) E-Colaborating als umfassende partnerschaftliche Beziehung, die es den Bürgern ermöglicht, sich aktiv an der Entwicklung von Alternativen und der Identifizierung von Lösungen zu beteiligen; und (5) E-Delegation, bei der die endgültige Entscheidungsgewalt an die Öffentlichkeit übertragen wird und die Verwaltung die Entscheidungen entsprechend umsetzt. Die Rolle der Öffentlichkeit verändert sich also je nach Stufe vom reinen Empfänger von Informationen über den Sender von Meinungen und Ideen bis hin zur Funktion als Prozesspartner und Entscheidungsträger (vgl. Al-Dalou/Abu-Shanab 2013, S. 4). Umgekehrt ergibt sich aus dem divergierenden Beteiligungsgrad der Öffentlichkeit eine unterschiedliche Rolle und Funktion der verantwortlichen Mitarbeiter der Regierungs- und Verwaltungsorganisationen. Während die Mitarbeiter in niedrighschwelligem Beteiligungsprojekten lediglich digitale Informationen für die Öffentlichkeit bereitstellen, sind Verfahren mit umfassenden Beteiligungsmöglichkeiten u. a. mit einem höheren Macht- und Entscheidungsverlust verbunden.

Online-Partizipationsverfahren unterscheiden sich auch danach, zu welchem **Zeitpunkt** die Bürger in den Prozess eingebunden werden. Die Öffentlichkeit kann früh, z. B. in der Phase der Problemdefinition und Themenfokussierung, oder spät, z. B. in der Phase der Evaluation getroffener Entscheidungen, einbezogen werden, wobei eine frühere Beteiligung mehr Einflussmöglichkeiten bietet (vgl. Macintosh 2004, S. 3). Allerdings ist eine frühe Beteiligung mit höheren Erwartungen sowie einer längeren Begleitung durch die Öffentlichkeit und damit einem höheren Ressourcenbedarf verbunden. Neben dem konkreten Zeitpunkt ist auch der zur Verfügung stehende Beteiligungszeitraum zu unterscheiden. So muss der Öffentlichkeit ein ausreichender Zeitraum zur Verfügung gestellt werden, um sich an öffentlichen Prozessen zu beteiligen (vgl. Loukis/Xenakis/Charalabidis 2010, S. 34). Mit zunehmender Beteiligungsdauer steigen jedoch auch die Dauer und die Kosten der Entscheidungsprozesse.

Zwei weitere Dimensionen zur Unterscheidung von Online-Partizipationsprojekten beziehen sich auf die **Auswahl der beteiligten Akteure und Technologien**. Bei der Bestimmung der relevanten Akteure kommen neben der allgemeinen Öffentlichkeit auch spezifische Zielgruppen wie Jugendliche

oder Interessenverbände als Adressaten in Frage. Auf Seiten der beteiligten Regierungs- und Verwaltungsorganisationen können hingegen unter anderem Regierungs- und Verwaltungsmitarbeiter, gewählte Repräsentanten oder externe Experten an den Prozessen teilnehmen. Generell sind digitale Beteiligungsverfahren mit einer größeren Anzahl von Teilnehmern und einer heterogenen Akteursstruktur verbunden, was zu Risiken hinsichtlich der eindeutigen Bestimmung von Verantwortlichkeiten und der Urheberschaft der Ergebnisse führen kann (vgl. Macintosh 2004, S. 4). Die Wahl der eingesetzten Technologien ist jedoch abhängig vom gewählten Grad der Partizipation. Beteiligungsformate, die sich auf die reine Informationsvermittlung konzentrieren, erfordern lediglich das Vorhandensein oder die Einrichtung digitaler Kanäle wie Webseiten, Unterseiten oder Social-Media-Kanäle. Umfassende Beteiligungsmöglichkeiten sind dagegen mit Anwendungen wie Online-Foren, Abstimmungssystemen oder innovativen Methoden wie Argument Visualization verbunden und erfordern einen entsprechend höheren Ressourceneinsatz und Entwicklungsaufwand (vgl. Macintosh 2004, S. 4).

Neben dem Grad der Beteiligung, dem Zeitpunkt und der Dauer des Vorhabens sowie den beteiligten Akteuren und Technologien lassen sich weitere Unterscheidungsmerkmale wie die Kriterien der Prozess- und Ergebnisevaluation, die Barrierefreiheit der Plattformen oder die Wahl der Kommunikationskanäle und -strategie unterscheiden (vgl. Macintosh/Whyte 2008, S. 26). Unabhängig von der konkreten Ausgestaltung der Verfahren wird Online-Partizipation grundsätzlich mit einer Reihe von **Vorteilen** gegenüber traditionellen, analogen Beteiligungsverfahren in Verbindung gebracht.

Charakteristisch für Online-Partizipation ist demnach zunächst die **Überwindung der räumlichen und zeitlichen Beschränkungen** analoger Beteiligungsformen (vgl. Onyimbi/Koeva/Flacke 2018, S. 3). Durch die Nutzung digitaler Plattformen und Kanäle verliert die Beteiligung ihre räumliche und zeitliche Gebundenheit und kann mit Hilfe von (mobilen) Endgeräten an jedem Ort und zu jeder Zeit innerhalb des festgelegten Beteiligungszeitraums erfolgen. Im Gegensatz dazu sind analoge Beteiligungsformate wie Bürgerkonferenzen an bestimmte Orte und Zeiten gebunden und erfordern eine entsprechende örtliche Mobilität und zeitliche Kapazität. Für die Öffentlichkeit ergeben sich dadurch eine höhere Flexibilität und mehr Möglichkeiten, an

Beteiligungsprozessen teilzunehmen. Dadurch können potenziell mehr Bürger erreicht und neue Zielgruppen erschlossen werden (vgl. Kim/Holzer 2006, S. 24). Darüber hinaus wird Online-Partizipation insbesondere für jüngere, technikaffine Zielgruppen, die digitale Kommunikation bevorzugen, mit einer höheren Attraktivität und passgenaueren Ansprache in Verbindung gebracht (vgl. Boyd 2007; Albrecht et al. 2008, S. 39). Durch die Verbesserung der Beteiligungsmöglichkeiten soll auch die in analogen Beteiligungsformen häufig vorherrschende homogene Zusammensetzung aus meist hochgebildeten, männlichen, kaukasischen und älteren Bürgern aufgeweicht und durch ein vielfältigeres, repräsentativeres Teilnehmerfeld ersetzt werden (vgl. Zheng/Schachter 2017, S. 411-414). Dies erhöht sowohl die Qualität als auch die Legitimität der Ergebnisse und fördert insofern den Nutzen der Verfahren für die Kommunalverwaltungen.

Im Forschungsdiskurs um Online-Partizipation besteht jedoch weitgehend Uneinigkeit darüber, wie die heterogenere Zusammensetzung der Teilnehmer an digitalen Verfahren zu bewerten ist. So sehen Vertreter der so genannten Mobilisierungsthese in Online-Partizipation die Möglichkeit, Bevölkerungsgruppen zur Partizipation zu befähigen, die bisher nicht die Möglichkeit oder Bereitschaft dazu hatten. Vertreter der Verstärkungsthese hingegen argumentieren, dass die höhere Reichweite digitaler Verfahren insbesondere nur von denjenigen Personengruppen genutzt wird, die sich bereits an Offline-Verfahren beteiligt haben (vgl. Hoffmann et al. 2019, S. 79). Da beide Positionen empirische Unterstützung finden, kann die Annahme einer höheren Repräsentativität nicht verworfen, sondern lediglich an die Erfüllung einer Reihe von Bedingungen geknüpft werden (vgl. 2.2.3; Hoffmann et al. 2019, S. 79).

Ein weiterer Vorteil liegt in der hohen **Flexibilität** von Online-Partizipation. Je nach Ausprägung des Projektes können die Prozesse und der damit verbundene Ressourceneinsatz beliebig skaliert, gestaltet und an die Bedürfnisse und Ressourcenausstattung der durchführenden Kommunalverwaltungen angepasst werden. So können die eingesetzten Technologien und Verfahren je nach Bedarf und Ressourcenausstattung intern entwickelt und organisiert oder durch externe Dienstleister unterstützt werden. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, für die Gestaltung der technischen Anwendungen und die Durchführung der Verfahren auf übergreifende, gemeinschaftlich genutzte

und kostengünstige oder kostenfreie Angebote zurückzugreifen (vgl. Höchtl/Parycek/Sachs 2011, S. 40-42).

Darüber hinaus können durch Online-Partizipation mehr und schneller Informationen geteilt und mögliche Beteiligungsbarrieren in Form von körperlichen Einschränkungen, Schüchternheit oder Verständnisschwierigkeiten vermieden bzw. durch technische Lösungen wie Vereinfachungs- und Übersetzungssysteme reduziert werden (vgl. Lindner et al. 2018, S. 20). Dadurch wird die Beteiligung an Verfahren insgesamt erleichtert. Schließlich können durch den Einsatz moderner technischer Anwendungen innovative Informations-, Beteiligungs- und Visualisierungsmethoden wie interaktive Kartenanwendungen ermöglicht werden, die das Verständnis der Öffentlichkeit erleichtern und neue Lösungen generieren können (vgl. Nielsen et al. 2020, S. 341).

Online-Partizipation hat damit das Potenzial, im Vergleich zu herkömmlichen analogen Beteiligungsverfahren eine größere Öffentlichkeit zu erreichen, neue Zielgruppen zu erschließen sowie innovative Beteiligungswege und -ergebnisse zu generieren. Den angenommenen Vorteilen und wachsenden Forderungen nach Digitalisierung und Öffnung der öffentlichen Verwaltung folgend, zeigt sich, dass Online-Partizipation insbesondere in der kommunalen Verwaltungspraxis zunehmend Anwendung findet (vgl. Rottighaus/Gerl/Steinbach 2020, S. 3). So bescheinigten bereits 2011 in der jüngsten bundesweiten Studie zur Relevanz von Online-Partizipation mehr als zwei Drittel der Kommunalverwaltungen Online-Partizipation eine hohe Bedeutung und die Hälfte (52%) verfügte über ein aktives Online-Partizipationsangebot (vgl. Stember 2012, S. 10). Zugleich lässt sich jedoch ebenfalls feststellen, dass das Potenzial von Online-Partizipation und verwandten Maßnahmen zur digital-basierten Demokratie- und Verwaltungsoptimierung, der anfänglichen Euphorie und den nationalen wie länderübergreifenden Bemühungen zum Trotz, nur unzureichend genutzt wird (vgl. Lindner/Korthagen/Aichholzer 2018, S. 7). Neben dem Fehlen übergreifender Konzepte bestimmen insbesondere niedrighschwellige Beteiligungsverfahren, eine stagnierende Anzahl an Partizipationsvorhaben, gescheiterte Projekte, enttäuschende Ergebnisse oder skeptische Sichtweisen und Widerstände durch Verwaltungsvertreter und -mitarbeiter die gegenwärtige Online-Partizipationspraxis (vgl.

Toots 2019, S. 546; Wewer 2020, S. 60; 73-75). Die Schwierigkeiten im Hinblick auf die dauerhafte und regelmäßige Anwendung von Online-Partizipation lassen sich unter anderem auf eine Reihe von Herausforderungen und Schwierigkeiten zurückführen, mit denen die Kommunalverwaltungen bei der Durchführung von Online-Partizipationsverfahren (potenziell) konfrontiert werden. Diese können die erfolgreiche Durchführung von digitalen Beteiligungsprozessen beeinträchtigen und dadurch die Diffusion von Online-Partizipation erschweren.

2.2.3 Herausforderungen und Risiken für die Kommunalverwaltungen

Die Herausforderungen und Risiken, die mit Online-Partizipation verbunden sind, erweisen sich als vielfältig und betreffen sowohl die Qualität der Beteiligung als auch die Planung und Durchführung der Verfahren sowie die Verwertung der Ergebnisse. Weitreichende Bedenken bestehen zunächst hinsichtlich der **Repräsentativität** digitaler Beteiligung. Online-Partizipation wird grundsätzlich mit einem größeren Reichweitenpotenzial und einer Erweiterung der Zielgruppen in Verbindung gebracht (vgl. Kap. 2.2.2). Gleichzeitig bergen digitale Verfahren die Gefahr, bestehende Strukturen der digitalen Spaltung zu reproduzieren, auf Beteiligungsprozesse zu übertragen und damit für eine stärkere Exklusion zu sorgen (vgl. Hoffmann et al. 2019, S. 80). So verfügen insbesondere ältere Menschen über geringere technologische Kompetenzen, um die verwendeten Plattformen nutzen zu können, während es Bürgern aus sozial benachteiligten Milieus an einer ausreichenden technologischen Ausstattung mangeln kann (vgl. Albrecht et al. 2008, S. 30). Die höhere Repräsentativität von Online-Partizipation ist somit an äußere Bedingungen in Form der digitalen Mündigkeit der Öffentlichkeit geknüpft (vgl. Hoffmann et al. 2019, S. 80). Inwieweit die Öffentlichkeit jedoch über ausreichende Kompetenzen und Ressourcen verfügt, um sich digital beteiligen zu können, liegt außerhalb des Einflussbereichs der Kommunalverwaltungen und stellt insofern eine Barriere für die erfolgreiche Umsetzung von Online-Partizipation dar.

Weitere Herausforderungen ergeben sich mit Blick auf die konkrete Ausgestaltung der Verfahren. Hier stellen insbesondere **Datenschutz- und Sicherheitsbedenken** eine mögliche Barriere für die Implementierung digitaler Verfahren in der Kommunalverwaltung dar (vgl. Leitner/Sachs 2017, S. 45). Zum einen müssen die verantwortlichen Organisationen sicherstellen können, dass die Verfahren den datenschutzrechtlichen Anforderungen entsprechen (vgl. Schweighofer/Böszörmenyi/Hötzendorfer 2018, S. 92-93). Mit steigender Komplexität der Beteiligungsverfahren und der erhobenen Daten steigen jedoch auch die Anforderungen an die Sicherheitsarchitektur, was zu einem erhöhten Ressourcenaufwand und einem erhöhten Risiko des Vertrauensverlustes bei unberechtigtem Zugriff führt (vgl. Leitner/Sachs 2017, S. 45-46). Durch die Erhebung von möglichst wenigen Informationen, wie z. B. personenbezogenen Daten, kann dieses Risiko reduziert und gleichzeitig die Beteiligungshürde für die Öffentlichkeit gesenkt werden (vgl. Schoßböck/Rinnerbauer/Parycek 2018, S. 15). Auf der anderen Seite birgt die daraus resultierende Anonymität der Beteiligung das Risiko eines erhöhten Aufkommens von Missbrauchsversuchen. Je weniger Daten erhoben werden, desto größer ist die Möglichkeit, dass sich Bürger außerhalb der gewünschten Zielgruppe beteiligen, z. B. Bürger einer anderen, fremden Kommune oder unerwünschte Akteure wie Interessengruppen, die das Verfahren zu ihren Gunsten manipulieren können (vgl. Klug et al. 2010, S. 82). Die Verlagerung der Beteiligung in den digitalen Raum ist für die Kommunen daher sowohl mit einem Kontrollverlust hinsichtlich der Zusammensetzung der Teilnehmer als auch mit Risiken hinsichtlich der Repräsentativität und Qualität der Ergebnisse verbunden.

Eine weitere Herausforderung besteht in dem potenziell hohen finanziellen, organisatorischen und personellen **Ressourcenaufwand**, der mit der Durchführung von Online-Partizipationsverfahren verbunden ist und die Kapazitäten und Möglichkeiten der Kommunalverwaltungen übersteigen kann (vgl. Wewer 2020, S. 63). Trotz der flexiblen Skalierbarkeit von Online-Partizipation können innerhalb der Verfahren unerwartete Kosten entstehen. So können zwar Umfang und Kosten der Verfahren in Abhängigkeit von den vorhandenen Ressourcen an die Bedürfnisse der Kommunalverwaltungen ange-

passt werden. Gleichzeitig besteht aber beispielsweise bei hohen Beteiligungszahlen die Gefahr einer Informationsüberflutung, bei der die Kommunalverwaltungen mit einer Vielzahl von Beiträgen konfrontiert werden, die sie nicht ausreichend verarbeiten und bewerten können (vgl. Romsdahl 2005, S. 8). Ebenso können konfliktreiche Verfahren und Fehlinformationen zu einem nicht eingeplanten Moderationsaufwand oder eine zu geringe Teilnehmerzahl zu einem erhöhten Moderationsbedarf führen. Vor dem Hintergrund oftmals knapper Ressourcenkapazitäten und vielfältiger, teilweise konkurrierender Transformationsbemühungen hin zu einer offenen, digitalen, smarten, mobilen und agilen Verwaltung sind Kommunen jedoch gezwungen, Prioritäten zu setzen, sodass das Risiko eines hohen Ressourcenaufwands die Entscheidung für die Durchführung von Online-Partizipationsverfahren gefährden kann (vgl. Wewer 2020, S. 58).

Neben dem generellen Ressourcenbedarf ist Online-Partizipation mit weiteren Herausforderungen verbunden, die sich auf **verwaltungsinterne Barrieren** zurückführen lassen und zu problematischen Verfahrensabläufen, unzureichenden Beteiligungsmöglichkeiten, mangelnder Transparenz oder fehlender Berücksichtigung der Ergebnisse führen können (vgl. Albrecht et al. 2008, S. 9). Es besteht daher die Gefahr, dass die erwünschten Effekte von Online-Partizipation in Form einer Effizienzsteigerung der Prozesse und einer Verbesserung der Öffentlichkeitsbeziehung nicht realisiert werden können und die Beteiligungsprozesse stattdessen zu einer größeren Unzufriedenheit der Bürger, einer geringeren Legitimität des Verwaltungshandelns und einer schlechteren Qualität der Entscheidungen führen. So erfordert Online-Partizipation u. a. einen hohen Abstimmungsaufwand zwischen verschiedenen Verwaltungsressorts, die Einführung einer neuen Kommunikationskultur und neuer Abläufe sowie den Umbau etablierter Prozessabläufe und Strukturen (vgl. Albrecht et al. 2008, S. 9). Die hierfür notwendige Bereitschaft und die erforderlichen Kapazitäten sind jedoch nicht immer in vollem Umfang vorhanden, was sich auf die Quantität und Qualität der Verfahren auswirken kann.

Auf individueller Ebene kann die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien u. a. mit Herausforderungen für einzelne Mitarbeiter ver-

bunden sein. So erfordert die adäquate Nutzung neuer technologischer Anwendungen einen ausreichenden **Aufbau von Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten**, um die Funktionen in vollem Umfang nutzen zu können (vgl. Gray et al. 2004, S. 2-4). Ebenso sind ein grundsätzliches Vertrauen in die Technik sowie positive Einstellungen gegenüber dem Web 2.0 notwendig, um Online-Partizipation gegenüber klassischen, analogen Verfahren durchzusetzen (vgl. Granberg/Äström 2010, S. 237-238; Rana/Williams/Dwivedi 2013, S. 8). Sowohl im wissenschaftlichen Diskurs als auch in der Verwaltungspraxis wird das Thema der Technologienutzung durch Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung derzeit jedoch vernachlässigt. So zeigt sich, dass Informationstechnologien weder an Fachhochschulen oder in der Ausbildung ausführlich thematisiert werden, noch ausreichende Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten in den Kommunalverwaltungen existieren (vgl. Christian/Davis 2016; Ganapati/Reddick 2016). Dies ist insofern problematisch, als dass der Umgang mit digitalen Daten in Kommunalverwaltungen aufgrund der Öffentlichkeit der Prozesse, der sozialen Verantwortung der Mitarbeiter und der Nutzung sensibler Daten von besonderer Bedeutung ist, sodass Fehler mit möglichen Konsequenzen wie einem massiven Vertrauensverlust auf Seiten der Bürger verbunden sind (vgl. Ganapati/Reddick 2016; Scholl 2018).

Zwar ist aufgrund der Allgegenwärtigkeit und Dominanz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien in den meisten Fällen ein grundsätzlich kompetenter Umgang mit den relevanten Technologien und Anwendungen festzustellen, gleichzeitig zeigt sich aber auch, dass selbst bei vergleichsweise einfachen Anwendungen wie Microsoft Word oder PowerPoint ein Großteil der Nutzer lediglich die Grundfunktionen beherrscht (vgl. Li/Ranieri 2010, S. 1040-1041). Spezifische Fähigkeiten zur Durchführung von Online-Partizipationsverfahren, wie die Bearbeitung komplexer Interaktionen oder Abstimmungsprozesse, können somit nicht als gegeben vorausgesetzt werden, sodass u. a. Unsicherheiten, Vorbehalte und Ablehnungstendenzen gegenüber der Nutzung digitaler Beteiligungsverfahren auftreten können (vgl. Klug et al. 2010, S. 43).

Darüber hinaus ist die Umsetzung von Online-Partizipation für viele Mitarbeiter grundsätzlich mit der Frage verbunden, welche Rolle Bürgerbeteiligung innerhalb der repräsentativen Demokratie spielen soll und inwiefern die

Sicherung des Gemeinwohls auf den mit Hilfe von Web 2.0-Anwendungen erhobenen Bürgerwillen zurückgeführt werden kann (vgl. Wewer 2020, S. 64). Innerhalb repräsentativer Demokratien orientieren sich die Mitarbeiter öffentlicher Verwaltungen aufgrund der ihnen zugewiesenen Funktionen an den Grundzügen bürokratischer Ordnung, die mit einem hohen Maß an Verlässlichkeit, kompetenzbasierter Zuständigkeit, Berechenbarkeit und Hierarchisierung verbunden ist (vgl. Richter 2012, S. 102). Die Einbindung der Öffentlichkeit in Entscheidungsprozesse steht diesem Verständnis entgegen und konfrontiert die Verwaltungsmitarbeiter mit einem Kulturwandel hin zu neuen Beziehungsgeflechten, Entscheidungslogiken, Arbeitsprozessen und einem erhöhten Maß an Unsicherheit über die Ausprägung und Qualität der Ergebnisse (vgl. Liao/Schachter 2018, S. 1288-1289; Wewer 2020, S. 83). Die Veränderungen stoßen häufig nicht auf positive Resonanz, da sie mit einem Machtverlust der zuständigen Mitarbeiter und neuen Anforderungen verbunden sind, sodass aufkommende Widerstände dazu führen, dass Kommunalverwaltungen Schwierigkeiten haben, Online-Partizipationsinitiativen und -ergebnisse in reguläre Arbeitsabläufe und Steuerungsmodi zu integrieren (vgl. Van Dijk 2013, S. 59).

Insgesamt zeigt sich, dass die Durchführung von Online-Partizipation für die durchführenden Kommunalverwaltungen mit einer Reihe von Risiken und Herausforderungen verbunden ist. Für die beteiligten Mitarbeiter können sich daraus unter anderem ein hoher zeitlicher Aufwand, Arbeitsprozesse, die dem bestehenden Selbstverständnis widersprechen, oder Schwierigkeiten im Umgang mit den verwendeten Plattformen ergeben. Online-Partizipation erweist sich somit für die Mitarbeiter als ein vergleichsweise neues Aufgabenfeld abseits etablierter Routinetätigkeiten, dessen Implikationen als problematisch eingeschätzt werden können. Dies kann zu Akzeptanzproblemen bei den Mitarbeitern gegenüber Online-Partizipation führen, was den Erfolg digitaler Bürgerbeteiligung potenziell erschweren kann.

2.3 Technologieakzeptanz: Begriffsverständnis und Forschungsdiskurs

Sei es die Akzeptanz von Atomkraft, die Akzeptanz von künstlicher Intelligenz oder die Akzeptanz von Flüchtlingen: Die Frage, ob und inwieweit bestimmte Dinge akzeptiert werden oder nicht, bestimmt viele Bereiche des gesellschaftlichen Lebens. Dies zeigt sich unter anderem daran, dass sich zunehmend resistente Einstellungen und Verhaltensmuster gegenüber modernen Technologien identifizieren lassen, die deren erfolgreiche Verbreitung gefährden und entsprechend die öffentlichen Debatten bestimmen (vgl. Durodolu 2016, S. 5). Auch wenn sich der **Akzeptanzbegriff** damit in vielen wissenschaftlichen Disziplinen und im alltäglichen Sprachgebrauch als allgegenwärtig erweist, zeigt sich dennoch, dass es sich um einen Begriff handelt, der mit wenigen Ausnahmen erst seit den 1980er Jahren breit verwendet und in einschlägigen Enzyklopädien aufgeführt wird (vgl. Lucke 1995, S. 46). Im Allgemeinen bezeichnet Akzeptanz laut Duden die „Bereitschaft, etwas zu akzeptieren“ (Dudenredaktion 2022). Wie bereits an dieser weiten und vagen Definition deutlich wird, handelt es sich bei Akzeptanz um einen äußerst vielschichtigen und umfassenden Begriff, der in der Regel weder präzise noch einheitlich verwendet wird (vgl. Wisser 2018, S. 45). So kann sich Akzeptanz prinzipiell auf nahezu beliebige Objekte, Ereignisse, Themen oder Personen beziehen. Ebenso weist der Akzeptanzbegriff erhebliche Überschneidungen mit verwandten Begriffen wie Konformität, Legitimität oder Toleranz auf (vgl. Lucke 1995, S. 54-64).

Im Unterschied zu den genannten Begriffen kann der Akzeptanz gegenüber bestimmten Objekten, Themen oder Personen jedoch auch eine aktive Komponente in Form von aktiver Zustimmung und tatsächlich praktizierter Aneignung zugeschrieben werden, die jedoch nicht vorhanden sein muss (vgl. Lucke 1995, S. 64). Vielmehr lassen sich unterschiedliche Grade der Akzeptanz und Nichtakzeptanz bzw. Inakzeptanz unterscheiden, die von aktiver Gegnerschaft und Ablehnung bis hin zu aktivem Engagement und Zustimmung reichen und entsprechend auch passive Formen der internalisierten Akzeptanz wie Gleichgültigkeit oder Duldung umfassen (vgl. Sauer et al. 2005, S. 1-3). Darüber hinaus ist Akzeptanz keine feste Eigenschaft, die über Zeit und Situationen hinweg konstant vorhanden ist. Vielmehr umfasst Akzeptanz

aus analytischer Sicht immer ein **Akzeptanzsubjekt, ein Akzeptanzobjekt und einen Akzeptanzkontext**, die sich gegenseitig beeinflussen und für eine adäquate Analyse im Sinne von „wer akzeptiert was unter welchen Umständen“ gemeinsam betrachtet werden müssen (Hüsing et al. 2002, S. 24).

Akzeptanz ist zunächst an ein Subjekt in Form von Individuen, Gruppen oder Gesellschaften gebunden, die bestimmte Entitäten akzeptieren oder nicht akzeptieren müssen (vgl. Lucke 1995, S. 90). Dem gegenüber steht das Akzeptanzobjekt. Akzeptanz ist demnach immer auf ein oder mehrere Objekte bezogen und damit relational, insofern, als dass Akzeptanz nur in Relation zu den betroffenen Objekten existiert und sich auf die vom Subjekt zugeschriebenen Bedeutungsinhalte des Objektes und vom Objekt ausgesendeten Signale bezieht (vgl. Lucke 1995, S. 89-90). Akzeptanzsubjekte können konkrete physische Objekte, Konzepte und Ideen, Handlungen, Personen und Eigenschaften sowie eine Vielzahl anderer Entitäten sein. Die Akzeptanzsubjekte können in unterschiedlichen Beziehungen zu den Akzeptanzobjekten stehen. Beispielsweise können im Kontext der Akzeptanz von Technologien die Subjekte die Nutzer der Technologie, die verantwortlichen Entscheidungsträger für oder gegen den Einsatz der Technologie oder diejenigen, die als Betroffene mit den Auswirkungen des Technikeinsatzes konfrontiert sind, umfassen (vgl. Wisser 2018, S. 46). Schließlich zeigt sich, dass Akzeptanz vom jeweiligen Kontext und der spezifischen Situation beeinflusst wird. So kann Akzeptanz in Abhängigkeit von Kontextfaktoren wie den relevanten Bezugsgruppen oder den kulturellen Gegebenheiten in ihrer Qualität und Intensität variieren (vgl. Lucke 1995, S. 90-91). Akzeptanz kann somit als Ergebnis eines wechselseitigen Prozesses zwischen Subjekt, Objekt und Kontext verstanden werden, in dem sich Akzeptanz in Abhängigkeit von einer Vielzahl möglicher Einflussfaktoren kontinuierlich herausbildet und verändert (vgl. Lucke 1995, S. 91).

Übertragen auf Online-Partizipation kann aufgrund der zentralen Bedeutung von Informations- und Kommunikationstechnologien für die Durchführung der Beteiligungsverfahren auf den Diskurs um **Technologieakzeptanz** Bezug genommen werden. Dem allgemeinen Verständnis folgend, kann auch im Kontext der Forschung zu technischen Anwendungen und Gerätschaften keine einheitliche, anerkannte Definition von Akzeptanz und wie diese zu

messen ist identifiziert werden (vgl. Adell 2009, S. 1). Das Begriffsverständnis variiert im Diskurs erheblich und umfasst unter anderem die bloße Übernahme der allgemeinen Definition, der zufolge Akzeptanz dann vorhanden ist, wenn die Anwendung oder das Gerät akzeptiert wird, oder das Verständnis von Akzeptanz als Zufriedenheit der Nutzer gegenüber den Eigenschaften der Technologie im Vergleich zu ihren individuellen Erwartungen und Anforderungen (vgl. Adell/Várhelyi/Nilsson 2014, S. 13). Ein Großteil der Definitionen besitzt die Gemeinsamkeit, dass die Akzeptanz einer Technologie von der Passung zwischen der Technologie als Akzeptanzobjekt und den Bedürfnissen der Akzeptanzsubjekte abhängt (vgl. Nistor 2020, S. 537). Während das Akzeptanzsubjekt für gewöhnlich den Nutzer umfasst, kann sich das Akzeptanzobjekt neben den materiellen Artefakten ebenfalls auf die damit verbundenen Prozesse und Handlungsschritte beziehen (vgl. Bullinger 1994, S. 33-34). Darüber hinaus existieren jedoch abweichende Auffassungen in Bezug auf die Bewertung von Akzeptanz.

Eine zentrale Unterscheidung betrifft die Frage nach den **Dimensionen von Akzeptanz**, die im Forschungsdiskurs unterschiedlich aufgefasst und gewichtet werden (vgl. Wisser 2018, S. 49). Üblicherweise wird zwischen einer Einstellungsdimension und einer Handlungs- bzw. Verhaltensdimension unterschieden. Gemäß der Einstellungsdimension liegt Akzeptanz gegenüber einer Technologie bereits dann vor, wenn das Akzeptanzsubjekt eine positive Einstellung in Form einer positiven Bewertung gegenüber dem Akzeptanzobjekt aufweist (vgl. Wisser 2018, S. 49). Die auf positiven Einstellungen basierende Akzeptanz ist somit nicht direkt beobachtbar und kann nur indirekt erfasst werden (vgl. Nistor 2020, S. 536). Nach der Handlungsdimension hingegen zeigt sich die Akzeptanz einer Technologie erst dann, wenn aus der positiven Bewertung reale Verhaltensfolgen resultieren. Während bei externen Technologien oder Großtechnologien wie Atomkraftwerken die Handlungsfolgen vielfältig sind und beispielsweise die Teilnahme an Protestaktionen umfassen können, wird Akzeptanz im Kontext von Alltagstechnologien vor allem als deren freiwillige Nutzung definiert, sowohl in Bezug auf die Adaption technischer Neuerungen als auch auf die Weiternutzung bereits bekannter Anwendungen (vgl. Wisser 2018, S. 49; Nistor 2020, S. 536). Da im

Kontext von Online-Partizipation davon auszugehen ist, dass es für eine erfolgreiche Verbreitung der Verfahren nicht ausreicht, dass die Beschäftigten eine positive Bewertung gegenüber Online-Partizipation haben, wird in dieser Arbeit vor allem auf die Nutzungsakzeptanz fokussiert.

Die Bedeutung einer **positiven Einstellung** als Voraussetzung oder Einflussfaktor für Akzeptanz wird jedoch ebenfalls berücksichtigt. Vor dem Hintergrund der genannten Dimensionen von Akzeptanz ist dabei allerdings eine Schwierigkeit bei der Definition und Verwendung von Einstellungen zu beachten: Ein Großteil der etablierten Modelle und Theorien zur Technologieakzeptanz betont die Bedeutung positiver Einstellungen und Bewertungen. Theorien, die die Einstellungsdimension betrachten, verwenden Einstellungen als positive oder negative Bewertungen gegenüber dem Akzeptanzobjekt. Im Gegensatz dazu verstehen Theorien, die Akzeptanz in engem Zusammenhang mit der Nutzung von Technologie definieren, Einstellungen insbesondere als positive oder negative Bewertungen gegenüber der individuellen Nutzung der Technologie und nicht gegenüber dem Objekt an sich. Diese Unterscheidung wird in der Literatur häufig vernachlässigt, was zu einer unzureichenden Konzeptualisierung des Begriffs und zu Inkonsistenzen in der Verwendung und Messung führt (vgl. Zhang/Aikman/Sun 2008, S. 629-630). Aufgrund des positiven Einflusses von Einstellungen gegenüber dem Objekt bzw. der Technologie an sich, der in mehreren Studien nachgewiesen werden konnte (vgl. z. B. Kim/Holzer 2006), wird in dieser Arbeit daher auch die Möglichkeit von Einstellungen gegenüber dem Objekt an sich als potenzieller Einflussfaktor auf die Akzeptanz von Online-Partizipation untersucht, auch wenn der Fokus auf der Nutzungsakzeptanz liegt.

Unabhängig von der Konzeptualisierung des Akzeptanzbegriffs und den damit verbundenen Begriffsambivalenzen hat sich in der Forschung eine Vielzahl von Theorien und Modellen zur Analyse von Technologieakzeptanz etabliert, die sich unterschiedlichster Ansätze bedienen (vgl. Silva 2015, S. 205). Eine der ältesten (sozialwissenschaftlichen) Theorien stellt dabei die **Diffusionstheorie** von Rogers (2003) dar (vgl. Momani/Jamous 2017, S. 54). Nach Rogers handelt es sich bei der Entscheidung für oder gegen eine (technologische) Innovation nicht um eine spontane Reaktion auf einzelne Neue-

rungen, sondern um einen übergeordneten Prozess sozialen Wandels, in dessen zeitlichem Verlauf die Innovation über verschiedene Kanäle an die Mitglieder eines sozialen Systems kommuniziert und von diesen in einem bewussten Entscheidungsprozess übernommen wird (vgl. Rogers 2003, S. 5; Karnowski/Kümpel 2016, S. 98). Im Hinblick auf die Eigenschaften der Innovation, die das Nutzungsverhalten beeinflussen, identifiziert Rogers fünf Attribute, die das individuelle Nutzungsverhalten beeinflussen (vgl. Rogers 2003, S. 15-16): der relative Vorteil durch die Übernahme der Innovation; die Kompatibilität der Innovation mit den Werten, Positionen und Bedürfnissen des potenziellen Nutzers; die Komplexität der Nutzung der Innovation; die Erprobbarkeit der Innovation; sowie die Beobachtbarkeit der Ergebnisse und Wirkungen der Innovation.

Darüber hinaus unterteilt Rogers den so genannten Diffusionsprozess in fünf verschiedene Phasen, die eine Innovation idealtypisch durchläuft, um von einem Individuum übernommen zu werden. Demnach bildet ein Individuum, nachdem es von der Innovation erfahren und ein Verständnis für deren Funktionsweise entwickelt hat (knowledge), eine Einstellung gegenüber der Innovation (persuasion), mit deren Hilfe das Individuum zu einer Entscheidung (decision) gelangt, ob es die Innovation übernimmt oder nicht (vgl. Rogers 2003, S. 20). Schließlich erfolgt die konkrete Anwendung der Innovation (implementation) sowie die Suche nach Informationen, die die Übernahmeentscheidung stützen (confirmation) (vgl. Rogers 2003, S. 21). Gleichzeitig kann der Diffusionsprozess auch auf der organisatorischen und überorganisatorischen Ebene verortet werden und bezeichnet dort die Verbreitung der Innovation innerhalb eines sozialen Systems, z. B. die Verbreitung von Online-Partizipation innerhalb einzelner Kommunalverwaltungen von der ersten Anwendung bis hin zur Institutionalisierung der Prozesse (vgl. Rogers 2003, S. 24). Trotz einiger Kritikpunkte, die sich u. a. auf die fehlende Berücksichtigung individueller Ressourcen oder sozialer Faktoren beziehen, zeigt Rogers' Diffusionstheorie systematisch den Prozesscharakter der Verbreitung von Innovationen auf und beinhaltet eine Reihe von möglichen Einflussfaktoren, die sich in ähnlicher Form in vielen späteren und für diese Arbeit relevanten Theorien wiederfinden (vgl. Momani/Jamous S. 54, 56). Der von Ro-

gers aufgezeigte Prozesscharakter erweist sich auch für eine adäquate Betrachtung der Akzeptanz von Online-Partizipation als relevant. So ist die Akzeptanz von Online-Partizipation das Ergebnis eines fortlaufenden Prozesses, in dem die Mitarbeiter Online-Partizipation auf der Basis ihrer aktuellen Einstellungen und ihres aktuellen Wissensstandes immer wieder (neu) bewerten.

Eine der einflussreichsten und bekanntesten Theorien, die sich mit der Verhaltensdimension von Akzeptanz befasst, ist das **Technologieakzeptanzmodell** von Davis (1989), dessen Gültigkeit für zahlreiche Technologien in unterschiedlichen Situationen nachgewiesen werden konnte (vgl. Silva 2015, S. 206). In theoretischer Hinsicht basiert das Technologieakzeptanzmodell maßgeblich auf der Theorie des überlegten Handelns von Fishbein und Ajzen (1975) sowie der Theorie des geplanten Verhaltens von Ajzen (1985). In ihren Grundzügen vertritt die aus der Sozialpsychologie stammende Theorie des überlegten Handelns die Annahme, dass Verhalten, das über gewohnheitsmäßige und automatische Handlungen hinausgeht, auf die Verhaltensabsicht oder Intention, dieses Verhalten zu tun oder zu unterlassen, zurückzuführen ist (vgl. Ajzen/Madden 1986, S. 454). Die Verhaltensabsicht wiederum lässt sich auf die Einstellung in Form der Bewertung des Verhaltens sowie auf die subjektive Norm als Annahme darüber zurückführen, welches Verhalten nach Meinung anderer gezeigt werden sollte (vgl. Ajzen/Madden 1986, S. 454-455). Das Verhalten von Akteuren ist damit das Ergebnis eines vernunftbasierten Bewertungsprozesses, der auf zugänglichen Überzeugungen basiert und in Abhängigkeit der Motivation zur Verarbeitung und den kognitiven Kapazitäten sowohl in Bezug auf die Anzahl und Komplexität der verwendeten Überzeugungen als auch auf den Grad an Spontanität und Bewusstheit variiert (vgl. Ajzen/Fishbein 2000, S. 26-27). Die Theorie des geplanten Verhaltens erweitert das Modell um die Variable der wahrgenommenen Verhaltenskontrolle (perceived behavioral control). Darunter kann die subjektive Überzeugung verstanden werden, über ausreichende Ressourcen, Fähigkeiten und Kompetenzen zu verfügen, um das Verhalten erfolgreich realisieren zu können (vgl. Ajzen 1985, S. 25).

Das Technologieakzeptanzmodell von Davis nimmt die theoretischen Grundannahmen der Theorie des überlegten Handelns als Ausgangspunkt und wendet diese auf den Kontext der Handlungsakzeptanz von Technologien an (vgl.

Davis 1985, S. 13). Die Nutzung einer Technologie erfolgt demnach auf Basis der Intention, die betreffende Technologie zu nutzen oder nicht zu nutzen, die wiederum maßgeblich von der Einstellung zur Nutzung der Technologie bestimmt wird (vgl. Davis 1985, S. 24). Die Nutzungseinstellung wird ihrerseits von zwei Faktoren beeinflusst: der wahrgenommenen Nützlichkeit (Perceived Usefulness) als dem Ausmaß, in dem eine Person glaubt, dass die Nutzung eines bestimmten Systems die eigene Arbeitsleistung verbessert, und der wahrgenommenen Benutzerfreundlichkeit (Perceived Ease of Use) in Form des Glaubens, dass das Erlernen und Anwenden der Technologie mit einem geringen Aufwand verbunden ist (vgl. Davis 1985, S. 24-26). Die Nutzung einer Technologie hängt nach diesem Verständnis von den Gestaltungsmerkmalen einer Technologie ab, die eine kognitive Reaktion in Form der Bewertung der wahrgenommenen einfachen Bedienbarkeit und Nützlichkeit auslöst, auf die eine affektive Reaktion in Form der Einstellung der Nutzung und schließlich eine Handlungsreaktion in Form der konkreten Nutzung der Technologie folgt (vgl. Davis 1985, S. 24). Die subjektive Norm der Theorie des überlegten Handelns bzw. der Theorie des geplanten Verhaltens wird von Davis in seinem Modell hingegen nicht berücksichtigt, sodass soziale Einflüsse und Erwartungen keine Bedeutung für die Nutzung einer Technologie haben. Das erweiterte Technologieakzeptanzmodell ergänzt die ursprüngliche Theorie jedoch um die subjektive Norm und weitere Faktoren wie z. B. die Jobrelevanz oder die Outputqualität als Einflussfaktoren auf den wahrgenommenen Nutzen (vgl. Venkatesh/Davis 2000, S. 187).

Neben den genannten Theorien wurde eine Vielzahl weiterer Akzeptanztheorien und Modellerweiterungen entwickelt, die zahlreiche weitere potentielle Einflussfaktoren untersuchen. Die hohe Anzahl an Modellen und Einflussfaktoren verdeutlicht die **Komplexität**, die mit der Analyse von Technologieakzeptanz verbunden ist. Die vorliegende Arbeit orientiert sich daher in ihrem Grundverständnis an den Annahmen von Davis und versteht unter Akzeptanz von Online-Partizipation die aktive Nutzung und Ausführung der im Rahmen von Beteiligungsverfahren anfallenden Anwendungen und Arbeitsprozesse. Die Nutzung von Online-Partizipation erweist sich dabei als entscheidender Faktor für die erfolgreiche Diffusion der Verfahren.

2.4 Die Technologieakzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation

Online-Partizipation gewinnt in der Diskussion um die Modernisierung und Öffnung der öffentlichen Verwaltung aufgrund des steigenden Bedarfs an Beteiligungsmöglichkeiten und der Potenziale digitaler Technologien zunehmend an Relevanz (vgl. Alonso/Barbeito 2016, S. 874-875). Die bloße Existenz von Online-Partizipationsanwendungen und -plattformen impliziert jedoch noch nicht deren Verbreitung in den Kommunalverwaltungen. Neben institutionellen Faktoren, die adäquate organisatorische Rahmenbedingungen gewährleisten, um die Anwendung digitaler Beteiligungsverfahren zu ermöglichen und zu fördern, bedarf es für eine erfolgversprechende Verbreitung von Online-Partizipation auch der **Unterstützung durch politische Akteure und Verwaltungsmitarbeiter**, die Einfluss auf die Anwendung der Verfahren haben (vgl. Randma-Liiv 2022, S. 18). Die Mitarbeiter müssen die mit der Durchführung von Online-Partizipationsprozessen einhergehenden Veränderungen mittragen und ausreichend motiviert sein, um den Erfolg von Online-Partizipation zu fördern, während sich eine mangelnde Akzeptanz als einer der Hauptgründe für das Scheitern von Projekten erweist (vgl. D. Dukić/G. Dukić/Bertović 2016, S. 5).

Die Durchführung von Online-Partizipationsverfahren bringt eine Vielzahl von Aufgaben mit sich, die von den verantwortlichen Mitarbeitern sorgfältig erledigt werden müssen. Die Verfahren müssen geplant, initiiert, aufgesetzt, gepflegt, moderiert, ausgewertet und evaluiert werden. Auf den Plattformen müssen Designelemente und Inhalte erstellt und kontinuierlich eingepflegt, Diskussionen und Beiträge moderiert und mit der Öffentlichkeit interagiert werden. Ebenfalls müssen die involvierten Fachbereiche koordiniert werden und miteinander kommunizieren, relevante Informationen und Ressourcen geteilt und die Verfahren ausreichend beworben werden. Grundsätzlich ist die Erledigung der anfallenden Aufgaben für einen Großteil der Sachbearbeiter und Fachbereichsleiter verpflichtend. Sie haben daher oft keine Wahl, ob sie die eingesetzten Plattformen und Aufgaben nutzen oder nicht. Gleichwohl verfügen sie über Möglichkeiten, die notwendigen Prozesse und Aufgaben zu blockieren, zu unterlaufen oder zu umgehen (vgl. Wewer 2020, S. 80). Aus mikropolitischer Sicht verfügen die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen

über bestimmte Machtressourcen in Form der Kontrolle von Ungewissheitszonen, mit deren Hilfe sie in mikropolitischen Spielen ihre eigenen Interessen durchsetzen können (vgl. Crozier/Friedberg 1979; Bogumil/Kißler 1998, S. 300-301). So können bei mangelnder Akzeptanz beispielsweise relevante Informationen auf den Plattformen und gegenüber den Entscheidungsträgern nur unzureichend geteilt oder zurückgehalten werden, Stellungnahmen und Bewertungen, die an das jeweilige Expertenwissen anknüpfen, nur unzureichend bearbeitet werden oder Lobbyarbeit gegen die Durchführung von Online-Partizipation betrieben werden. Neben der grundsätzlichen Frage der Nutzung von Online-Partizipation geht es bei der Akzeptanz also insbesondere um die Nutzungsqualität der eingesetzten Anwendungen und Verfahren, deren Ausprägung weitreichende Auswirkungen auf den Erfolg von Online-Partizipation hat und von unzureichender Qualität bis hin zu Scheinpartizipation reichen kann (vgl. Wewer 2020, S. 80).

Die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen nutzen die bei der Durchführung von Online-Partizipation anfallenden Prozesse und Technologien innerhalb ihrer verantwortlichen Aufgabenbereiche. Die Akzeptanz von Online-Partizipation fällt damit in den Akzeptanzbereich der **Technologieakzeptanz am Arbeitsplatz** (vgl. Renn 1986, S. 45). Im Gegensatz zu Akzeptanzbereichen wie der Akzeptanz von (Groß)Technologien als Nachbar, bei dem Anwohner den Betrieb von Kraftwerken, Industrieanlagen oder Mülldeponien akzeptieren müssen, um weitreichende Widerstände zu verhindern, wird die Technologieakzeptanz am Arbeitsplatz für gewöhnlich mit einer hohen Akzeptanz und niedrigen Widerstandsrisiken in Verbindung gebracht (vgl. Renn 1986, S. 45). Die Anwendung von Online-Partizipation weist jedoch einige Besonderheiten auf, die eine genauere Betrachtung der Akzeptanz digitaler Bürgerbeteiligung erforderlich machen. Zum einen gibt es zwar Mitarbeiter, die einer Öffnung der Verwaltung positiv gegenüberstehen. Grundsätzlich entstammt die Idee jedoch einem externen Druck, da Politik, Aktivisten und staatliche Akteure die Verfahren ohne Berücksichtigung der Verwaltungsmitarbeiter initiieren und diese durch den Einsatz von Online-Partizipation eher mit zusätzlichen Aufgaben und Veränderungen belastet werden (vgl. Wewer 2020, S. 83). Gleichzeitig birgt der wachsende Einfluss der Öffentlichkeit die Gefahr, dass die Mitarbeiter dies als Angriff auf ihren Berufsethos und ihre

Fähigkeiten und Kompetenzen wahrnehmen, allein angemessene Entscheidungen für das Gemeinwohl treffen zu können und dem Gesetz zu folgen (vgl. Wewer 2020, S. 84). In Verbindung mit dem grundsätzlichen Kulturwandel hin zu einer offenen, digitalen Verwaltung können zudem fehlende IKT-Kompetenzen, die für die Durchführung von Online-Partizipation erforderlich sind und über die viele Verwaltungsmitarbeiter nicht verfügen, die Akzeptanz von Online-Partizipation erschweren (vgl. D. Dukić/G. Dukić/Bertović 2016, S. 5).

In Anlehnung an die Partizipationsleiter von Arnstein sind vor dem Hintergrund demokratiefördernder Diskussionen vor allem weitergehende Partizipationsformen wie delegative Verfahren zielführend, um den Anforderungen und Bedürfnissen nach mehr digitaler Bürgerbeteiligung umfassend Rechnung tragen zu können (vgl. Arnstein 1969, S. 216-217). Fortgeschrittene Partizipationsformen erfordern jedoch sowohl die Abgabe von mehr Macht und Verantwortung an die Öffentlichkeit als auch potenziell einen höheren Aufwand sowie bessere technische Kompetenzen. So ist davon auszugehen, dass die bloße Bereitstellung von Informationen mit geringeren Veränderungen und geringerem Aufwand verbunden ist, sodass die Akzeptanz entsprechender Verfahren leichter zu erreichen ist. Die Entscheidungsbefugnis der Öffentlichkeit hat demgegenüber weitreichendere Implikationen. Ebenfalls führt, den Dimensionen von Bürgerbeteiligung entsprechend, eine möglichst frühe Berücksichtigung der Öffentlichkeit sowie die Beteiligung einer großen Anzahl heterogener Bürger zu einem möglichen Anstieg an einzusetzenden Ressourcen sowie der notwendigen Veränderungsbereitschaft, um die Verfahren zu akzeptieren. Damit steigen die Anforderungen an die Akzeptanz der Mitarbeiter, die erfüllt sein müssen, um Online-Partizipation auch über einfache Beteiligungsangebote hinaus in den Kommunalverwaltungen zu etablieren.

Darüber hinaus ist die Akzeptanz von Online-Partizipation nicht nur für den Erfolg von Beteiligungsverfahren von entscheidender Bedeutung. Angesichts der zunehmenden Relevanz von Online-Partizipation und der Forcierung digitaler Bürgerbeteiligung durch die Politik besteht auch ein möglicher Einfluss auf Faktoren wie die Arbeitgeberattraktivität von Kommunalverwaltungen, die Mitarbeiterzufriedenheit oder den auftretenden Arbeitsstress. Nach

dem Person-Job-Fit-Modell steht u. a. die Passung zwischen den verantworteten Aufgabenbereichen und den Fähigkeiten und Bedürfnissen der Mitarbeiter in einem Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit bzw. dem organisationalen Commitment (vgl. Sekiguchi 2004, S. 184). Insofern kann eine mangelnde Akzeptanz von Online-Partizipation mit negativen Folgen für die Kommunalverwaltungen und die betroffenen Mitarbeiter verbunden sein, die über den Erfolg von Online-Partizipation hinausgehen. Vor dem Hintergrund der Schwierigkeiten bei der Rekrutierung und Bindung von ausreichend qualifiziertem Personal, von denen auch die öffentliche Verwaltung nicht ausgenommen ist, erweist sich die Akzeptanz von Online-Partizipation daher als zentral für ihre Eignung als Bestandteil moderner öffentlicher Verwaltungen (vgl. Nelke 2020, S. 270).

2.5 Entwicklung eines Forschungsmodells zur Analyse der Technologieakzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation

Zur Einordnung der empirischen Studien dieser Arbeit wird im Folgenden ein **Forschungsmodell** aufgezeigt, in dem die postulierten Einflussfaktoren und Wirkungszusammenhänge abgebildet werden (vgl. Abb. 2.1).

Die zentralen Konstrukte des Forschungsmodells (Einflussfaktoren, Auswirkungen, Mitarbeiter- und Bürgerakzeptanz gegenüber Online-Partizipation) sind als gestrichelte Rechtecke dargestellt. Innerhalb dieser Rechtecke befinden sich Rechtecke aus durchgezogenen Linien, die zeigen, wie die zentralen Konstrukte dieser Arbeit untersucht werden. Die Richtungspfeile zeigen jeweils die angenommenen Wirkungszusammenhänge an. Ein Großteil der Richtungspfeile zeigt dabei in beide Richtungen, da davon ausgegangen wird, dass sich die Konstrukte gegenseitig beeinflussen.

Inhaltlich orientiert sich das Modell in seinen Grundzügen am **Technologieakzeptanzmodell** von Davis (vgl. Davis 1985) sowie der zugrunde liegenden Theorie des überlegten Handelns (vgl. Fishbein/Ajzen 1975). Es folgt damit dem in der Informationssystem- und Technologieforschung verbreiteten Verständnis von Akzeptanz als (freiwillige) Nutzung einer Technologie. Die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation wird dementsprechend in Form der Nutzungsintention und der konkreten Nutzung von Online-

Partizipation dargestellt. Diese liegen somit innerhalb der durchgezogenen Rechtecke, die sich innerhalb des gestrichelten Rechtecks befinden, welches die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation darstellt.

Die Akzeptanz von Online-Partizipation wird von einer Vielzahl potenzieller **Einflussfaktoren** bestimmt, die sich auf zwei Ebenen verorten lassen. Sie umfassen zum einen individuelle Kontextfaktoren wie Eigenschaften der Nutzer oder der Technologien und zum anderen Kontextfaktoren höherer Ordnung in Form von Aspekten wie organisationalen Merkmalen oder spezifischen Umweltbedingungen (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016, S. 347). Die individuellen Kontextfaktoren und Kontextfaktoren höherer Ordnung befinden sich daher in den Rechtecken innerhalb des gestrichelten Rechtecks, welches die Einflussfaktoren darstellt. Vor dem Hintergrund der analysierten Technologie und der hohen Anzahl möglicher Faktoren, welche die Nutzung von Online-Partizipation beeinflussen können, konzentriert sich diese Arbeit insbesondere auf drei Kategorien: die Nutzereigenschaften, die Verfahrens- und Technologieeigenschaften sowie die organisationalen Einflussfaktoren.

Die Akzeptanz der Mitarbeiter hat wiederum eine Reihe von möglichen **Auswirkungen**, die durch ein entsprechendes Rechteck mit gestrichelten Linien dargestellt werden. Die Auswirkungen betreffen sowohl die verantwortlichen Mitarbeiter und Kommunalverwaltungen als auch die Bürger als Nutzer und Adressaten von Online-Partizipation, welche sich jeweils innerhalb des Rechtecks befinden, welches die Auswirkungen darstellt.

Die Auswirkungen können wiederum auf die Mitarbeiterakzeptanz zurückwirken, was durch den entsprechenden Pfeil in Richtung Mitarbeiterakzeptanz angezeigt wird. Darüber hinaus können sowohl die Mitarbeiterakzeptanz als auch die Auswirkungen auf die Einflussfaktoren zurückwirken und diese beeinflussen, was durch die entsprechenden Pfeile in Richtung der Einflussfaktoren signalisiert wird. Damit soll zugleich der Prozesscharakter des Modells angedeutet werden, insofern es sich in Anlehnung an Rogers Diffusionstheorie bei der Akzeptanz von Online-Partizipation um einen Prozess handelt, in dessen Verlauf sich die Akzeptanz kontinuierlich verändert bzw. durch weitere Einflussfaktoren verändert wird.

Auf der rechten Seite des Forschungsmodells befindet sich schließlich die Akzeptanz der Bürger gegenüber Online-Partizipation. Die gegenläufigen Pfeile zwischen den Auswirkungen der Mitarbeiterakzeptanz und den Auswirkungen der Bürgerakzeptanz gegenüber Online-Partizipation signalisieren dabei die angenommene Reziprozität (vgl. Lührs et al. 2004; Vetter 2014, S. 4) zwischen den beiden Stakeholdergruppen.

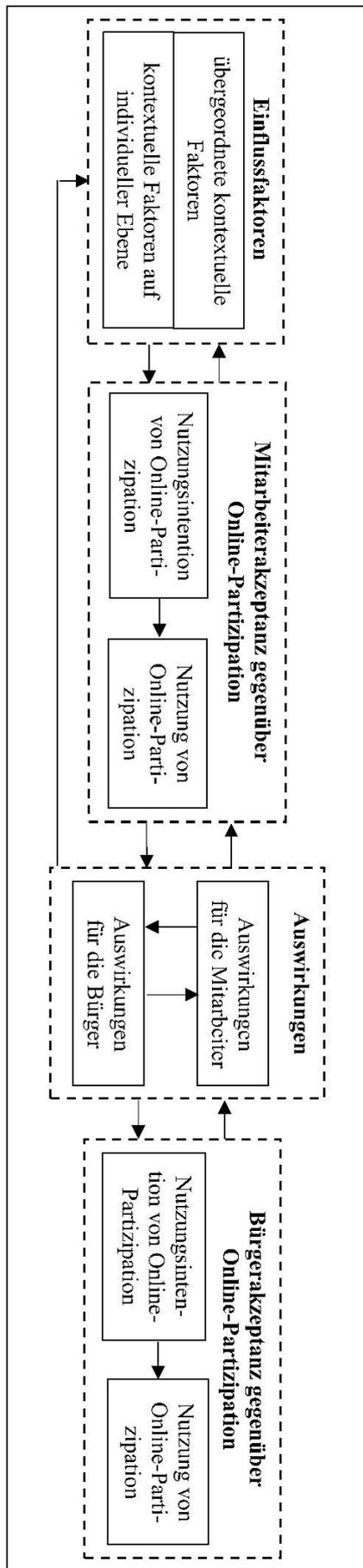


Abb. 2.1: Forschungsmodell zu Einfluss und Auswirkungen der Technologieakzeptanz gegenüber Online-Partizipation

3 Einordnung der Kapitel 4 bis 6 in das Forschungsmodell

In den Kapiteln vier bis sechs werden qualitative und quantitative empirische Studien zu den Einflussfaktoren auf die Technologieakzeptanz von Verwaltungsmitarbeitern gegenüber Online-Partizipation und den damit verbundenen Auswirkungen auf die Bürger behandelt. Im Folgenden wird eine Einordnung der Studien in das zuvor vorgestellte Forschungsmodell vorgenommen. Diese ist in Abbildung 3.1 visualisiert. Die Pfeile oberhalb des Modells zeigen an, welche Inhalte in den jeweiligen Kapiteln behandelt werden. Um der unzureichenden Forschung zur Technologieakzeptanz von Verwaltungsmitarbeitern gegenüber Online-Partizipation (vgl. Kap. 1.2) gerecht zu werden und gleichzeitig den hohen Kenntnisstand zur Technologieakzeptanz im Allgemeinen berücksichtigen zu können, greift diese Arbeit auf etablierte Modelle der Technologieakzeptanzforschung zurück und wendet diese auf den spezifischen Kontext von Online-Partizipation an.

In den **Kapiteln 4 und 5** wird die im Forschungsdiskurs zu Online-Partizipation bisweilen vernachlässigte Technologieakzeptanz von Verwaltungsmitarbeitern untersucht. Dazu werden sowohl qualitative als auch quantitative Methoden eingesetzt, um potenzielle Einflussfaktoren zu identifizieren, bestehende theoretische Annahmen zu verwandten Technologieanwendungen zu überprüfen und durch identifizierten Forschungsbedarf zu ergänzen.

Kapitel 6 untersucht dagegen die Akzeptanz der Teilnehmer eines Online-Partizipationsverfahren in Abhängigkeit von der Akzeptanz von Verwaltungsmitarbeitern.

Kapitel 4 (“Local Government Employees’ Technology Acceptance of E-participation: An Empirical Analysis”) analysiert mögliche Einflussfaktoren auf die Technologieakzeptanz von Verwaltungsmitarbeitern gegenüber Online-Partizipation. Dazu wird mit der „Unified Theory of Acceptance and Use of Technology“ (Venkatesh et al. 2003) auf ein etabliertes und aktuelles Modell zur Analyse der Akzeptanz technologischer Anwendungen zurückgegriffen und die Modellgültigkeit im Kontext von Online-Partizipation überprüft. Dies ermöglicht Erkenntnisse darüber, inwieweit die postulierten Einflussfaktoren, wie z. B. die wahrgenommene einfache Bedienbarkeit einer Technologie (vgl. Venkatesh et al. 2003, S. 450), auf die Akzeptanz von Online-

Partizipation übertragen werden können. Darüber hinaus werden vor dem Hintergrund umfassender Forderungen nach Modellergänzungen (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016) Variablen ergänzt und überprüft, die sich auf den spezifischen technologischen und organisatorischen Kontext beziehen. Die Studie liefert Erkenntnisse über potenzielle Einflussfaktoren auf die Akzeptanz von Online-Partizipation bei Mitarbeitern und ergänzt den Forschungsdiskurs um mögliche Einflussfaktoren auf individueller und organisationaler Ebene.

Kapitel 5 („Die Einstellungen von Verwaltungsmitarbeitern zu Online-Partizipation im Spannungsfeld zwischen Öffentlichkeit und Bürokratie“) bezieht sich auf die Ergebnisse von Kapitel 4 und beschäftigt sich mit den Einstellungen von Verwaltungsmitarbeitern gegenüber Online-Partizipation. Einstellungen nehmen innerhalb des Technologieakzeptanzdiskurses eine zentrale Stellung ein (vgl. Zhang/Aikman/Sun 2008). Im Kontext von Online-Partizipation erweist sich eine vertiefende Betrachtung der Einstellungen von Verwaltungsmitarbeitern als besonders relevant, da bestehende Verwaltungslogiken sowie das traditionelle Verhältnis zwischen der Öffentlichkeit als passiven Konsumenten und den Mitgliedern der Kommunalverwaltung als entscheidende und ausführende Akteure aufgehoben werden (vgl. Richter 2012, S. 104-105). Aus diesem Grund können sich positive Einstellungen als förderlich erweisen, um die damit verbundenen Veränderungen und Innovationen voranzutreiben. Aufgrund des Mangels an empirischen Studien, die sich differenziert mit den Einstellungen zu Online-Partizipation auseinandersetzen (vgl. Liao/Schachter 2018, S. 128), werden daher in Kapitel 5 mit Hilfe eines qualitativen Forschungsdesigns die Einstellungshintergründe der Mitarbeiter der Fachbereiche für Bürgerbeteiligung untersucht. Die Studie liefert damit vertiefende Erkenntnisse zur Einstellungszusammensetzung der Mitarbeiter und fokussiert dabei auf eine für die Umsetzung von Online-Partizipationsprojekten zentrale Mitarbeitergruppe.

Kapitel 6 („The Influence of Employee Responsiveness on Citizen Acceptance of E-Participation: an Experimental Study“) untersucht den Einfluss des Prozessmanagements von Online-Partizipation auf die Akzeptanz der beteiligten Bürger. Dazu werden im Rahmen einer experimentellen Studie Mitar-

beiterreaktionen eines fiktiven Bürgerhaushalts als Indikator für die Mitarbeiterakzeptanz von Online-Partizipation simuliert und untersucht, inwieweit die Akzeptanz der Versuchsteilnehmer durch vorhandene Reaktionen auf gegebenen Input sowie die Qualität der erhaltenen Reaktionen beeinflusst wird. Die Studie rückt damit die Auswirkungen der Mitarbeiterakzeptanz in den Vordergrund und liefert Erkenntnisse über die Wechselwirkungen zwischen Kommunalverwaltungen und Bürgern (vgl. Chen/Hew 2015, S. 468).

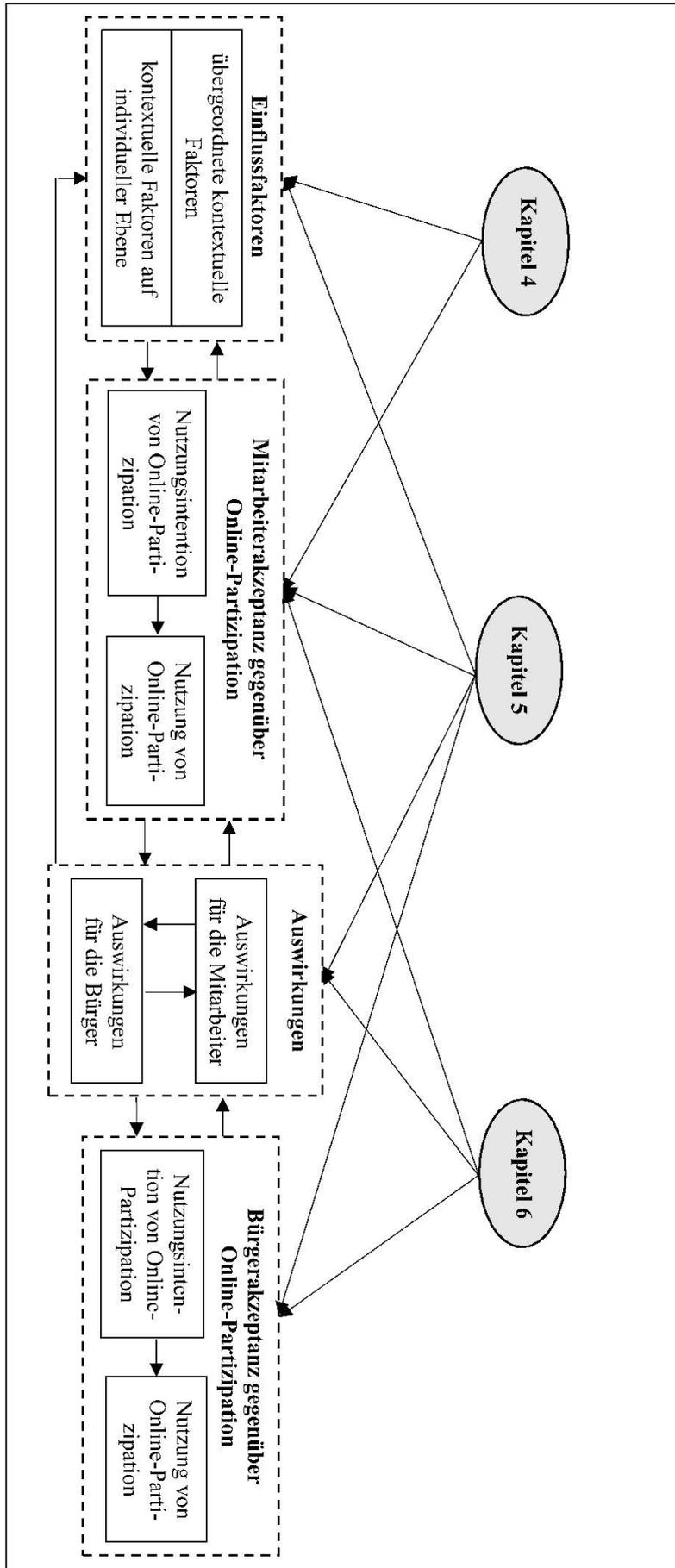


Abb. 3.1: Einordnung der Kapitel 4 bis 6 in das Forschungsmodell zur Analyse der Technologieakzeptanz gegenüber Online-Partizipation

4 Local Government Employees' Technology Acceptance of E-Participation: an Empirical Analysis^{1 2 3}

4.1 Introduction

For some time, local governments have been facing numerous reforms and changes that require them to modernize their actions, culture, and structure (Osborne/Radnor/Strokosch 2016). In addition to adopting private-sector management techniques, it is necessary to digitize local government. The extensive use of information and communication technologies in many processes and procedures intends to increase the efficiency of these administrations (El-Haddadeh/Weerakkody/Al-Shafi 2013).

Another goal is to enhance citizen participation in order to improve democratic processes (Twizeyimana/Andersson 2019). In response to the growing demand for innovative ways to integrate citizen input into decision-making, **e-participation** has been widely discussed in the e-government and open government research discourse (Simonofski et al. 2017). With informal internet-based participation through social media or online forums and platforms (Choi/Kwon 2019), such as participatory budgeting or consultation platforms, public decision-making should be more diverse and therefore more representative (Macintosh 2008). E-participation aims to reach new, technology-oriented target groups and increase participation by extending the reach of local governments (Albrecht et al. 2008). However, challenges such as lack of participation, inadequate results, uncertain costs or necessary change and learning processes threaten the success and long-term establishment of e-participation (Grunwald et al. 2005; Ben/Schuppan 2014).

In addition, the implementation of e-participation is associated with several **risks** that continue to hinder its successful diffusion. Given the digital divide,

¹ Dieser Beitrag ist in Zusammenarbeit mit Stefan Süß entstanden. Die Anteile an diesem Beitrag betragen etwa 50 % (Nguyen) und 50 % (Süß). Der Autor der vorliegenden Arbeit war an der Konzeption der Studie, ihrer Durchführung, ihrer Auswertung sowie an der Diskussion der Ergebnisse maßgeblich beteiligt.

² Eine vorherige Fassung dieses Beitrags erscheint in *Administration & Society*.

³ Eine vorherige Fassung dieses Beitrags wurde für die 82. Jahrestagung des VHB in Frankfurt (coronabedingt ausgefallen) angenommen.

the participation of older, low-income and technology-averse citizens is particularly problematic, so that existing inequalities and representational difficulties may be further reinforced and e-participation may lead to greater exclusion (Schlozman/Verba/Brady 2010; Reddick 2011). In this way, one of the goals of citizen participation, inclusion for a diverse society, is potentially counteracted. Combined with established logics and work processes that must be overcome when involving external actors such as citizens (Steinbach/Süß 2018), it is not surprising that local government digitization efforts focus primarily on traditional one-way e-government offerings, while e-participation has only limited relevance (D'Agostino et al. 2011).

As an essential part of reform efforts towards open government, e-participation remains an important topic for research and practice (Frieß et al. 2021). However, one perspective that has so far played a subordinate role is that of the employees of the implementing public organizations. Some studies have already analyzed the influence of individual employees on the success of e-participation. For example, Zheng and Schachter (2018) found that the willingness of employees to use information and communication technologies influences the number of e-participation offerings. In contrast, Kim and Holzer (2006) showed that employees' attitudes toward citizen participation positively influence their intention to use e-participation. At the same time, it is apparent that a large number of studies focus on factors at the organizational level to analyze the success factors of e-participation, such as the influence of the size of local governments on the number of e-participation processes (e.g., McDonnell 2020). As a result, there is a lack of insight into the individual employee perspective, e.g. regarding their acceptance of e-participation. However, it can be assumed that employee **acceptance** of e-participation is a key success factor for the long-term establishment of the processes.

In addition to the participation of citizens, who need to provide helpful input, it is also crucial that local government employees carry out the relevant procedures with high quality, process them conscientiously, and implement the results. Although numerous studies have investigated the public's acceptance of e-participation (e.g., Zheng 2016; Naranjo-Zolotov et al. 2018), the employee perspective is often neglected (Rana/Williams/Dwivedi 2013). However, employee acceptance of this new technology-based methodology, which

must be used appropriately, is a key factor. Only when employees at all hierarchical levels have sufficient **technology acceptance** can e-participation become an essential part of democratic decision-making and everyday life in local government (Kim/Holzer 2006). If employees are reluctant to implement participatory projects, successful implementation is unlikely, as the necessary processes may be inadequately implemented, resulting in a loss of project quality (Orlikowski 2000).

Against this background, the aim of this study is to examine factors that influence the acceptance of e-participation in local governments using a model based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) by Venkatesh et al. (2003).

The results of the study contribute to a deeper understanding of the factors that influence the acceptance and adoption of e-participation in local government. Our study addresses the previously neglected perspective of individual employees and adds specific contextual factors to the research on e-participation. From a practical point of view, the study helps to support the implementation of e-participation and to promote the success of reform efforts such as open government.

4.2 Conceptual Background and Hypotheses Development

4.2.1 E-Participation

The debate over the legitimacy of local governments has been percolating since the 1970s (Albrecht et al. 2008). Loss of trust and dissatisfaction with established power and decision-making structures have increased criticism of the established order (Macintosh 2008). As a result, new legitimation mechanisms such as **citizen participation** have emerged, allowing citizens to become more involved in local governance.

They get the chance to be better informed and to directly influence decisions, thus achieving information, transparency, inclusion and legitimacy (Macintosh 2008). Likewise, due to the conflict-reduced and faster decision-making process, there is the potential to increase the overall efficiency of relevant projects and improve the quality of the decisions made based on the specific contextual knowledge and perspective of citizens (Medaglia 2007).

In the context of digitization, ICT-based processes are becoming essential to complement offline methods such as citizen advisory groups (Tai/Porumbescu/Shon 2020). **E-participation** can be understood as local government-operated electronic participation platforms and applications where citizens can make suggestions, present ideas, share opinions on local government projects, and interact with other citizens and local government. Thus, e-participation can be seen as a technology-based process that refers to similar platform applications characterized by interaction opportunities for citizens.

Examples of relevant forms of e-participation can be found, among others, in digitally conducted participatory budgeting, discussion forums set up by the local government, or participation platforms with the possibility to submit project ideas and proposals (Wirtz/Daiser/Binkowska 2018). E-participation is supposed to integrate new target groups that are usually difficult to reach, increase participation, and reduce costs compared to offline participation (Albrecht et al. 2008). However, e-participation is currently a **problematic and selectively used approach** (Sæbø/Flak/Sein 2011). For example, many processes lack sufficient input, heterogeneous participants, appropriate use of results, or a permanent establishment of the processes (Chadwick 2011; Steinbach/Süß 2018).

The possible causes of these problems are complex. First, citizen participation contrasts with the established routine and bureaucratic working methods of the public sector, which creates the risk of institutional overload, especially in the case of resource scarcity (Zhang/Feeney 2018). Second, projects always involve necessary expenditures and the risk of failure, which can be problematic for the acceptance of the often risk-averse employees of local governments (Buurman et al. 2012). Third, with regard to the use of ICT, lack of technological literacy, fears or reservations about anonymous participation can negatively affect acceptance (Freschi/Medaglia/Nørbjerg 2009). E-participation is a challenging task for local governments. It is therefore necessary to analyze the relevant factors influencing employee acceptance in order to understand its diffusion and the success of related procedures (Kim/Holzer 2006).

4.2.2 Technology Acceptance and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

E-participation differs from traditional forms of participation, such as citizen conferences, through the use of modern ICT technologies. Therefore, e-participation can be analyzed using information systems (IS) theory (Naranjo-Zolotov et al. 2018). **Technology acceptance**, as a user's willingness to use the technology to perform the intended tasks, is a central explanation of technology use and non-use in the IS literature (Venkatesh et al. 2003). Because technology acceptance reflects intention to use and use based on the theory of planned behavior (Ajzen 1985), it is a central factor in the success of new technologies (Davis 1985). In order to implement e-participation, employees must, among other things, initiate projects, manage the online platforms or submit statements. Depending on the usability of the platforms, employees may be confronted with aspects such as technology stress (Haklay/Jankowski/Zwolinski 2018) or a high workload (Wagenknecht/Filpe/Weinhardt 2016), which can influence the use of the applications and are thus crucial for the quality of the procedures. However, due to the far-reaching effects of the processes and the associated implications for the relationship between local government and the public, it must be examined whether the influencing factors of established technology acceptance models are suitable for the analysis of e-participation.

Venkatesh et al.'s (2003) UTAUT is one of the most commonly used models to analyze technology acceptance (Venkatesh/Thong/Xu 2016). **UTAUT** aims to provide a unified view of user acceptance in different contexts and consists of an empirically validated synthesis of models and theories, such as Davis' (1985) technology acceptance model (TAM), Rogers' (2003) diffusion theory, and Ajzen's theory of planned behavior (Ajzen 1985).

Given UTAUT's broad applicability, high validity, and successful use in numerous contexts, including e-government and e-participation (Große 2018), it is a suitable theoretical framework for analyzing employee acceptance of e-participation. It has also been validated in the public sector in various contexts

(e.g., Alrawashdeh/Al-Mahadeen 2013; Wang 2016; Gunawan, 2018), making it suitable for analyzing technology adoption in local governments, which differ from private sector organizations in several respects.

UTAUT is based on four core constructs as predictors of users' behavioral intention and actual usage (Venkatesh et al. 2003):

Performance expectancy: Venkatesh et al. (2003, p. 447) define performance expectancy as "the degree to which an individual believes that using the system will help him or her attain gains in job performance," including factors such as increased productivity, improved opportunities for promotion, and increased speed of work tasks. These factors positively influence the intention to use the new technology because of the resulting individual benefits (Venkatesh et al. 2003). In this sense, performance expectancy is an extrinsic motivator that is one of the strongest drivers of behavior because it improves the technology user's outcome (Rode 2016).

Since local governments are not comparable to the private sector, processes such as promotions and salary increases must be evaluated differently (Hossan/Ryan 2016). Performance expectancy can therefore be understood in the sense that employees believe that e-participation will work as intended and that the effort required will serve a rational purpose for the local government, e.g. through improved decision making, which can also have a positive impact on individual performance. In numerous studies, performance expectancy has been the strongest predictor of behavioral intention (e.g., Venkatesh et al. 2003; Duyck et al. 2008). Therefore, we postulate the following:

H1: Performance expectancy is positively related to the intention to use e-participation.

Effort expectancy: Effort expectancy is defined as the degree of ease associated with using a technology (Venkatesh et al. 2003). The ease of a system reduces the effort required to use it and influences behavior by influencing the expected effort required to achieve the expected performance (Davis 1985). Thus, in the context of e-participation, it can be assumed that the additional effort required to make full use of the functions and to set up and maintain the relevant procedures decreases depending on the ease of use. As new technologies are insufficiently addressed in administrative practice and

education (Ganapati/Reddick 2016), effort expectancy could prove critical. Although the effect strength of effort expectancy varies in empirical studies (Dečman 2015), based on the findings of thematically related research (Kim/Holzer 2006; El-Haddadeh/Weerakkody/Al-Shafi 2013), it is likely that effort expectancy has a significant impact on the intention to use e-participation. Therefore, we propose

H2: Effort expectancy is positively related to the intention to use e-participation.

Social Influence: Social influence is the degree to which individuals perceive that significant others believe they should use the technology (Venkatesh et al. 2003). How individuals believe others will see them using the technology influences their behavior (Venkatesh et al. 2003). Significant others can create normative pressure to use a technology and reward or punish its (non-)users. Thus, potential social reactions can influence usage intentions. In the work context, significant others that have shown influence in empirical studies are supervisors, who determine behavior based on their authority, and colleagues, who can exert influence through social relationships (Dečman 2015). Since e-participation is a cross-departmental task (Iyer 2014), many employees will be at least indirectly affected by the procedures, so they can express their opinions and influence others accordingly. Therefore, we postulate that:

H3: Social influence is positively related to the intention to use e-participation.

Facilitating conditions: Facilitating conditions refer to the degree to which an individual believes that the infrastructure supports the technology (Venkatesh et al. 2003). Factors such as the availability of sufficient resources, support, and knowledge help to enable the use of technology, reduce barriers, and thus influence behavior (Venkatesh et al. 2003). For example, employees can only adequately engage in e-participation if they have enough time, knowledge or technical support in case of problems. In the original model, facilitating conditions only affect usage behavior because effort expectancy already captures the effect (Venkatesh et al. 2003). However, other studies have shown that facilitating conditions also influence usage intention, such

that when resources and knowledge are insufficient, the intention to use the technology decreases (Williams/Rana/Dwivedi 2015). Therefore, we state as follows:

H4: Facilitating conditions are positively related to the intention to use e-participation.

Although UTAUT explains nearly 70 percent of the variance in intention to use technology (Venkatesh et al. 2003), its explanatory power varies depending on contextual factors such as the technology itself, the industry, and the national context, so numerous studies have added other **exogenous, endogenous, or moderator variables** (Venkatesh/Thong/Xu 2016). Due to the nature of e-participation, such additions seem appropriate (Panopoulou/Tambouris/Tarabanis 2014).

Following Kim and Holzer (2006), who used TAM to study the acceptance of e-participation in South Korea, the model includes **attitude toward citizen participation**. Attitudes play a central role in technology acceptance, especially in mandatory contexts (Koh et al. 2010). Lyons, Duxbury, and Higgins (2006) pointed out that public sector employees value work that gives them a sense of fulfillment, while tasks that conflict with individual attitudes and beliefs hinder personal satisfaction and involvement. In the context of e-participation, when employees must interact with citizens and take their opinions into account, a positive attitude toward the basic concept of citizen participation enhances the sense of personal fulfillment, which supports technology acceptance (Kim and Holzer 2006). Therefore, we conclude:

H5: The attitude towards citizen participation is positively related to the intention to use e-participation.

Furthermore, current research suggests that more attention needs to be paid to context in the study of technology acceptance (Venkatesh/Thong/Xu 2016). Accordingly, in addition to individual aspects of technology use, organizational-level determinants need to be considered. One aspect at the organizational level is the **administrative culture**, which can influence employees' attitudes and behavior (Panopoulou/Tambouris/Tarabanis 2014), based on an underlying belief system about behavior and relationships. Based on this system, basic assumptions are formed that become values as ideals

and norms that influence actions by setting expectations and limits for appropriate behavior (Hartl/Nawrath/Hess 2018). In this way, administrative culture influences individuals' use of technology, which is often neglected in e-participation research (Panopoulou/Tambouris/Tarabanis 2014). Since administrative culture also influences the diffusion of local government reform-related innovations, it is likely to influence e-participation (Royo/Yetano/Acerete 2014) by supporting either innovation or organizational conservatism (Kim/Holzer 2006; Choi/Ravichandran/O'Connor 2019). For example, a local government with an innovation-friendly culture will encourage individual adoption, whereas an organization that relies on the status quo will not. Therefore, we postulate the following:

H6: An administrative culture that supports e-participation is positively related to the intention to use e-participation.

Figure 4.1 shows the research model. The dashed lines show the constructs and relationships included in the original model that we did not examine.

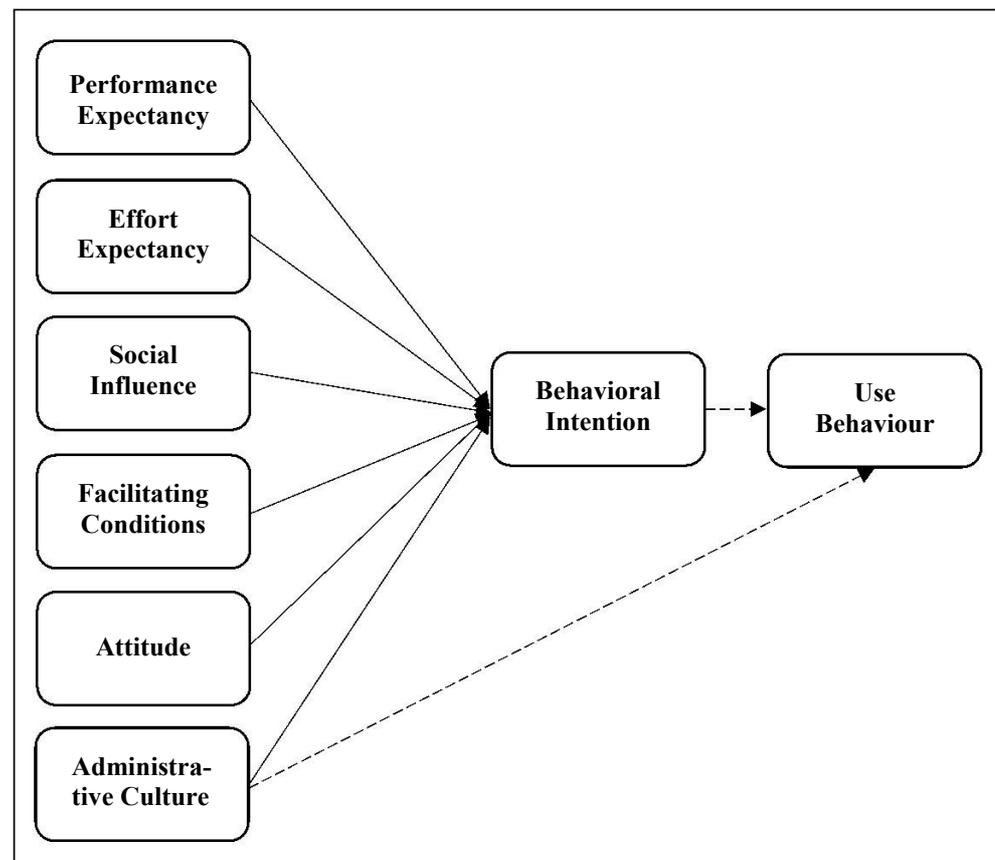


Fig. 4.1: Research model on factors influencing employee acceptance of e-participation

4.3 Research Design and Sample

The population of this study is all local **government employees** who are likely to encounter e-participation as part of their work. We used a multi-stage process of purposive and random selection (Alvi 2016). Using data from e-participation service providers and surveys, German local governments with experience in e-participation were selected, and relevant employees were contacted by email and asked to participate and share the survey. The employees in question were from departments, such as construction, that could potentially come into contact with e-participation in the course of their work. To identify projects that were not listed in the directories, we examined other channels, such as the cities' online presence, and contacted relevant employees. Finally, we asked employees from different departments of the selected administrations and other randomly selected German local governments to participate. In this way, we were able to reach interested and associated employees and employees involved in procedures that were not listed in the available media.

We contacted more than 2,500 employees from more than 80 local governments. Of these, 240 completed the questionnaire, resulting in a response rate of 9.6 percent. The response rate is relatively low, which puts the validity of the study at risk and prevents the generation of unbiased results. In addition to resource constraints, German public administration is particularly reluctant to provide information, which may explain the low response rate (Seyfried/Veit 2017). However, studies show that this does not necessarily compromise the quality of the sample and that valid results can still be produced (e.g. Templeton et al. 1997).

In addition, the composition of the participants shows a relatively **heterogeneous and representative sample** for local governments in Germany, so that the data are suitable for analyzing technology acceptance among employees (Carley-Baxter et al. 2009). However, the low response rate should not be ignored when interpreting the results.

To avoid bias, we tested for social desirability by inserting two faking scales into a set of personality questions to identify participants with a strong tendency to present themselves favorably (Satow 2012). Thirty-eight questionnaires were positive for social desirability, leaving an adjusted sample of 202.

The **online questionnaire** consisted of sixty multiple-choice closed questions and open-ended questions. Participants first saw an introduction to the survey and a definition of e-participation as local government-operated online platforms where employees create and maintain projects and interact with citizens, to ensure a common and sufficient understanding of the term. Then the participants answered the items of the questionnaire. Facilitating conditions, effort expectancy, and social influence were measured using 7-point Likert scales from the original Venkatesh et al. (2003) questionnaire. Although not related to our hypotheses, we also examined the moderator effects of gender, age, and experience postulated in UTAUT, as these are often considered in technology acceptance research (Venkatesh/Thong/Xu 2016). The German translations are from Duyck et al. (2008), Peris and Nüttgens (2011), and von der Gönna (2017).

To account for the specific context of e-participation, we used Kim and Holzer's (2006) perceived usefulness items to measure performance expectancy. Although perceived usefulness is a construct from Davies' TAM, it is also one of the root constructs for performance expectancy, so it is an appropriate proxy.

Attitude was measured using a 5-point Likert scale from Kim and Holzer (2006), and the extent to which the administrative culture supports e-participation was measured using a second-order construct based on innovation theory, consisting of centralization, routines (Zhang/Feeney 2018), and an innovation-promoting culture (Kim/Holzer 2006). Accordingly, a local government with an administrative culture that supports innovative, opportunistic, and risky behavior promotes usage intention by rewarding appropriate behavior (Kim/Holzer 2006), while a culture that emphasizes centralized and standardized processes discourages usage intention due to the resulting deviation from routines (Zhang/Feeney 2018).

With the exception of the Venkatesh et al. (2003) scales, all items were translated using a modified version of the first three phases of the TRAPD principle (Harkness 2008). The translations were done by two scientists, discussed, and then put into practice. The resulting translations were then discussed and tested again before the final draft was produced.

The dependent variable, usage intention, was taken from Venkatesh et al. (2003). Actual usage and frequency of usage were not analyzed in this study. While frequency of use is an established measure (Dečman 2015), e-participation is irregular and infrequent, making this approach inappropriate. In addition, for most employees, the use of e-participation is mandatory, so mainly the manner or intensity of use varies depending on consent, which is difficult to measure reliably (Dečman 2015).

Of the 202 participants, 54.5 percent were female, 44.5 percent were male, and 0.5 percent were other. The mean age was 43 years. The largest age group was between 50 and 59 years (28.2%), followed by those between 30 and 39 years (22.3%). A heterogeneous sample was achieved, which corresponds to the average of local governments in Germany in relevant key factors (Schmid/Wilke 2016). Only the size distribution shows an underrepresentation of smaller cities and an overrepresentation of large cities.

Given that larger local governments also tend to implement more e-participation, this bias is difficult to avoid. In addition, we tested for distortions that could be caused by factors such as disproportionately high participation by technology-oriented employees. However, we did not find any anomalies or critical distributions.

4.4 Data Analysis and Results

4.4.1 Analysis Method

We used **structural equation modeling** (SEM) to analyze the data. By examining the covariation among observed variables, SEM can reduce the number of observed variables to a smaller number of latent variables so that information about these latent factors can be obtained (Awang 2014). According to Williams, Rana, and Dwivedi (2015), SEM is the most widely used method to analyze UTAUT, while Gefen, Straub, and Boudreau (2000) recommended the use of SEM in both behavioral science and IS research.

Using AMOS, the covariance-based SEM (CB-SEM) was approached to test the hypotheses. CB-SEMs are used to test and confirm a theory, while partial least squares SEM (PLS-SEM) is more common in exploratory research (Hair/Ringle/Sarstedt 2011). We chose this approach since our study is based on an established model, allowing us to posit the relationships among the variables in the model (Hussey/Eagan 2007).

Following Anderson and Gerbing (1988), we used a two-step approach in which the measurement model is first examined to verify its validity and reliability using confirmatory factor analysis (CFA). Then the structural model is analyzed to test the hypotheses and the suitability of the model.

4.4.2 Evaluation of the Measurement Model

The first step is to evaluate **convergent and discriminant validity** to determine the extent to which the measured variables reflect the latent constructs. Convergent validity is tested by loading each instrument with the corresponding trait factors, while discriminant validity can be determined by examining the correlations between them (Awang 2014). We conducted a CFA to test the validity. Convergent validity is achieved when item reliability, construct validity, and average variance extracted (AVE) have acceptable values (Hair et al. 2010). Item reliability is achieved when all measured items have adequate factor loadings for the latent constructs (greater than 0.6) (Awang 2014). This value was not reached for all items, so the corresponding items as well as the highly correlated items were deleted.

An exception was made for the influence of the mayor (Social Influence 3). Due to the mayor's unique role between local politics and local administration, he has a special position in the implementation of e-participation and this role should not be ignored (Holtkamp 2009). Therefore, in order to improve the factor loading, we drew a correlation between two error terms of Social Influence 2 ("My supervisors think I should use e-participation") and Social Influence 3 ("The mayor of my local government has supported the use of e-participation"). In this case, the covariance is justified by the proximity of the content, as the mayors are closely connected to the supervisors of the employees, especially in small local governments, so that the error terms are similar.

Table 4.1 shows the item loadings, the composite reliability, the AVEs, and the Cronbach's alpha values.

Construct	Items	Standard loading	CR	AVE	Alpha				
Performance Expectancy (PE)	PE 1	.72	.75	.57	.83				
	PE 2	.77							
	PE 3	.79							
	PE 4	.74							
Effort Expectancy (EE)	EE 1	.90	.81	.72	.87				
	EE 2	.85							
	EE 3	.80							
Social Influence (SI)	SE 1	.75	.77	.54	.71				
	SE 2	.85							
	SE 3	.58							
Facilitating Conditions (FC)	FC 1	.75	.81	.60	.76				
	FC 2	.89							
	FC 4	.66							
Attitude (AT)	AT 1	.70	.65	.48	.65				
	AT 2	.69							
Administrative culture	Centralization (CZ)	CZ 1	.82	.71	.55	.69			
		CZ 2	.65						
	Routines (RT)	RT 1	.77				.73	.57	.72
		RT 2	.73						
	Innovation (IN)	IN 1	.75				.76	.62	.76
		IN 2	.82						
Notes: N = 202; CR = composite reliability; AVE = average variance extracted									

Tab. 4.1: Convergent validity of the measurement model

With the exception of attitude and centralization, the composite reliability values were all above the recommended value of 0.7, and the AVEs were all above the recommended value of 0.5, again with the exception of attitude (Hair et al. 2010). Because of the importance of attitude in research (Venkatesh/Thong/Xu 2016), we retained the construct, especially since the values were only slightly below the accepted cutoff and all alpha values were above 0.7, indicating at least acceptable reliability (Taber 2018). For centralization, the low value can be neglected since it is part of the second-order construct

of administrative culture, which was tested separately for reliability and found to be of no concern. Table 4.2 presents the correlation matrix for all variables.

Variables	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 Behavioral Intention	4.41	1.96	1										
2 Facilitating Conditions	4.82	1.34	.564**	1									
3 Performance Expectancy	5.28	1.04	.399**	.315**	1								
4 Effort Expectancy	5.19	1.21	.428**	.674**	.346**	1							
5 Social Influence	4.98	1.09	.497**	.473**	.393**	.433**	1						
6 Attitudes	3.28	.87	.291**	.315**	.440**	.243**	.233**	1					
7 Administrative Culture	76.61	77.16	-.065	-.120	-.035	-.107	-.008	-.082	1				
8 Gender	.56	.52	.173**	.165	.146	.054	.027	.079	.116	1			
9 Age	43.00	14.63	-.037	-.180*	-.101	-.18**	-.050	.045	-.051	.281**	1		
10 Experience	.55	.50	.502**	.304**	.063	.133	.307**	.044	.197**	.045	.070	1	
11 Size	3.72	1.58	-.057	-.970	.045	-.023	-.036	.206**	-.037	.139	.167	.066	1

Tab. 4.2: Correlation matrix

Discriminant validity is the degree to which a latent construct differs empirically from other latent variables in the model (Hair et al. 2010), so correlation coefficients between the constructs should be low. Discriminant validity was analyzed using the Fornell-Larcker criterion, which tests to determine whether the square root of the AVE of the latent variables is greater than the highest correlation with any other latent construct (Fornell/Larcker 1981). Table 4.3 shows the results, which contain no critical cases.

Construct	FC	EE	PE	SI	AT	Culture
FC	.77					
EE	.59	.88				
PE	.14	.19	.73			
SI	.23	.22	.33	.73		
AT	.13	.07	.48	.12	.69	
Culture	.08	.03	.00	.10	.00	.74

Tab. 4.3: Discriminant validity of the measurement model

Next, the model fit indices for the CFA were evaluated based on Hair et al. (2010) and Awang (2014). Table 4.4 shows the results.

Category	Index	Level of Acceptance	Results
Absolute Fit	Chisq	$P > .05$.00
	RMSEA	$RMSEA < .08$.05
	GFI	$GFI > .90$.90
Incremental Fit	AGFI	$AGFI > .90$.86
	CFI	$CFI > .90$.95
	TLI	$TLI > .90$.94
	NFI	$NFI > .90$.87
Parsimonious Fit	Chisq/df	$Chisq/df < 5.0$	1.44

Tab. 4.4: Fit indices for the measurement model

The **Chi-square** test showed significance, but Chi-square should be non-significant for good model fit (Barrett 2007). Due to the small sample size and the complexity of the model, which affect the optimal cut-off values (Sivo et al. 2006), the model can still be considered satisfactory as indicated by the fit indices. However, while most of the fit indices are within an acceptable range,

the AGFI and NFI are slightly below the accepted cut-off values of 0.9, which may indicate slight flaws in the data or the research model (Awang 2014).

4.4.3 Evaluation of the Structural Model

Next, we analyzed the **structural model** to confirm or reject the hypotheses and examine the relationships between the latent constructs. Table 4.5 shows the model fit indices for the SEM. While Chi-Square is again significant, RMSEA and GFI indicate a good model fit. The incremental fit indices are also at least in the acceptable range, while only AGFI and NFI are slightly below (Hooper/Coughlan/Mullen 2007).

Category	Index	Level of Acceptance	Results
Absolute Fit	Chisq	$P > .05$.00
	RMSEA	$RMSEA < .08$.05
	GFI	$GFI > .90$.90
Incremental Fit	AGFI	$AGFI > .90$.85
	CFI	$CFI > .90$.96
	TLI	$TLI > .90$.96
	NFI	$NFI > .90$.89
Parsimonious Fit	Chisq/df	$Chisq/df < 5.0$	1.40

Tab. 4.5: Fit indices for the structural model

Three of the hypotheses could be confirmed. Effort expectancy, attitudes and administrative culture are non-significant, so H2, H5, and H6 are rejected. Performance expectancy, social influence, and facilitating conditions significantly positively predicted the intention to use e-participation, so H1, H3, and H4 were supported. Table 4.6 shows the results.

Hypothesis	Beta value	t-value	Testing results
PE → UI (H1)	.16	2.09*	Supported
EE → UI (H2)	-.03	-.24 ^{n.s.}	Not supported
SI → UI (H3)	.27	2.97*	Supported
FC → UI (H4)	.41	3.32**	Supported
AT → UI (H5)	-.07	-.54 ^{n.s.}	Not Supported
Culture → UI (H6)	.02	.31 ^{n.s.}	Not Supported

(* $p < .05$; ** $p < .01$; n. s. = not significant)

Tab. 4.6: Result of hypothesis testing

Figure 4.2 shows the structural model.

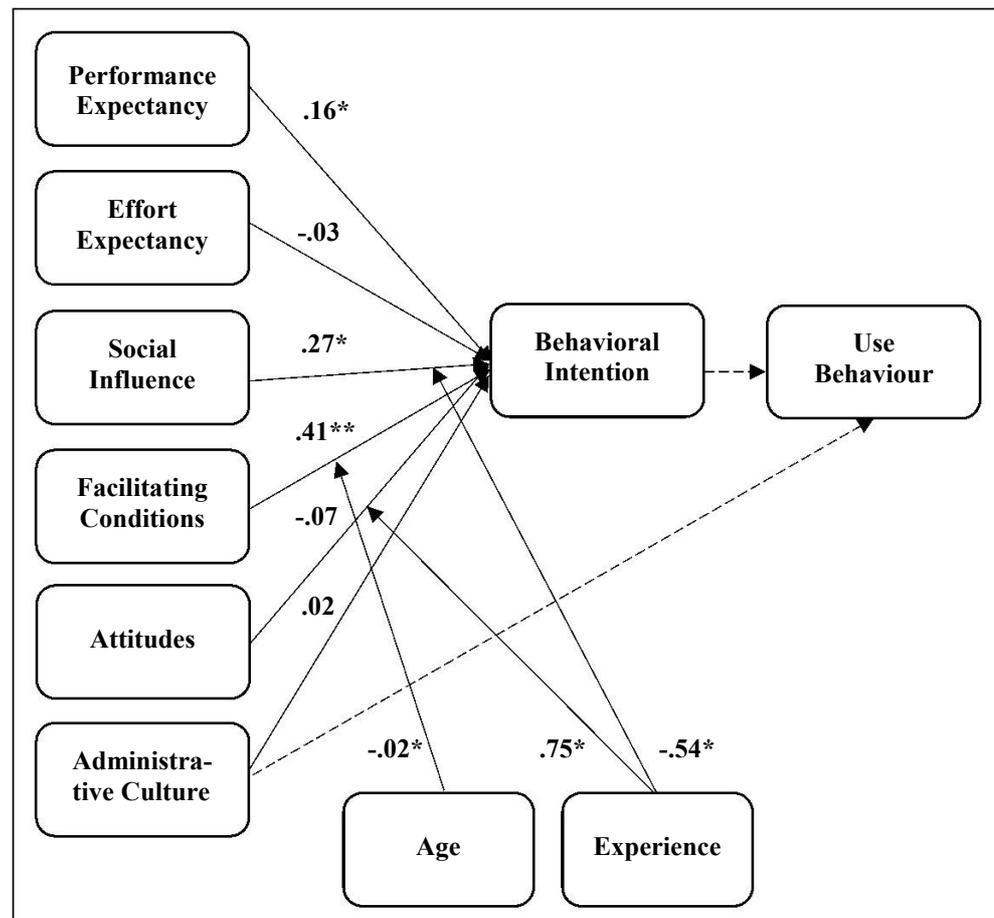


Fig. 4.2: Structural model of factors influencing employee acceptance of e-participation

Three significant **moderating effects** were found. Experience positively moderates the effect of attitude on usage intention (standardized interaction = $.75$) and negatively moderates the effect of social influence ($-.54$). Therefore, attitudes have a positive effect on the usage intention of employees with experience, while attitudes have no effect on the usage intention of employees without experience. In contrast, social influence has a smaller effect on the usage intention of employees with experience. Finally, the usage intention of older employees is minimally higher than that of younger employees when facilitating conditions are insufficient ($-.02$). All other interaction effects are not significant.

4.5 Discussion and Implications of Research Results

The present study addresses the previously neglected issue of technology acceptance of e-participation by local government employees. By focusing on

local government, the study provides an in-depth examination of this type of organization, which is not comparable to private or other public sector organizations (Hossan/Ryan 2016). The results show that performance expectancy, social influence and facilitating conditions influence the acceptance of e-participation by German local government employees.

We found that facilitating conditions have the greatest impact on usage intention. The results are consistent with other studies, such as Kim and Holzer (2006) or Zheng and Schachter (2017), which also identify the relevance of administrative conditions and capacities for employees' willingness to use e-participation. For years, many local governments have been confronted with massive **resource shortages**. Budget deficits, staff shortages and time-consuming processes are major challenges (Carr-West 2018), as too few resources are available or earmarked for e-participation. This problem is exacerbated by the high resource requirements for implementing e-participation (Hitschfeld 2020) due to its novelty and unique requirements. Therefore, facilitating conditions are an important factor in employees' intention to use e-participation. This study shows that providing sufficient resources and support throughout the process can help with acceptance. Therefore, management should provide sufficient resources, especially during the implementation phase through training, to ensure knowledge and competency building (Sharma 2014).

Despite numerous reform efforts, many local governments, especially in Germany, are still **highly bureaucratic**, so employees tend to have a strong hierarchical and technocratic orientation, a task-oriented attitude, and consummate professionalism, which can lead to an emphasis on factors such as the role of superiors and support (Bogumil/Holtkamp 2013). This tendency may explain the significant role of social influence and facilitating conditions.

The introduction of e-participation is an organizational **change process** that aims to integrate citizens' opinions into decision-making using new technologies. As change is difficult to achieve in the public sector (Sarantis et al. 2010), social support from political and managerial leaders is needed to minimize resistance and rejection of change (Ventura 1995; Toots 2019). For this

reason, local government management and the mayor should signal their support for e-participation to employees, especially during the often rough implementation phase, e.g. by distributing circulars or addressing e-participation at council meetings. Transformational leadership can also help to improve the support of employees with acceptance problems by increasing employees' perception of the positive consequences (Faupel/Süß 2018).

In addition, practical experience shows that local government management can push through the successful implementation of e-participation despite resistance within the local government, which underscores the importance of social influence (Holtkamp 2009). At the same time, when promoting e-participation, management must not neglect the positive influence of employees on their supervisors and colleagues (Faupel 2020) or risk internal resistance and dissatisfaction. Therefore, local governments need to create a positive social climate around e-participation to reduce stress and encourage employee use (Lee/Rhee/Dunham 2009).

Our findings on facilitating conditions contrast with Venkatesh et al. (2003), who concluded that facilitating conditions become insignificant when both effort and performance expectancy are examined. This finding, in turn, could be explained by the **hierarchical and task-oriented professional culture** of local governments, in which individual effort expectations are displaced by perceived facilitating conditions (Bogumil/Holtkamp 2013). Another explanation may be related to Germany's country-specific culture, in which factors such as effort expectancy have a much smaller effect on usage intentions than facilitating conditions (Nistor et al. 2014), perhaps because of Germany's comparatively strong uncertainty-avoidance culture, which favors precision and formalization in organizations and a strong belief in expertise (Hofstede G./Hofstede G. J./Minkov 2010). Uncertainty is avoided through good support and conditions, regardless of the expected effort or performance consequences of given technologies. Again, this highlights the importance of training, competence development, and sufficient support during the implementation phase to avoid uncertainty in case of problems (Sharma 2014).

Administrative culture does not influence employees' intention to use e-participation. Our results support the findings of Kim and Holzer 2006, who also

found no significant influence, while contradicting the findings of, for example, Kanungo and Jain (2011), Royo, Pina, and Garcia-Rayado (2020), or Pruin (2022). Due to broad reform efforts to promote innovative and citizen-friendly behavior in general, a specific culture that promotes e-participation may not have a significant impact on individual usage intentions (Kim/Holzer 2006). As a result, e-participation is usually implemented independently of cultural frameworks through internal and external drivers such as mayors, executive departments and ministries, which are at least partially represented in social influence.

Otherwise, it could be argued that the non-significance of administrative culture acts as an indicator of existing discrepancies and **ambivalences** between the lived administrative culture and the demanded one. The widespread demand for administrative modernization means that many local governments are committed to the ideals of modernity and openness (Zhang/Freney 2018), but in reality still tend to act conservatively or return to old patterns after experiencing disappointed expectations or deficits (Holtkamp 2009; Bogumil/Holtkamp 2013). As a result, employees may indicate that their local government has a supportive e-participation culture, when in fact it does not. This condition could also be explained by neo-institutional theory to the extent that external normative pressure only leads to a symbolic adaptation to modern, open ideals in order to maintain legitimacy, but traditional logics, norms and values continue to influence the adoption of new processes (Steinbach/Süß 2018).

The difficulty of capturing administrative culture may be another problem. In research, the concept of administrative culture is considered abstract and challenging, and there is no consensus on its precise definition (Stuchlik 2009). For this reason, the extent to which aspects of administrative culture such as innovativeness can be measured is limited. For example, innovative administrative behavior can be an elusive concept for employees, making it difficult to answer related questions.

That **experience** moderates the effect of social influence on usage intention is consistent with Venkatesh and Davis (2000). In mandatory settings, social influence is important only in the early stages (Venkatesh/Davis 2000), as

experience leads users to be less dependent on support and less influenced by others. With experience, factors such as attitudes towards citizen participation become more relevant. This is because attitudes are best formed through direct contact, through which they can be a good predictor of future behavior (Glasman/Albarracín 2006). This may explain why attitude is not a significant factor for the entire sample, in contrast to other research (Liao/Schachter 2018; Zhang/Feeney 2018). In general, the importance of experience can be understood as the result of first-hand contact, which can reduce prejudices, barriers and persistent tendencies (Rogers 2003).

The use of e-participation represents a significant change, often accompanied by resistance from employees (Pardo-del-Val/Martinez-Fuentes 2003). For example, in the present sample, usage intention and aspects such as performance expectancy are on average lower among employees without experience. Therefore, in order to promote the successful diffusion of e-participation, an overarching, step-by-step, structured program seems appropriate to ensure that employees can gain guided experience (Albrecht et al. 2008).

4.6 Limitations and Further Research

The limitations of this study lead to suggestions for further research. Among the limitations of the study is the inability to determine the extent and degree to which respondents intended to use e-participation. We followed Venkatesh et al. (2003) in investigating usage intention through three consent questions, but given the mandatory context for employees, it is much more relevant to investigate **how exactly they intend to use e-participation**, e.g. by investigating how much of their working time they plan to spend on relevant tasks. As with all surveys, there is a risk that respondents may over- or under-emphasize certain factors.

Another limitation is that we only conducted an **online survey**, which is problematic as we were investigating technology acceptance using digital communication technologies. People with a strong aversion to (digital) technologies or limited skills may have been discouraged from participating. We tried to avoid bias by considering factors such as technology affinity (Franke/Attig/Wesel 2019) and age in the sample composition, but this did not eliminate underrepresentation.

Due to the small number of implemented projects, we operationalized experience only as experience and no experience. How acceptance changes with increasing experience cannot be examined in this way. A more fine-grained analysis would provide insights into whether even a small amount of experience has a positive impact on the acceptance of e-participation.

Further research could examine the **actual use of e-participation** rather than just the usage intention. Since we only examined usage intention, the extent to which the examined factors influence actual use remains to be determined. Filling this gap is important because actual use may not follow usage intention. In addition to self-generated validity (Chandon/Morwitz/Reinartz 2005), numerous external factors, such as political decisions, may influence actual usage.

Although attitude and administrative culture did not have a significant effect in this study, it is unlikely that either had no effect at all, given the findings of numerous empirical studies in similar contexts. Rather, given the complexity of the two constructs (Zhang/Aikman/Sun 2008; Stuchlik 2009), we suspect that the constructs in their current form need to be critically evaluated in terms of their operationalization in order to capture these elements. For this reason, future qualitative studies focusing on administrative culture and individual attitudes are needed. Although some empirical studies have been conducted (Hartl/Nawrath/Hess 2018), there is a lack of research on this topic. Furthermore, the present study considers employees as a whole. Hierarchically and departmentally differentiated research would make it possible to determine whether the influences on the use of e-participation vary within the local government. While there are some empirical studies (Hartl/Nawrath/Hess 2018), there is a lack of research on this topic. Furthermore, the present study considers employees as a whole. Hierarchically and departmentally differentiated research would make it possible to determine whether the influences on the use of e-participation vary within the local government. As we only studied German local governments, further analysis in other countries could also help to verify the results. Finally, this study focused primarily on functional aspects such as ease of use. However, as e-participation is part of far-reaching change processes, factors such as attitudes towards citizen participation in general should also be included in future studies.

5 Die Einstellungen von Verwaltungsmitarbeitern zu Online-Partizipation im Spannungsfeld zwischen Öffentlichkeit und Bürokratie^{1 2}

5.1 Einleitung

Im Zuge der Diskussion um die Stabilität demokratischer Systeme gewinnt das Thema Bürgerbeteiligung zunehmend an Aufmerksamkeit. Herausforderungen wie die wachsende Skepsis gegenüber politischen Entscheidungen erhöhen den Druck, etablierte Strukturen und Prozesse zu verändern. Bürgerbeteiligung erweist sich dabei als vielversprechendes Instrument, um durch eine stärkere Einbindung der Bürger Partizipation und Inklusion zu fördern und in diesem Sinne die Qualität der Demokratie zu verbessern (vgl. Romsdahl 2005). Dabei besitzen insbesondere Kommunalverwaltungen aufgrund ihrer Erfahrungsnähe und der im Vergleich zur Landesebene höheren antizipierten Einflusschancen ein hohes Potenzial, Vorschläge und Meinungen der Bürger stärker zu berücksichtigen (vgl. Bogumil/Holtkamp 2010). Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung gewinnt internetgestützte Beteiligung, sogenannte **Online-Partizipation**, aufgrund ihres Potenzials zur Reichweitensteigerung und Zielgruppenerweiterung zunehmend an Bedeutung (vgl. Schwanholz/Zinser/Hindemith 2021).

Gegenwärtig lässt sich jedoch eine große Heterogenität in Bezug auf die Anzahl, den Umfang und den Erfolg von Online-Partizipationsverfahren im deutschen Verwaltungsraum feststellen (vgl. Ermert et al. 2015; Toots 2016). Eine besondere Rolle kommt dabei den beteiligten Mitarbeitern der Kommunalverwaltungen zu. Sie sind durch ihre Arbeit maßgeblich an der Initiierung, Durchführung, Begleitung, Auswertung und Bewertung von Online-Partizipationsprojekten beteiligt. Je nach bewusster und unbewusster Steuerung ihres Arbeitseinsatzes können sie daher die Verfahren aktiv unterstützen oder blockieren, indem sie beispielsweise Vorschläge nur unzureichend auswerten oder Diskussionen zwischen Bürgern und Kommunalverwaltung unzureichend moderieren (vgl. Klug et al. 2010). Über das eigentliche Rollen- und

¹ Eine vorherige Fassung dieses Beitrags ist in *dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management* 15 (2/2022) erschienen.

² Eine vorherige Fassung dieses Beitrags wurde auf dem Workshop der Wissenschaftlichen Kommission Organisation im VHB (digital, 23.09.2021) präsentiert.

Funktionsverständnis hinaus ist daher für eine qualitativ hochwertige und konfliktarme Durchführung der Verfahren ein gewissenhafter und umfassender Einsatz von Online-Partizipation erforderlich. Entsprechend erweist sich die Akzeptanz von Online-Partizipation bei den Mitarbeitern als zentraler Erfolgsfaktor für die erfolgreiche Institutionalisierung der Verfahren (vgl. Kim/Holzer 2006; Steinbach/Sieweke/Süß 2019).

Online-Partizipation zeichnet sich durch die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien aus und kann in diesem Sinne mit Hilfe von Informationssystemtheorien erklärt werden (vgl. Naranjo-Zolotov/Oliveira/Casteleyn 2018). Die Akzeptanz in Form der Nutzung bzw. Nutzungsintention einer Technologie (vgl. Davis 1985) wird durch verschiedene Faktoren wie z. B. **Einstellungen** beeinflusst. Vor dem Hintergrund des organisationalen Kontextes kann sich eine positive Einstellungsbildung jedoch als schwierig erweisen (vgl. Glaab 2016; Liao/Schachter 2018). So widerspricht die Einbindung verwaltungsexterner Akteure dem „Prinzip der Zuständigkeit“ (Richter 2012), nach dem Verwaltungsmitarbeiter entsprechend ihrer beruflich erworbenen Kompetenzen an Entscheidungen und deren Umsetzung beteiligt sind, sodass Online-Partizipation aus normativen Gründen abgelehnt werden kann (vgl. Liao/Schachter 2018; Steinbach/Süß 2018). In Bezug auf die Nutzung von Informationstechnologien können zudem technologische Barrieren und Vorbehalte bestehen, die sich u. a. aufgrund einer unzureichenden Fokussierung in der Verwaltungspraxis und Ausbildung (vgl. Christian/Davis 2016; Ganapati/Reddick 2016) ebenfalls als hinderlich für die Einstellung erweisen können. Da informelle Online-Partizipation als freiwillige Zusatzleistung jedoch maßgeblich vom Engagement und der Motivation der Mitarbeiter abhängt, sind positive Einstellungen entscheidend, um interne Widerstände, Vorbehalte und Konflikte zu vermeiden und eine angemessene Durchführung der Verfahren zu unterstützen (vgl. Kim/Holzer 2006; Liao/Ma 2019).

Mehrere quantitative Studien (vgl. z. B. Kang/Sohaib 2016; Batara et al. 2017) haben bereits die Relevanz positiver Einstellungen für die Nutzung von Online-Partizipation sowie die Vielfalt der Einstellungsausprägungen innerhalb von Kommunalverwaltungen aufgezeigt. Laut einer Metastudie von Naranjo-Zolotov, Oliveira und Casteleyn (2018) erweist sich die Einstellung

als einer der stärksten Faktoren für die Adoption von Online-Partizipation. Die genauen Inhalte der Einstellung bleiben jedoch ebenso unklar wie die Faktoren, die mit der Entstehung der Einstellung zusammenhängen (vgl. Liao/Schachter 2018).

Von besonderem Interesse sind dabei die Mitarbeiter der **Fachbereiche für Bürgerbeteiligung**. Als zentrale Schnittstellen innerhalb der Kommunalverwaltungen nehmen sie vielfältige Funktionen wahr, die eine erfolgversprechende Durchführung von Projekten begünstigen. Je nach Aufgabenbereich können sie neue Verfahren initiieren, Fachämter unterstützen, eigenständig Beteiligungsprojekte durchführen oder die Institutionalisierung weiter vorantreiben. Aufgrund der Bedeutung für die Anzahl und Qualität von Online-Partizipationsverfahren ist die Einstellung der entsprechenden Mitarbeiter als essentiell anzusehen. Da Einstellungen als erfahrungs- und lernbedingtes Konstrukt betrachtet werden können (vgl. M. Sherif/C. W. Sherif 1969), verfügen sie zudem mit Blick auf ihre regelmäßigen Interaktionen potenziell über gefestigtere Einstellungen (vgl. Glasman/Albarracín 2006). In Abhängigkeit der Gründe für die Positionsübernahme können weiterhin die Biografien und Persönlichkeiten der betreffenden Mitarbeiter ein besonderes Potenzial besitzen, um ein tiefgehendes Verständnis zu fördern. Trotz des erheblichen Erkenntnispotenzials und der Bedeutung für Online-Partizipation fehlt es jedoch an entsprechenden Forschungsvorhaben. Das Ziel der vorliegenden Studie ist daher eine Analyse der Einstellungen von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation.

Das Ziel lässt sich dabei in zwei Forschungsfragen ausdifferenzieren:

1. Wie ist die Einstellung der Mitarbeiter der Fachbereiche für Bürgerbeteiligung zu Online-Partizipation ausgeprägt und welche Aspekte prägen die Einstellung?
2. Wie wird die Einstellung der Mitarbeiter der Fachbereiche für Bürgerbeteiligung zu Online-Partizipation ausgebildet?

Die Ergebnisse der Studie leisten einen wichtigen Beitrag zum aktuellen Forschungsdiskurs und sind von praktischer Relevanz. Die Studie liefert eine **qualitative Betrachtung** eines fragmentiert genutzten Aspekts und ergänzt damit die Forschung zur Technologieakzeptanz im organisationalen Kontext

(vgl. Dwivedi et al. 2019). Durch die Analyse des Einflusses organisationaler Faktoren trägt die Studie weiterhin zur Forderung nach einer stärkeren Berücksichtigung des Kontexts bei (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016). Mit Blick auf die (Online-)Partizipationsforschung greift die Studie zudem die vernachlässigte Mitarbeiterperspektive auf und liefert Erkenntnisse über individuelle Faktoren, die die Nutzung entsprechender Verfahren beeinflussen können (vgl. Liao/Schachter 2018). Damit vertieft die Studie das Verständnis über die Akzeptanz und Verbreitung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen. Praxisrelevante Beiträge ergeben sich daraus, dass ein vertieftes Verständnis der Einstellungsinhalte und ihrer Entstehungskontexte helfen kann, Bedingungen zu schaffen, die eine positive Meinungsbildung unterstützen. Die Ergebnisse können dazu beitragen, eine bessere Identifikation mit den Verfahren, eine höhere Motivation und Arbeitsleistung, eine Prozessoptimierung oder eine bessere Ergebnisverwertung zu fördern und damit den Erfolg von Online-Partizipation als zentrales Element von Reformbestrebungen wie der Öffnung (Open Government) oder Digitalisierung (E-Government) der Verwaltung zu unterstützen (vgl. Harrison et al. 2011).

Zur Untersuchung der Einstellungen und ihrer Hintergründe werden zunächst die Begriffe Online-Partizipation und Einstellungen definiert und erläutert. Anschließend wird das Forschungsdesign beschrieben und die Ergebnisse vorgestellt. Abschließend werden Schlussfolgerungen, Limitationen und weiterer Forschungsbedarf aufgezeigt.

5.2 Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen

5.2.1 Online-Partizipation

Unter **Bürgerbeteiligung** wird die Einbeziehung von Bürgern in demokratische Entscheidungsprozesse verstanden (vgl. Albrecht et al. 2008). Umfasst dieses allgemeine Verständnis eine Vielzahl von Formen politischer Partizipation, so können darunter insbesondere informelle und von der Kommunalverwaltung initiierte Informations-, Konsultations- oder Kooperationsverfahren wie Online-Dialoge oder Bürgerhaushalte verstanden werden (vgl. Albrecht et al. 2008). Auf kommunaler Ebene soll Bürgerbeteiligung die Effizienz der Verwaltung sowie die Legitimität der Ergebnisse erhöhen, indem die

Öffentlichkeit transparenter informiert wird und direkten Einfluss auf Entscheidungen nehmen kann (vgl. Voorberg/Bekkers/Tummers 2015). Darüber hinaus besitzen Bürger aufgrund ihres Kontextwissens und ihrer spezifischen Perspektive ein hohes Potenzial, neue Ideen zu generieren, Defizite zu identifizieren und damit die Qualität von Entscheidungen zu verbessern (vgl. Agger/Lund 2017).

Unter **Online-Partizipation** können alle Beteiligungsmaßnahmen verstanden werden, die digitale Informations- und Kommunikationstechnologien wie Web 2.0-Anwendungen nutzen (vgl. Voorberg/Beckers/Tummers 2015). Die Partizipationsmöglichkeiten reichen von der reinen Information über Vorhaben und Entscheidungen als passive Form der Beteiligung bis hin zur eigenständigen Entscheidungsfindung durch die Teilnehmer (vgl. Ruiz-Villaverde/García-Rubio 2017). Im Vergleich zur analogen Beteiligung haben Online-Verfahren das Potenzial, bisher schwer erreichbare Zielgruppen einzubinden, die Reichweite insgesamt zu erhöhen und die Kosten im Vergleich zu analogen Verfahren zu senken (vgl. Albrecht et al. 2008).

Online-Partizipation kann als Bestandteil der aktuellen **Verwaltungsdigitalisierung** verstanden werden (vgl. Frieß 2018). Entsprechende Bestrebungen sind jedoch mit einer Vielzahl von Anforderungen verbunden, denen adäquat begegnet werden muss, um die Akzeptanz der Verwaltungsmitarbeiter zu fördern. Im Kontext von Online-Partizipation zeigt sich, dass die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Beteiligung in Form von Faktoren wie einer ausreichenden technischen Ausstattung und Infrastruktur, adäquaten Kompetenzen und Ressourcen für den Betrieb von Online-Plattformen oder einem adäquaten Prozessmanagement zur Reduzierung der Gefahr der Informationsüberflutung häufig nicht gegeben sind (vgl. Romsdahl 2005; Glaab 2016).

Eine weitere Herausforderung liegt in der aus der Bürgerbeteiligung resultierenden **Neudefinition des Machtverhältnisses** zwischen Öffentlichkeit und Kommunalverwaltung (vgl. Geiger 2012). Während lange Zeit Webers Idealtypus der Bürokratie (vgl. Weber 2002) als unhinterfragte Realität gelebt wurde, führen seit den 1970er Jahren umfassende Reformbemühungen dazu, die vorherrschenden bürokratischen Strukturen und technokratischen Haltungen durch eine stärkere Bürgerorientierung zu ersetzen (vgl. Richter 2012).

Dies steht jedoch im Widerspruch zu traditionellen Entscheidungsstrukturen und -logiken: In der repräsentativen Demokratie obliegt es den gewählten Volksvertretern, Entscheidungen zu treffen und umzusetzen (vgl. Glaab 2016). Die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen fungieren dabei als professionelle Spezialisten, die entsprechend ihrer erworbenen Kompetenzen an den Entscheidungsprozessen und deren Umsetzung beteiligt sind (vgl. Richter 2012). Die Einbindung von Bürgern steht diesem klassischen Rollenverständnis entgegen, das trotz postulierter Veränderungsprozesse in den Kommunalverwaltungen teilweise noch erkennbar ist (vgl. Steinbach/Süß 2018).

Um dem daraus resultierenden potenziellen Konflikt zweier gegensätzlicher Logiken und divergierender Rollenerwartungen entgegenwirken zu können, benötigen die betroffenen Mitarbeiter unter anderem ein Wertesystem, das die Einbindung der Öffentlichkeit in öffentliche Entscheidungsprozesse befürwortet und ausreichend Vertrauen in die Fähigkeiten und digitalen Kompetenzen der Bürger und Mitarbeiter setzt, um die Durchführung von Online-Partizipation zu unterstützen (vgl. Liao/Schachter 2018; Steinbach/Süß 2018). Basierend auf Faktoren wie dem Wertesystem und Erfahrungen bildet sich schließlich die Einstellung gegenüber Online-Partizipation, deren Ausprägung die Akzeptanz und damit die Nutzung der Verfahren beeinflusst (vgl. Liao/Ma 2019).

5.2.2 Einstellungen

Einstellungen zählen zu den Grundkonstrukten und am meisten diskutierten Begriffen in der (Sozial-)Psychologie. Eine der im Forschungsdiskurs am häufigsten genutzten Definitionen (vgl. Gokhale/Brauchle/Machina 2013) stammt von Allport (1935). Einstellungen können demzufolge als mentaler und neuronaler Zustand der Bereitschaft verstanden werden, der die Reaktion gegenüber einem Objekt oder einer spezifischen Situation beeinflusst (vgl. Allport 1935). Einstellungen werden innerhalb eines komplexen und fortlaufenden Prozesses gebildet, der maßgeblich von den gemachten **Erfahrungen** eines Individuums abhängt und die positive oder negative Reaktion gegenüber dem Einstellungsobjekt bestimmt (vgl. Allport 1935). Schließlich zeigt sich, dass Einstellungen die Wahrnehmung gegenüber dem Einstellungsobjekt in spezifischen Situationen beeinflussen und damit eine Ordnungs- und

Strukturierungsfunktion übernehmen, die die Interaktion und Wahrnehmung gegenüber dem Objekt bestimmen (vgl. Fazio 1986). Dem ABC-Modell der Einstellungen folgend lassen sich Einstellungen in drei Komponenten differenzieren, die sowohl Ursache als auch Wirkung einer Einstellung sind: Eine affektive Komponente in Form einer emotionalen Bewertung (affective), ein bestimmtes Verhalten (behavioral) sowie die kognitiven Überzeugungen gegenüber dem Einstellungsobjekt (cognitive) (vgl. Solomon et al. 2006).

Im Kontext von informationstechnischen Anwendungen hat sich das Verständnis von Fishbein und Ajzen (1975) als eines der am häufigsten genutzten Konzepte für Theorien oder Modelle wie dem Technology Acceptance Model (vgl. Davis 1985) etabliert. Einstellungen sind hierbei als **Verhaltensdispositionen** zu begreifen, die eine erlernte positive oder negative Bewertung eines Objekts hervorrufen (vgl. Fishbein/Ajzen 1975). Die Einstellung gegenüber einem Objekt wird demnach durch die Summe der subjektiv assoziierten Attribute und die Stärke der jeweiligen Assoziationen gebildet, wobei kontextabhängig immer nur ein Teil der verfügbaren Informationen als relevant eingestuft wird (vgl. Fishbein/Ajzen 1975). Die gesammelten Informationen werden als Überzeugungen im Gedächtnis gespeichert und aktiviert, sobald das betreffende Objekt in den Fokus der Aufmerksamkeit gerät (vgl. Ajzen/Fishbein 2000).

Der Umfang der verfügbaren Assoziationen, die in die Einstellungsbildung und -änderung einfließen, kann variieren und von der einfachen Berücksichtigung weniger Informationen bis hin zur umfassenden und systematischen Einbeziehung aller verfügbaren Evidenzen reichen (vgl. Ajzen/Fishbein 2000). Einstellungen sind zudem als **emergent** anzusehen, insofern eine Veränderung der zugänglichen Überzeugungen oder der damit verbundenen Bewertungen ihrerseits zu einer Veränderung der Einstellungen führen kann. Sie werden entsprechend im Laufe des Erwerbs von Informationen über das Einstellungsobjekt ausgebildet und entwickeln sich weiter, wenn sich Überzeugungen ändern oder neu ausbilden (vgl. Ajzen/Fishbein 2000). Die Lernprozesse, die zu den relevanten Urteilen führen, sind ihrerseits als soziale Prozesse zu verstehen, insofern die Bewertungen in Interaktion mit der Umwelt und unter Bezugnahme von Referenzgruppen ausgebildet werden (vgl. Fish-

bein/Ajzen 1975). Einstellungen bilden sich entsprechend innerhalb von Sozialisationsprozessen, Strukturen und Regeln aus, die als Quellen von Einstellungen berücksichtigt werden müssen (vgl. Liao/Schachter 2018).

Darüber hinaus üben vom **Einstellungsobjekt unabhängige Faktoren** wie Persönlichkeitseigenschaften, soziodemografische Merkmale oder Kompetenzen einen Einfluss auf Einstellungen aus (vgl. Liao/Schachter 2018). Insbesondere der Einfluss von Persönlichkeitsmerkmalen auf Einstellungen zu Aspekten wie politischer Partizipation (vgl. Gerber et al. 2011) oder politischem Protest (vgl. Brandstätter/Opp 2014) findet in den einschlägigen Forschungsdiskursen zunehmend Beachtung. In diesem Zusammenhang hat sich das Fünf-Faktoren-Modell zur Analyse der Persönlichkeit etabliert, wonach sich diese in fünf unabhängige und zeitstabile Hauptdimensionen differenzieren lässt (vgl. Sodlz/Vaillant 1999): Die Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Erfahrungen (Offenheit), das Ausmaß an Genauigkeit und Kontrolle (Gewissenhaftigkeit), die Tendenz zu nach außen gerichtetem Handeln (Extraversion), die zwischenmenschliche Orientierung (Verträglichkeit) sowie die emotionale Labilität (Neurotizismus). Während empirische Studien die Relevanz der Persönlichkeitsdimensionen für eine Vielzahl von Einstellungsobjekten belegen, fehlen entsprechende Erkenntnisse im Kontext von Online-Partizipation.

In Bezug auf Online-Partizipation basieren Einstellungen somit auf individuellen und organisationalen Faktoren sowie auf bisherigen Erfahrungen mit relevanten Prozessen, Ereignissen und Objekten, die eine erlernte Bewertung von Online-Partizipation hervorrufen, die sich unter dem Einfluss der (sozialen) Umwelt herausbildet. Demnach können Einstellungen zu Online-Partizipation als **dynamisches Konstrukt** verstanden werden, das sich im Rahmen der (vor-)beruflichen Sozialisation und Praxis kontinuierlich verändert und neu herausbildet (vgl. Liao/Ma 2019). Die Einstellungen lassen sich dabei in eine ideelle und eine pragmatische Sichtweise differenzieren (vgl. Liao/Schachter 2018). Beziehen sich die ideellen Aspekte auf das Ideal der partizipativen Demokratie, so beinhalten die pragmatischen Aspekte die Auffassung, inwiefern durch Online-Partizipation die gewünschten Ziele erreicht werden können (vgl. Liao/Schachter 2018). Zusammenfassend müssen die Mitarbeiter daher sowohl die grundsätzliche Beteiligung der Öffentlichkeit

als auch den Einsatz digitaler Technologien unterstützen, um Online-Partizipation zu befürworten. Inwieweit die diskutierten Aspekte die Einstellung genau prägen, muss allerdings noch untersucht werden. Abbildung 5.1 zeigt das verwendete Verständnis von Einstellungen im Kontext von Online-Partizipation.

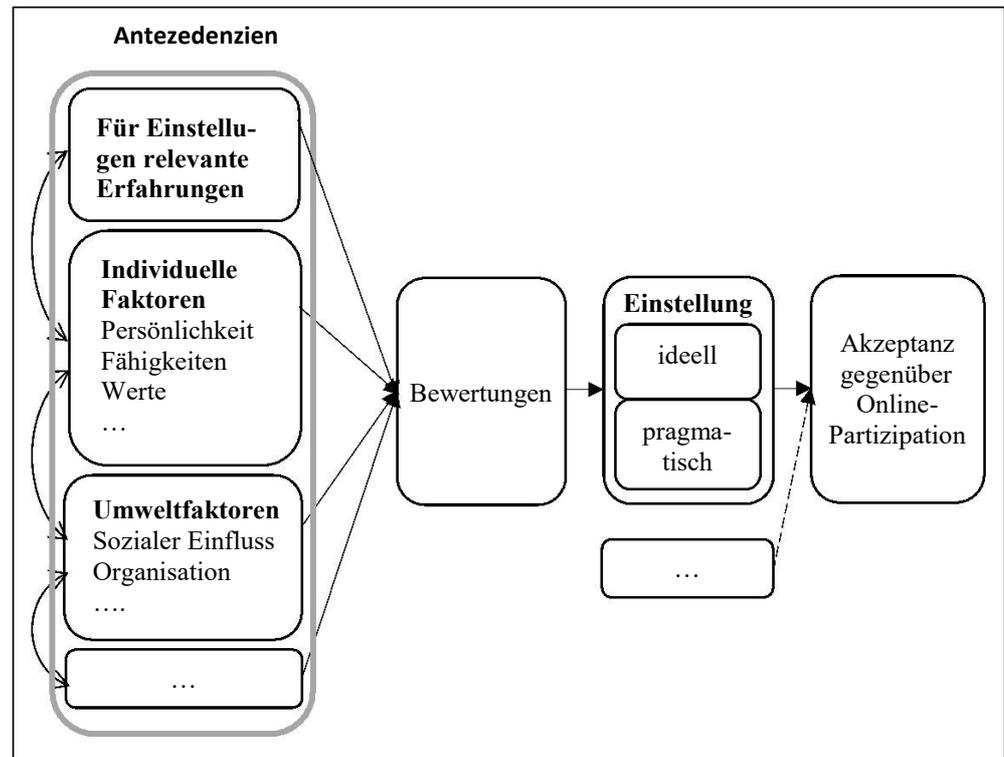


Abb. 5.1: Einstellung gegenüber Online-Partizipation

5.3 Forschungsdesign und Sample

Aufgrund der gewählten Forschungsfrage, der geringen empirischen Evidenz und der methodischen Vorteile wurde ein **qualitativ-explorativer Forschungsansatz** gewählt. Qualitative Studien können dazu genutzt werden, Informationen über Erfahrungen, Präferenzen und Verhalten in den eigenen Worten der Teilnehmer zu erhalten und sind entsprechend besonders gut dafür geeignet, Einstellungen und deren Entstehung zu rekonstruieren (vgl. Richards/Morse 2013). Dazu wurden leitfadengestützte, semistrukturierte Interviews durchgeführt, die durch offene Fragen tiefgehende und detaillierte Antworten ermöglichen (vgl. Cunliffe 2011).

Um die Entstehung der Einstellung rekonstruieren zu können, folgt der Leitfaden einer **sequenziellen Logik** (vgl. Rosenthal 2014). Ausgehend von der

aktuellen Situation wurden die Mitarbeiter an vergangene Ereignisse und Bedingungen herangeführt und sollten diese kritisch bewerten. Durch die erzeugte Selbstreflexion sollten die Mitarbeiter dabei unterstützt werden, relevante Aspekte und Ereignisse zu identifizieren. Basierend auf der theoretischen Fundierung von Einstellungen als erfahrungsbedingtes Konstrukt und den übergeordneten Forschungsfragen gliedert sich der Fragebogen in zwei Abschnitte, die als deduktive Hauptkategorien fungieren (vgl. Kuckartz 2018). Im ersten Teil des Leitfadens stehen die Erfahrungen im Rahmen der Tätigkeit im Fachbereich Bürgerbeteiligung im Mittelpunkt, der zweite Teil des Interviews beschäftigt sich mit den beruflichen und persönlichen Hintergründen der Mitarbeiter.

Um auch Aspekte zu erfassen, die **außerhalb des bewussten Wahrnehmungsbereichs** liegen, wurden die Fragen in einem zweistufigen Verfahren gestellt. Unter Bezugnahme auf den theoretischen Kontext wurden zunächst allgemeine Erzählaufforderungen zu Aspekten wie Erfahrungen, Bewertungen oder wahrgenommenen Rahmenbedingungen gestellt, um möglichst ergebnisoffene, unvoreingenommene und allgemeine Antworten zu erhalten (vgl. Barkhuizen/Wette 2008). In einem zweiten Schritt wurden die Mitarbeiter gebeten, mögliche Einflüsse auf ihre Einstellung zu reflektieren.

Die Erfassung der Einstellungen erfolgte ebenfalls zweistufig. Vor dem Hintergrund der zentralen Bedeutung von (Online-)Partizipation für die Arbeit und Legitimation der Mitarbeiter wurden diese zunächst indirekt über **Assoziationen** erfasst (vgl. Nienhüser/Glück/Hoßfeld 2016), um spontane Antworten zu erhalten und die Mitarbeiter an das Thema heranzuführen. Dazu wurden die Mitarbeiter vor den eigentlichen Interviews mit zwei Stimulusbegriffen, Bürgerbeteiligung und Online-Partizipation, konfrontiert und gebeten, spontan bis zu fünf Gedanken in Stichpunkten zu äußern, die sie mit diesen Begriffen verbinden. Anschließend gaben die Befragten an, ob sie mit den genannten Aussagen jeweils etwas Positives, Negatives oder Neutrales verbinden. Die Auswertung erfolgte mit zwei Indizes von de Rosa (2002). Beim Polarity Index wird die Anzahl der negativen Assoziationen von der Anzahl der positiven Assoziationen abgezogen und das Ergebnis durch die Gesamtzahl der Assoziationen geteilt. Dementsprechend hat der Index einen Wer-

tebereich von -1 bis +1, wobei ein Wert von oder nahe +1 bedeutet, dass überwiegend positive Assoziationen geäußert wurden, während ein Wert von oder nahe -1 ein Überwiegen negativer Assoziationen bedeutet. Der Neutrality Index dient als Kontrollindex und gibt an, inwieweit eine hohe Ausprägung im Polarity Index mit Neutralität korrespondiert. Auch dieser Index hat einen Wertebereich von -1 bis +1, wobei ein hoher Wert eine hohe Bedeutung neutraler Assoziationen anzeigt (vgl. de Rosa 2002). In einem zweiten Schritt wurden die Mitarbeiter im Rahmen der Interviews direkt nach ihren Einstellungen befragt und auf die geäußerten Assoziationen Bezug genommen.

Durch eine bewusste, kriteriengeleitete Auswahl und die Rekrutierung von Teilnehmern über bestehende Kontakte konnten im Zeitraum von November 2020 bis April 2021 insgesamt 17 Interviewpartner aus elf deutschen Kommunen gewonnen werden. Angesichts der geringen Grundgesamtheit (vgl. Allianz Vielfältige Demokratie 2017) und der erreichten inhaltlichen Sättigung kann die Stichprobengröße als zufriedenstellend bewertet werden (vgl. Saunders et al. 2018). Um unterschiedliche Kontextbedingungen berücksichtigen zu können, wurden die Kommunalverwaltungen nach Bundesland, Größe der Kommune und Institutionalierungsgrad von Online-Partizipation und die Mitarbeiter nach Geschlecht, Alter und Beschäftigungsdauer ausgewählt. 76,5% der Mitarbeiter sind weiblich, das Durchschnittsalter liegt bei 42,6 Jahren. Alle Interviews wurden aufgenommen und transkribiert. Die Mitarbeiter konnten jeweils zwischen einem Telefoninterview oder einem digitalen Termin über ein Videokonferenztool wählen. Die Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle birgt zwar die Gefahr unterschiedlicher Interviewqualitäten, aktuelle Studien liefern jedoch empirische Evidenz dafür, dass es keine Unterschiede zwischen digitalen und telefonischen Interviews gibt (vgl. Johnson/Scheitle/Ecklund 2021). Dennoch kann insgesamt nicht ausgeschlossen werden, dass die unterschiedlichen Kommunikationskanäle zu einem unterschiedlichen Antwortverhalten geführt haben, sodass dies bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden muss.

Die Auswertung des Datenmaterials erfolgt mit Hilfe der **inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse** nach Kuckartz (2018). Qualitative Inhaltsanalysen helfen bei der systematischen Bedeutungsanalyse von inter-

pretationsbedürftigem Material durch die Zuordnung zu Kategorien eines gebildeten Kategoriensystems (vgl. Stamann/Janssen/Schreier 2016). Sie sind daher besonders geeignet, komplexe latente Strukturen wie Werte, Einstellungen oder Akzeptanz zu untersuchen (vgl. Duriau/Reger/Pfarrer 2007). Strukturierende Inhaltsanalysen zielen auf eine systematische Beschreibung des Materials, indem bestimmte Aspekte aus dem Material extrahiert und durch die Zuordnung zu Kategorien systematisiert werden (vgl. Schreier 2014). Die Kategorienbildung erfolgte mit Hilfe der deduktiv-induktiven Mischform. Ausgehend von den Forschungsfragen und den verwendeten Theorien werden zunächst deduktiv die Hauptkategorien gebildet. Anschließend werden die Subkategorien anhand des kodierten Materials abgeleitet (vgl. Kuckartz 2018). In Tabelle 5.1 ist das verwendete Kategoriensystem dargestellt.

Hauptkategorie	Subkategorie 1. Ordnung	Subkategorie 2. Ordnung	Definition
Bewertungen und Erfahrungen im Rahmen der Arbeit mit Online-Partizipation	Verfahrenseigenschaften Bürger	Ablauf	Aussagen bezogen auf den Ablauf der Verfahren
		Aufwand und Nutzen	Aussagen bezogen auf Aufwand und Nutzen
Bewertungen und Erfahrungen in privater Hinsicht und anderen beruflichen Kontexten	Privates	Zielgruppeneignung	Aussagen über Teilnehmerstruktur
		Kommunikation und Interaktion	Aussagen bezogen auf digitale Kommunikation und Inputmöglichkeiten
		Kollegen und Führung	Aussagen bezogen auf Verwaltungsmitarbeiter
		Struktur und Bedingungen	Aussagen bezogen auf Rahmenbedingungen
Bewertungen und Erfahrungen in privater Hinsicht und anderen beruflichen Kontexten	Privates	Persönlichkeit	Verknüpfungen bezogen auf Persönlichkeit
		Familiärer Hintergrund	Verknüpfungen bezogen auf die eigene Familie
		Hobbies und Interessen	Verknüpfungen basierend auf Interessen
		Ausbildung und Studium	Verknüpfungen bezogen auf Ausbildung
Bewertungen und Erfahrungen in privater Hinsicht und anderen beruflichen Kontexten	Privates	Tätigkeiten und Aufgaben	Verknüpfungen basierend auf beruflicher Tätigkeit
		Berührungspunkte mit OP	(indirekte) Erfahrungen mit Bürgerbeteiligung

Tab. 5.1: Kategoriensystem

Die Verwendung der deduktiv-induktiven Kategorienbildung ermöglicht eine adäquate Einbettung in den bestehenden Forschungsdiskurs zu Einstellungen und Online-Partizipation, gleichzeitig wird der inhaltlichen Breite und Diffusität des Einstellungsbegriffs sowie der unzureichenden Erforschung der Einstellungshintergründe der Mitarbeiter Rechnung getragen.

5.4 Ergebnisse

5.4.1 Private und außerberufliche Bewertungen von Online-Partizipation

Einstellungen entwickeln sich in einem fortlaufenden Prozess und werden von individuellen Faktoren beeinflusst. So kann es bereits frühe Ereignisse und Bedingungen geben, die die Einstellung zu Online-Partizipation prägen. Insgesamt lassen sich jedoch unmittelbare private und vorberufliche Bewertungen von Online-Partizipation nur in geringem Maße feststellen. Stärker ausgeprägt sind dagegen die Bezüge zu Bürgerbeteiligung im Allgemeinen und zu ähnlichen Einstellungsobjekten wie Empowerment.

Hinsichtlich der individuellen Faktoren heben die Mitarbeiter ihre **Persönlichkeit** hervor und betonen Aspekte wie das Bedürfnis nach sozialer Gerechtigkeit oder die Offenheit für neue Erfahrungen (z. B. BB_06; BB_16). Bewertungen durch persönliche Anknüpfungspunkte konnten auch durch privates bürgerschaftliches Engagement (BB_03; BB_04; BB_10) sowie durch politisches, kirchliches und soziales Engagement (z. B. BB_04; BB_10) gewonnen werden.

Darüber hinaus verfügen mehrere Mitarbeiter über einen **sozial- oder geisteswissenschaftlichen Ausbildungshintergrund**, in dem erste theoretische Kenntnisse über Bürgerbeteiligung sowie vertiefte Einschätzungen zu politischen und gesellschaftlichen Fragestellungen erworben wurden (z. B. BB_01; BB_15). Drei der Mitarbeiter (BB_14; BB_16; BB_17) verfügen über eine klassische Ausbildung in der Kommunalverwaltung. Zwei dieser Mitarbeiter (BB_14; BB_16) identifizieren eine starke verwaltungskulturelle Prägung während ihrer Ausbildung und Anfangszeit. Führte diese zunächst zu einer Dominanz von traditionellen Verwaltungsthemen und Denkweisen (BB_16), sorgten Ereignisse wie Unzufriedenheit gegenüber der Verwaltung oder die

eigene Betroffenheit für einen Ausbruch aus der klassischen Verwaltungsperspektive und eine Beschäftigung mit Bürgerbeteiligung.

Faktoren wie der familiäre Hintergrund oder Ereignisse in der Jugend werden hingegen nicht als direkte Einstellungsbezüge gesehen. Zwar lassen sich vereinzelt politisches Engagement der Eltern und relevanter Bezugspersonen (BB_01; BB_04; BB_11) sowie demokratieprägende Ereignisse (BB_12; BB_15) identifizieren, die Mitarbeiter sehen darin jedoch keine prägenden Erfahrungen oder Ereignisse (BB_08; BB_09).

5.4.2 Berufliche Bewertungen von Online-Partizipation

Berufliche Bewertungen von Online-Partizipation lassen sich in mehreren Fällen identifizieren und zeigen die Relevanz des professionellen Kontextes. So konnten die Mitarbeiter aufgrund von Schnittstellen und Berührungspunkten in ihren bisherigen Tätigkeiten bereits erste positive Erfahrungen mit Bürgerbeteiligung sammeln, z. B. während der Arbeit im Quartiersbüro oder mit Jugendlichen (z. B. BB_02; BB_05; BB_13). Darüber hinaus sehen viele Mitarbeiter in ihren bisherigen Aufgaben Überschneidungen mit für sie zentralen Anforderungen an Online-Partizipation. Sie waren zuvor in Bereichen tätig, die stark mit kommunikativen, konfliktbeladenen, interkulturellen oder kundenorientierten Aufgaben verbunden waren, sodass sie in der Arbeit mit Online-Partizipation eine Möglichkeit sehen, ihre erworbenen Fähigkeiten und Talente anzuwenden und zu verbinden (BB_07; BB_10; BB_12). Zu den hervorgehobenen Fähigkeiten gehören Kommunikationsstärke und gute Konfliktlösungsfähigkeiten (BB_02; BB_03; BB_10), ein hohes Maß an Geduld (BB_04; BB_10) sowie technische Kompetenz und Affinität (BB_02; BB_14), deren Fehlen negativ bewertet wird (BB_03; BB_17).

Hinsichtlich der direkten Erfahrungen mit Online-Partizipation zeigt sich eine hohe Relevanz in Bezug auf die **Anzahl und Struktur der Teilnehmer**. Hier berichten Mitarbeiter von einer hohen Beteiligung und einer heterogenen Struktur der partizipierenden Öffentlichkeit (BB_10; BB_14; BB_02), während andere Mitarbeiter gegenteilige Erfahrungen identifizieren (BB_08; BB_11). Gleichzeitig sehen die Mitarbeiter potenzielle Schwierigkeiten in Verfahren mit zu viel Input. So führen entsprechende Projekte zu einem mas-

siven Arbeitsaufwand und zahlreichen Redundanzen (BB_12). Weitere Erfahrungen beziehen sich auf die Qualität der Beteiligung. Hier berichten die Mitarbeiter von hilfreichen und konstruktiv vermittelten Rückmeldungen und positiv erlebten Folgen wie einer Beschleunigung von Entscheidungsprozessen und einer höheren Akzeptanz der Verfahren (z. B. BB_07; BB_12; BB_13).

Als positiv wird von den Mitarbeitern weiterhin die Erfahrung von **bestätigendem Feedback und Lob** hervorgehoben. So zeigen die zustimmenden Reaktionen der Bürger, dass Online-Partizipation nicht als reines Konfliktfeld zu verstehen ist, sondern auch Unterstützung durch Bürger erzeugt, deren Meinungen nicht wesentlich von den fachlichen Urteilen der zuständigen Mitarbeiter abweichen (BB_09; BB_11; BB_12). Als zentral erweist sich auch die Unterstützung durch die Kommunalverwaltung und -politik. Eine besondere Bedeutung kommt dabei dem Bürgermeister und der Verwaltungsführung, dem Gemeinderat sowie den Fachdienstleitungen zu. Je nach Zustimmung zu Online-Partizipation haben diese entweder die Durchführung der Verfahren unterstützt, normativen Druck erzeugt und sich beteiligt (BB_12; BB_13; BB_16) oder den Verfahren „Steine in den Weg gelegt“ (BB_05), Mehraufwand erzeugt (BB_09; BB_10), Beteiligungsmöglichkeiten zurückgestellt (BB_07) oder den Einsatz von Methoden und Verfahren verhindert (BB_09; BB_11). Klassische Verwaltungsstrukturen und -gegebenheiten wie lange Kommunikations- und Weisungswege, die zu mangelnder Flexibilität und langwierigen Prozessen führen, werden als negativ empfunden und können die Arbeit mit Online-Partizipation erschweren (z. B. BB_15). Schließlich berichten die Mitarbeiter von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Datenschutzbedenken, die zu nicht nutzbaren Funktionen und Programmen, Mehraufwand und mangelnden Auswertungsmöglichkeiten führen (z. B. BB_02; BB_12).

Die Erfahrungen während der Pandemie COVID 19 zeigen den positiven Einfluss des erzeugten Nutzungszwangs. Da Präsenzveranstaltungen nicht mehr möglich waren, wurden Beteiligungsprojekte entweder nicht durchgeführt oder in den digitalen Raum verlagert. Dies führte zu einer intensiveren Auseinandersetzung mit den Funktionen der Anwendungen, zu einer verstärkten

Nutzung und daraus resultierenden Lerneffekten sowie zu einer erfahrungsbasierten Antizipation der Vorteile digitaler Verfahren (z.B. BB_02; BB_14). Vereinzelt machen die Mitarbeiter jedoch auch gegenteilige Erfahrungen, die sie jedoch auf die Besonderheit der Situation zurückführen.

5.4.3 Einstellungsausprägung und -inhalte

Die von den Mitarbeitern geäußerten Bewertungen resultieren in korrespondierenden Einstellungen zu Online-Partizipation. Tabelle 5.2 zeigt die Ergebnisse der indirekten, über Assoziationen erhobenen Einstellungserfassung. Diese fungiert als inhaltliche Ergänzung zu den in den Interviews direkt geäußerten Einstellungen.

Mitarbeiter/in	Bürgerbeteiligung		Online-Partizipation	
	Polarity index (M=.73; SD=.30)	Neutrality index (M=-.63; SD=.54)	Polarity index (M=.49; SD=.49)	Neutrality index (M=-.64; SD=.40)
BB_01	1	-1	-.40	-.60
BB_02	.60	-.20	1	-1
BB_03	.80	-.60	0	.20
BB_04	1	-1	1	-1
BB_05	0	1	-.34	-1
BB_06	1	-1	.60	-1
BB_07	1	-1	1	-1
BB_08	.67	-.34	0	0
BB_09	.50	0	.80	-.50
BB_10	.60	-1	.40	-.60
BB_11	1	-1	.25	-.50
BB_12	1	-1	1	-1
BB_13	1	-1	1	-1
BB_14	.25	-.50	.60	-.20
BB_15	.75	-.50	.75	-.50
BB_16	.80	-.60	.60	-.20
BB_17	.50	-1	0	-1

M = Mittelwert; SD = Standardabweichung

Tab. 5.2: Ergebnisse der indirekten Einstellungserfassung

Grundsätzlich zeigt sich eine positive assoziative Einstellung zu Bürgerbeteiligung. Die Einstellung zu Online-Partizipation weist hingegen eine größere Varianz auf. Sechs Mitarbeiter (BB_01, BB_03, BB_05, BB_08, BB_10, BB_11) haben eine neutrale Einstellung, zwei (BB_01, BB_05) eine leicht

negative Tendenz. Weiterhin zeigt sich, dass Bürgerbeteiligung stärker mit ideellen Assoziationen wie „demokratiefördernd“ (BB_01; BB_07; BB_09) oder „wichtig“ (BB_07; BB_10) verbunden wird, während bei Online-Partizipation pragmatische Assoziationen wie die Funktionalität der Verfahren eine höhere Relevanz haben.

Außerhalb der assoziativen Einstellungserhebung betonen die Mitarbeiter vorrangig pragmatische Argumente in Form von Aspekten wie einer schnelleren Entscheidungsfindung und -akzeptanz (BB_12; BB_13; BB_15). Normative Aspekte wie die demokratiefördernde Wirkung partizipativer Vorhaben werden dagegen nur vereinzelt explizit als Einstellungsfaktoren thematisiert (BB_08; BB_12; BB_16). Hierbei wird die Ambivalenz direkter Demokratie und die Präferenz repräsentativer Demokratiekonzepte hervorgehoben (BB_03; BB_05; BB_10).

Die direkte Erfassung der Einstellungen spiegelt die Ergebnisse der assoziativen Messung sowie die geschilderten Bewertungen der Mitarbeiter wider und zeigt eine grundsätzlich positive Einstellung gegenüber Online-Partizipation. Sie sei „eine super Möglichkeit modern und innovativ Verwaltungsarbeit oder einfach Arbeit in einer Stadt zu gestalten“ (BB_06) oder „eine schöne Möglichkeit mehr Menschen zu erreichen“ (BB_013). Gleichzeitig gibt es auch Vorbehalte gegenüber dem Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien. Mitarbeiter, die in ihren Äußerungen stärkere Vorbehalte gegenüber digitaler Interaktion äußern, betonen Online-Partizipation stärker als Ergänzung zu analogen Verfahren. Ihnen ist es wichtig zu betonen, dass Online-Partizipation nur vereinzelt oder in Kombination mit analogen Maßnahmen durchgeführt werden kann. Als ein Grund dafür wird die **Zielgruppenspezifität** vor dem Hintergrund des digitalen Nutzerverhaltens genannt. Es wird befürchtet, dass durch technologische Barrieren Bevölkerungsgruppen wie ältere oder technikaverse Bürger ausgeschlossen werden (z. B. BB_01; BB_08; BB_11). Andere Mitarbeiter hingegen sehen die Beteiligungsmöglichkeiten weniger stark eingeschränkt (BB_10; BB_12; BB_14). Sie sehen in Online-Formaten vielmehr die Chance, die Dominanz des „Bildungsbürgertums“ und der „Silver Agers“ (BB_07; BB_03) sowie

der „sogenannten Berufsbürger“ (BB_14) zu überwinden und neue Zielgruppen wie junge Familien oder Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen.

Damit verbunden ist die **Überwindung räumlich-zeitlicher Beschränkungen**, wodurch u. a. Transparenz und eine heterogenere Teilnehmerstruktur erreicht werden kann. So ermögliche Online-Partizipation eine leicht zugängliche Dokumentation aller generierten Informationen sowie die Beteiligung von Bürgern, die an einer räumlich und zeitlich gebundenen Veranstaltung nicht teilnehmen können (BB_07; BB_09; BB_13). Andere Mitarbeiter sehen hingegen den fehlenden Zeitdruck und die daraus resultierende Unbestimmtheit der Verfahren als Nachteil, der zu einer geringeren Beteiligung führen kann (BB_01; BB_06).

Ein weiterer zentraler Aspekt sind die **Möglichkeiten und die Art der digitalen Interaktion**. So können durch Online-Partizipation u. a. die Reichweite und Qualität von Beiträgen aufgrund längerer Bedenkzeit erhöht (BB_11), Sprachbarrieren abgebaut und Hemmschwellen, sich zu äußern, gesenkt werden (BB_06; BB_14). Ebenso ermöglichen Feedbackmechanismen wie die Möglichkeit, Likes und Kommentare zu hinterlassen, eine höhere Dynamik (BB_09). Demgegenüber werden die Anonymität und die soziale Distanz der digitalen Kommunikation negativ bewertet, da sie ein fehlendes direktes Feedback (BB_10), einen reduzierten Dialog (BB_05), ein geringeres Commitment oder eine erschwerte Zusammenarbeit (BB_08) zur Folge haben. Ebenso verhindert die größere räumliche und soziale Distanz den informellen Austausch, die Schaffung von Erlebnissen sowie den Aufbau einer gemeinschaftlichen Atmosphäre (BB_12; BB_15). Auf dieser Grundlage haben die Mitarbeiter unterschiedliche Einschätzungen zu den Anwendungsbereichen, der Kommunikationsqualität und den Zielen von Online-Partizipation. Während ein Teil der Mitarbeiter in Online-Partizipation neue Möglichkeiten der modernen und digitalen Zusammenarbeit und Kommunikation sieht (BB_11; BB_12), nehmen andere Mitarbeiter Online-Partizipation eher als niedrigschwelliges Informations- oder Abstimmungsmedium wahr, bei dem der gemeinsame Dialog und die kollaborative und qualitativ hochwertige Erarbeitung von Themen erschwert wird (BB_03; BB_05; BB_08).

Schließlich erweist sich das Verhältnis von **Kosten, Aufwand und Ertrag** als zentraler Faktor. Online-Partizipation bedroht die Position der Mitarbeiter und stellt einen zusätzlichen Mehraufwand dar, der für viele Verwaltungsmitarbeiter eine ungewollte Mehrbelastung darstellt und sich entsprechend rechnen muss (BB_01; BB_06; BB_14; BB_16). Kosten und Aufwand werden von den Mitarbeitern positiv bewertet. Zwar berichten die Mitarbeiter von hohen Kosten in der Einführungsphase für Qualifizierungs- und Ausstattungsmaßnahmen (BB_02; BB_14; BB_16), von (technischen) Schwierigkeiten und einem hohen Aufwand bei der Arbeit mit Online-Partizipation (BB_11; BB_12; BB_16; BB_17) oder von Projekten mit unzureichenden Ergebnissen (BB_11), jedoch heben viele Mitarbeiter die geringen Kosten und den geringen Aufwand im Vergleich zu analogen Verfahren und im Rahmen des Gesamtprojektbudgets als positiven Einstellungsinhalt hervor (z. B. BB_10; BB_16; BB_17). B. BB_10; BB_15). Als Ertragskriterien werden Transparenz und eine höhere Akzeptanz von Verwaltungsentscheidungen in der Bürgerschaft (BB_03; BB_07; BB_09), eine hohe Zahl von Beiträgen und Beteiligten (BB_02; BB_06) sowie ein Nutzen für die Fachämter (BB_02; BB_09) identifiziert.

5.5 Diskussion und Interpretation der Ergebnisse

5.5.1 Online-Partizipation als innovative Serviceleistung

Grundsätzlich zeigt sich eine hohe Relevanz pragmatischer Urteile, während ideelle Faktoren wie das demokratiefördernde Ideal von Online-Partizipation durch die Teilnehmer weniger stark betont werden. Dieses Ergebnis steht im Widerspruch zur vermuteten Bedeutung normativer Urteile, deckt sich aber mit der bisherigen Forschung, die pragmatischen Urteilen einen höheren Erklärungsgehalt zuschreibt (vgl. Liao/Schachter 2018). Dies kann als Indikator für die Relevanz des Rollenverständnisses der für Online-Partizipation verantwortlichen Mitarbeiter gewertet werden. Ihre Aufgabe besteht darin, die Verfahren unabhängig von ideellen Gesichtspunkten ordnungsgemäß zu betreuen, sodass pragmatische Bewertungen im Vordergrund stehen (vgl. Liao/Ma 2019). Die Ergebnisse der Studie zeigen jedoch, dass angesichts der

komplexen und teilweise widersprüchlichen Rollenerwartungen auch persönliche Einschätzungen einen Einfluss auf die Nutzung von Online-Partizipation haben (vgl. Bertels/Lawrence 2016).

Darüber hinaus wird Online-Partizipation von den Studienteilnehmern als innovative Methode der Bürgerbeteiligung verstanden. Die Evaluationen beziehen sich daher vorrangig auf den Vergleich mit analogen Verfahren, sodass funktionale Bewertungen vor dem Hintergrund des Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechnologien im Vordergrund stehen. Die Erfolgskriterien orientieren sich an zwei Adressatengruppen und den damit verbundenen Erfahrungen. Die zentrale Bedeutung der Öffentlichkeit für die Einstellung zu Online-Partizipation zeigt eine hohe **Bürger- und Serviceorientierung** der Mitarbeiter. Online-Partizipation wird von den Studienteilnehmern positiv bewertet, wenn die (vielfältige) Öffentlichkeit erreicht wird und einen Nutzen aus den Verfahren zieht. Die Einstellung zu Online-Partizipation hängt also maßgeblich davon ab, ob die Mitarbeiter eine optimistische Sicht auf die demokratiefördernden Wirkungen digitaler Technologien haben oder ob sie den Wirkungen des Internets skeptisch gegenüberstehen (vgl. Schwanholz/Zinser/Hindemith 2021). Die Antworten der Mitarbeiter zeigen folglich die Relevanz der grundsätzlichen Einstellung gegenüber digitalen Technologien für die Einstellung gegenüber Online-Partizipation auf. Aufgrund potenzieller dysfunktionaler Effekte digitaler Kommunikation wie einem erhöhten Arbeitsstress, einer oftmals vorhandenen Präferenz für Face-to-Face-Kommunikation und Herausforderungen rechtlicher, technischer und institutioneller Natur besteht hierbei noch weitreichender Handlungsbedarf, um die Voraussetzungen für eine positive Einstellungsausbildung zu fördern (vgl. Schwab et al. 2020).

Die Mitarbeiter heben auch die **Kommunalverwaltungen als interne Adressaten** und potenzielle Nutznießer digitaler Beteiligungsverfahren hervor. Online-Partizipation wird hier positiv bewertet, wenn sie akzeptiert wird und einen spürbaren Nutzen generiert. Die parallele Fokussierung auf Bürger- und Verwaltungsinteressen kann als Indiz für die Internalisierung bestehender Reformbestrebungen wie dem Neuen Steuerungsmodell gewertet werden, in deren Folge sowohl Bürgerzufriedenheit als auch Verwaltungseffizienz zentrale Bewertungskriterien darstellen (vgl. Weiss 2016). Online-Partizipation erfüllt

damit eine Doppel- und Mittlerfunktion: Sie ist sowohl als Dienstleistung für die Bürger als auch für die Verwaltung zu verstehen. Daraus ergeben sich erhöhte Anforderungen an das durchführende Personal, da beide Bezugsgruppen angemessen berücksichtigt werden müssen. Die Interessen der Öffentlichkeit und der Verwaltung stehen jedoch teilweise in einem widersprüchlichen Verhältnis zueinander. Während das Interesse der Verwaltung darin besteht, Prozesse möglichst schnell und effizient abzuwickeln (vgl. Weiss 2016), zielt die Öffentlichkeit auf mehr Transparenz und Beteiligungsmöglichkeiten, was mit zeitlichen, personellen und materiellen Kosten verbunden ist. Eng damit verbunden ist die Antizipation des „Partizipations-Effizienz-Dilemmas“ (vgl. Glaab/Kießling 2001). Demnach hat Bürgerbeteiligung das Potenzial, die Effizienz von Projekten zu steigern, indem sie die Legitimität von Entscheidungen erhöht und innovative Perspektiven einbringt. Gleichzeitig besteht die Gefahr, Widerstände und Unzufriedenheit zu verstärken sowie die Komplexität und Dauer von Entscheidungsprozessen zu erhöhen. Bedenken hinsichtlich der individuellen Fähigkeiten der Mitarbeiter und der Eignung von Online-Partizipation, beiden Anspruchsgruppen gerecht zu werden, beeinflussen die Einstellungen dementsprechend ebenso negativ wie der erwartete Aufwand und die Konsensfähigkeit der beteiligten Akteure.

Im Fokus von Online-Partizipation als verwaltungsübergreifende Querschnittsaufgabe (vgl. Iyer 2014) steht daher die **Kommunikation** zwischen einer Vielzahl an Interessengruppen aus Politik, Verwaltung und Gesellschaft. Online-Partizipation kann nur gelingen, wenn alle beteiligten Akteure angemessen kommunizieren und die Umsetzung unterstützen. Die Antizipation mangelnder Fähigkeiten oder fehlender Bereitschaft relevanter Bezugsgruppen, Online-Partizipation zu unterstützen, führt hingegen zu einer geringeren Funktionalitätseinschätzung und daraus resultierenden Vorbehalten. Darüber hinaus können Vorbehalte und Widerstände auf Seiten von Politik und Verwaltung die Einstellung der Mitarbeiter zusätzlich negativ beeinflussen, indem diese die negative Einstellung relevanter sozialer Bezugsgruppen übernehmen (vgl. Liao/Ma 2019). Entsprechend gewinnt die Unterstützung durch Politik und Verwaltung für eine positive Einstellungsbildung weiter an Bedeutung.

5.5.2 Einstellungen zu Online-Partizipation und deren Entstehung

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass Einstellungen zu Online-Partizipation maßgeblich durch den **direkten Kontakt mit Online-Partizipation** im Rahmen der beruflichen Tätigkeit geprägt werden. Dies steht im Einklang mit der bisherigen Forschung, nach der Einstellungen am besten durch direkte Erfahrungen gebildet werden und entsprechende Einstellungen stärkere Prädiktoren für das tatsächliche Verhalten darstellen (vgl. Glasman/Albarracín 2006). Aufgrund der geringen Diffusion von Online-Partizipation und der niedrigen Reichweite vieler Verfahren verfügen die Mitarbeiter nur über vereinzelte persönliche Erfahrungen, die aufgrund der Unregelmäßigkeit und der geringen Bedeutung der Interaktionen nur einen geringen direkten Einstellungseffekt auf Online-Partizipation haben.

Gleichzeitig zeigt sich, dass die damit verbundenen Attribute über die erlebten Erfahrungen hinausgehen und komplexer sind. So berichten die Mitarbeiter von positiven Erfahrungen aufgrund einer hohen Beteiligung und eines qualitativen Outputs. Entsprechende Bewertungen können jedoch aufgrund fehlender Informationen nicht allein auf direkte Erfahrungen zurückgeführt werden. Vor dem Hintergrund fehlender Auswertungsmöglichkeiten aufgrund von Datenschutzbedenken beziehen sich die Mitarbeiter vielmehr auf Bewertungen ähnlicher Einstellungsobjekte wie Web 2.0-Anwendungen. Im Gegensatz zu den Einstellungen zu Online-Partizipation sind die Bewertungen der relevanten Objekte bereits durch Erfahrungen in Kontexten wie der Ausbildung vorhanden, in denen sich Berührungspunkte und positive Erfahrungen als förderlich erweisen. Die Ergebnisse der Studie stützen damit die Bedeutung der **inter-attitudinalen Struktur** (vgl. Brannon/DeJong/Gawronski 2019), wonach sich unterschiedliche Einstellungen zu ähnlichen bzw. relevanten Objekten innerhalb eines komplexen Netzwerkes gegenseitig beeinflussen und u. a. zu Generalisierungen und Übertragungen führen, z. B. in Form einer negativen Wahrnehmung gegenüber der Nutzung von Social Media durch ältere Menschen im privaten Umfeld.

Damit verbunden ist die Bedeutung von Persönlichkeitsmerkmalen, Interessen und Fähigkeiten. In Anlehnung an das Fünf-Faktoren-Modell zeigen die Ergebnisse der Studie, dass eine hohe Verträglichkeit, eine hohe Extraversion

sowie eine hohe Offenheit bei der Arbeit mit Online-Partizipation helfen, indem sie die Wahrnehmung und Bewertung der relevanten Attribute positiv beeinflussen (vgl. Devaraj/Easley/Crant 2008). Zum Beispiel können verträgliche Mitarbeiter mehr Vertrauen in die Fähigkeit der Bürger haben, anonym, digital und angemessen zu kommunizieren, als eher unverträgliche Mitarbeiter. In Verbindung mit Bezugspunkten wie privatem Engagement führen passende Persönlichkeitseigenschaften zugleich zu einer Identifikation mit Online-Partizipation sowie zu einem hohen **Person-Job-Fit** (vgl. Christensen/Wright 2011), was zu einer besseren Arbeitsleistung, weniger Stress, einem höheren tätigkeitsbezogenen Commitment und damit zu positiven Einstellungen führen kann (vgl. Bertels/Lawrence 2016; Earl/Hall 2018). Während die direkt geäußerten Attribute stark auf die professionellen Identitäten der Beschäftigten sowie die organisationalen Erwartungen abzielen, können Aspekte wie die intrinsische Motivation, die auf individuelle Faktoren zurückgeführt werden können, den Studienergebnissen zufolge auch direkt mit der Einstellung zur Online-Partizipation in Verbindung gebracht werden. Vor diesem Hintergrund ergeben sich mehrere Interpretationsmöglichkeiten für die Einstellungsstruktur.

Zunächst kann von einer einzelnen, stark **kontextbedingten Einstellung** gegenüber Online-Partizipation ausgegangen werden. Demzufolge enthalten Einstellungen sowohl instrumentelle als auch erfahrungs- oder erlebnisbezogene Urteile (vgl. Ajzen/Fishbein 2005). Diese werden in Abhängigkeit des Kontextes sowie der Salienz und kognitiven Verfügbarkeit betreffender Urteile unterschiedlich stark antizipiert und betont (vgl. De Rosa 2002). Während die Mitarbeiter in generellen Situationen vor dem Hintergrund des organisationalen Kontextes und ihrer professionellen Rolle maßgeblich durch instrumentelle Bewertungen geprägt werden, können während des unmittelbaren Kontaktes dagegen erfahrungsbezogene Aspekte an Relevanz gewinnen. Bezogen auf das ABC-Modell der Einstellungen kann entsprechend angenommen werden, dass individuelle Einflussfaktoren wie die Identifikation mit den Verfahren vor allem die affektive Komponente der Einstellung gegenüber Online-Partizipation beeinflussen, welche allerdings nur eine geringe Handlungswirkung besitzt und zugleich situativ betrachtet werden muss

(vgl. Ajzen/Fishbein 2005), sodass sie von den Mitarbeitern in einer Interviewsituation weniger stark betont werden als kognitive Überzeugungen.

Zugleich besteht die Möglichkeit, zwischen einer **professionellen und einer persönlichen Einstellung** zu differenzieren, die sich gegenseitig komplementieren (vgl. Bakarman 2005). Wird die persönliche Einstellung als Individuum auf Basis individueller Kalküle und Präferenzen während der Anfangszeit und bei der Entscheidung für die Arbeitsstelle von den Mitarbeitern stark betont, werden mit zunehmender Erfahrung Bewertungen im Rahmen ihrer professionellen Rolle als organisationale Repräsentanten dominant. Demgegenüber wird die persönliche Einstellung aufgrund verhaltensbedingter Ursachen wie Lerneffekten im organisationalen Kontext weniger stark antizipiert.

5.6 Schlussfolgerungen, Limitationen und weiterer Forschungsbedarf

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die Einstellungen zu Online-Partizipation maßgeblich durch das Zusammenspiel zwischen der individuellen Passung der Mitarbeiter und dem wahrgenommenen Nutzen von Online-Partizipation bestimmt werden. Dazu gehören neben Transparenz und umfassenden Beteiligungsmöglichkeiten auch Faktoren wie die Schaffung von Akzeptanz oder die Beschleunigung von Prozessen. Inwieweit damit verbundene Attribute wie „ausschließend“ oder „Barriere abbauend“ mit Online-Partizipation verbunden werden, hängt neben den direkten Erfahrungen auch von den individuellen Eigenschaften und Fähigkeiten der Mitarbeiter ab. Es erweist sich daher als zentral, innerhalb der verschiedenen Fachbereiche **besonders extrovertierte und verträgliche Mitarbeiter** mit Online-Partizipation zu betrauen und die Voraussetzungen für eine positive Einstellung durch akzeptanz- und kompetenzfördernde Maßnahmen wie Rhetorik- und IT-Schulungen zu verbessern (vgl. Albrecht et al. 2008). Auf der Verfahrensebene kann die Schaffung von Transparenz durch Maßnahmen wie offene Feedbackkanäle dazu beitragen, den Nutzen von Online-Partizipation sichtbar zu machen und eine positive Einstellung zu fördern. Die Erhebung potenzieller Erfolgsfaktoren stößt jedoch auf Barrieren in Form von Datenschutzbedenken und

mangelnder Offenlegungsbereitschaft der Teilnehmern und erzeugt entsprechenden politischen, rechtlichen und kommunikativen Handlungsbedarf.

Im Kontext der konkreten Arbeit mit Online-Partizipation zeigt sich zudem, dass die Unterstützung durch Politik und Kommunalverwaltung förderlich wirkt, sodass die Schaffung entsprechender **Strukturen, Regeln und eines unterstützenden Verwaltungsklimas** von großer Bedeutung für die Einstellung ist. Analog zu den übergeordneten Digitalisierungsbestrebungen der Verwaltung sollte hier insbesondere die Schaffung einer allgemeinen technologieorientierten Verwaltungskultur angestrebt werden (vgl. Hartl/Nawrath/Hess 2018).

Die Ergebnisse zeigen, dass Einstellungen zu Online-Partizipation komplex ausgeprägt sind und auf einer Vielzahl von Bewertungen beruhen. Inwieweit und in welchem Ausmaß die identifizierten Faktoren tatsächlich Einstellungen abbilden und welche **Struktur die Einstellungen** haben, muss quantitativ überprüft werden. Dabei sind insbesondere die Relevanz und das Verhältnis zwischen den bewusst identifizierten kognitiven Einstellungsaspekten und den individuellen Einflussfaktoren zu überprüfen. Ebenso können Erkenntnisse darüber gewonnen werden, inwieweit die Einstellung als Ganzes betrachtet werden kann oder in eine berufliche und eine private Einstellung differenziert werden muss.

Darüber hinaus ist aufgrund der Mittlerfunktion und der zentralen Bedeutung von Bürgerbeteiligung für die Arbeit der Studienteilnehmer davon auszugehen, dass die Gewichtung relevanter Attribute und die damit verbundenen Erfahrungen von denen anderer Verwaltungsakteure abweichen. Die Aussagen der Mitarbeiter in Bezug auf Kollegen und Vorgesetzte lassen zwar Rückschlüsse auf die größere Relevanz des Aufwand-Nutzen-Verhältnisses und individueller Persönlichkeitsfaktoren zu, abweichende und zusätzliche Einstellungsfaktoren können jedoch nicht generiert werden. Für eine Analyse divergierender Einstellungsfaktoren müssen daher **weitere Mitarbeitergruppen** untersucht werden. Schließlich kann eine Längsschnittstudie helfen, Erkenntnisse über Einstellungen im Zeitverlauf zu gewinnen und die vermutete unterschiedliche Relevanz von funktionalen und persönlichen Faktoren zu unterschiedlichen Zeitpunkten und Kontexten zu überprüfen.

Die Limitationen der Studie ergeben sich zunächst aus den Anforderungen der Selbstreflexion, durch die Einstellungen unbewusst verzerrt kommuniziert oder temporär verändert werden können (vgl. Wilson/Lisle/Kraft 1990). Da Online-Partizipation weiterhin als Legitimationsquelle für die Position der Mitarbeiter fungiert, kann die Selbstdarstellung weiterhin zu bewussten Verzerrungen führen (vgl. Fisher/Katz 2000). Zwar wurde versucht, diese durch die indirekte Erfassung von Einstellungen zu identifizieren und zu berücksichtigen, aufgrund der starken Antworttendenz bei der Erfassung von Einstellungen lassen sich Verzerrungen dadurch jedoch nicht vermeiden (vgl. Ajzen/Fischbein 2005). Schließlich zeigt sich eine mangelnde Trennschärfe hinsichtlich der Quellen, der Struktur und der Ausprägungen von Einstellungen in Abgrenzung zu ähnlichen Konstrukten aus der Einstellungs- und Akzeptanzforschung, wie z. B. dem sozialen Einfluss. Aufgrund der Komplexität des Einstellungskonstrukts und der Vielfalt der Theorien ist eine klare analytische Trennung jedoch schwierig.

6 The Influence of Local Government Responsiveness on Citizen Acceptance of E-Participation: an Experimental Study¹²

6.1 Introduction

As the discussion on open government continues, public participation and consideration is emerging as a central task and challenge for local governments (Harrison/Sayogo 2014). To meet the demand for public input, local governments in many countries have been using formal forms of citizen participation, such as urban land use planning, for years. At the same time, legally mandated procedures are increasingly complemented by voluntary, informal citizen participation to address modern challenges such as growing trust deficits in established decision-making processes (Nyseth/Ringholm/Agger 2019). Due to the increasing complexity of decision-making processes, the pluralization of society, and problems of legitimacy in the public sector, **informal citizen participation** is becoming more relevant for improving the government-citizen relationship, building trust and active citizenship, and optimizing and increasing the efficiency of government action (Panopoulou/Tambouris/Tarabanis 2014; Luna-Reyes 2017).

In addition to traditional, established participation formats, online processes are gaining in importance due to increasing digitization and postulated benefits (Chun/Cho 2012). Digital formats such as digital participatory budgeting and online dialogues are used to reach new target groups, achieve greater reach and improve the representativeness of decisions through the use of modern information and communication technologies (Macintosh 2008). Despite the potential of so-called **e-participation**, there are often far-reaching problems with the number and composition of participants, which often fall short of local governments' expectations (Toots 2019). For example, many processes suffer from low participation or a composition that does not reach the desired target groups, which can lead to disappointed expectations on the

¹ Eine vorherige Fassung dieses Beitrags ist aktuell im eJournal of eDemocracy and Open Government (JeDEM) unter Begutachtung.

² Eine vorherige Fassung dieses Beitrags wurde auf der European Group of Public Administration Annual Conference in Lissabon (Portugal) (06.09.2022) präsentiert.

part of local governments and ultimately threaten the lasting success of e-participation (Sæbø/Flak/Sein 2011; Bright/Margetts 2016).

For e-participation to be successful, citizens must make full use of the participation offerings provided, which is only possible if they accept e-participation (Choi/Song 2020). As a key challenge, **citizen use and acceptance** play a central role in the research discourse on the barriers and success factors of e-participation. Numerous empirical studies focus on influencing factors such as the demographic characteristics of participants and non-participants in the form of attributes such as gender (Zani/Barrett 2012), socioeconomic status (Shamai/Abya/Ebrahimi 2015) or the psychological capital of participants (Chen/Qin/Wu 2021), which cannot be influenced by the implementing local governments. In contrast, a central factor that is often neglected in the research discourse is the management of the procedures by local governments, which can influence citizens' willingness to participate and the likelihood of repeated participation (Lee/Kim 2018). Process management contributes significantly to ensuring critical success criteria associated with citizen engagement, such as fairness and competence of processes, while poor process management can reduce successful outcomes (Webler/Tuler 2000; Lee/Kim 2018). Thus, it is not enough to create e-participation offerings; they also need to be well managed during implementation, for example through high-quality moderation.

In this context, the **responsiveness** of responsible local government employees should be emphasized (Abers 2001). Accordingly, a common reason for not participating is the perception of individual citizens that the input provided is not relevant or will not be perceived and acted upon by the local government (Zepic/Dapp/Krcmar 2017). Employee responsiveness in the form of comments, statements, and appropriate facilitation can help to address these concerns, show appreciation, and meet the expectations of an interactive dialogue, thereby increasing participant satisfaction with the participation process (Fayad/Paper 2015/Toots 2019). In this way, the acceptance of e-participation and, consequently, the success of the processes can ultimately be promoted. On the other hand, missing or automated responses, e.g. in the form of chatbots, can be expected to lead to lower acceptance. However, it is evident that local governments rarely engage in online dialogues and that the use

of communication and participation platforms is mainly limited to the provision of information (Cruickshank/Hall 2020).

Research on the influence of responsiveness of local government employees on citizen acceptance of e-participation has proven to be insufficient (Sjoberg/Mellon/Peixoto 2017). While there are already studies showing the generally positive influence of employee responsiveness on user acceptance (e.g., Lee/Kim 2014; Lee/Kim 2018), there is a **lack of insight into the exact effects** of employee responsiveness depending on factors such as the acceptance or rejection of proposals within decision-making processes or the influence of different information provided by the local government.

Therefore, the **aim of the study** is to investigate the influence of employee responsiveness and information quality of the response on user acceptance of e-participation. For this purpose, a scenario-based experiment is conducted using signaling theory, social reciprocity theory, and technology acceptance theory. The chosen experimental design allows to investigate the effect of different conditions on the postulated positive influence of employee responsiveness on the acceptance of e-participation.

In this way, the study contributes to a better understanding of the role of employee responsiveness and the interaction between local governments and citizens. This can provide insights into other previously neglected success factors of e-participation and the relationship between the actions of local government employees and citizens. From a practical perspective, it can provide insights into how and when responsiveness needs to be demonstrated in order to reduce the use of human and time resources and promote successful process management by improving the user experience (Lee/Kim 2018).

The paper begins with an explanation of key terms, the theoretical background, and the hypotheses. Then, the methodological procedure is described and the results are presented. Finally, the limitations of the study and the need for further research derived from the results are discussed.

6.2 Theoretical Background and Hypotheses Development

6.2.1 E-Participation, Technology Acceptance, and Employee Responsiveness

E-participation can be understood as the use of information and communication technologies to involve the public in government processes in order to strengthen representative democracy and improve public decision-making (Macintosh 2004). Typically, e-participation refers to **digital platforms, channels and applications** offered and managed by public administrations or governments, which provide various opportunities for information and interaction with the government and between citizens. E-participation enables the public to actively participate in local government processes and decisions, thereby strengthening democracy and improving the quality of decision-making (Romsdahl 2005; Agger/Lund 2017). Examples of e-participation include participatory budgets, discussion forums or participation platforms where ideas and proposals can be submitted (Wirtz/Daiser/Binkowska 2018). Compared to analog citizen participation, e-participation aims to reach a larger and more heterogeneous audience, take into account the communication and technical skills of citizens, simplify and optimize the provision of information, and enable in-depth and long-term discussion (Macintosh 2004). However, these goals can only be achieved if citizens engage in e-participation, which is often not the case (Toots 2019).

Due to the central importance of digital technologies, e-participation can be explained using **information systems theory** (Naranjo-Zolotov/Oliveira/Casteleyn 2018). The use and usage intention of a given technology, such as e-participation, plays an important role in the technology acceptance discourse and functions as a dependent variable in influential models such as Davis' Technology Acceptance Model (1985) or Venkatesh et al.'s Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (2003). According to these models, the acceptance of a technology is reflected in its extensive use, which is based on the intention to use the given technology. In turn, a variety of different exogenous variables, such as effort expectancy, influence usage intention (Venkatesh/Thong/Xu 2016). For example, Naranjo-Zolotov,

Oliveira, and Casteleyn (2018) show that factors such as psychological empowerment and performance expectancy influence the intention to use e-participation.

Due to the spatial and temporal distance of e-participation compared to traditional analog participation, government and administrative representatives are **less visible**. This changes the nature of the interaction. While in analog participation representatives immediately send verbal and nonverbal signals, in time-delayed digital processes written responses in the form of statements or comments are usually required to show a visible reaction. However, the differences between digital and analog participation do not apply to all participation formats. For example, there are digital formats, such as digital videoconferencing, that allow for immediate perception of local government employees. There are also analog formats that are characterized by a high degree of distance, such as voting by ballot. Overall, however, the differences identified apply to many digital formats, such as digital participatory budgeting.

Due to this distance of e-participation, a possible influencing factor may be employee responsiveness. Responsiveness refers to the ability of employees involved in procedures to **respond to input from the public and engage in genuine interaction** in terms of two-way communication (Lee/Kim 2014). Accordingly, e-participation may only involve one-way communication (the provision of information by the local government or the provision of input by the public). However, real interaction between the public and local government in the light of modern Web 2.0 applications is associated with higher acceptance by citizens and thus with better quality of procedures (Le Blanc 2020).

In general, there is a **large amount of research** on the influence of employee responsiveness in different areas. Moon and Sproull (2008) showed that users who participate in an Internet-based volunteer work process engage in the process more often and longer when providing qualitative feedback. Piezunka and Dahlander (2019) also concluded that users who participate for the first time in an organization's idea crowdsourcing project are more willing to participate repeatedly if they are given an understandable rationale for the employee's decision when their proposal is rejected. Tung, Chen, and Schuckert

(2017) further found in a study in the hotel industry that employee responsiveness to guest complaints moderates guest satisfaction and loyalty.

In the research discourse on citizen participation, Halvorsen (2003) found a correlation between the quality of an offline participation process and participants' perceptions of the responsiveness and trustworthiness of the administrative authority. Relevant factors include the extent to which local government employees make an effort to recognize and understand the positions of citizens. Kim and Lee (2012) found a positive effect of satisfaction with the responsiveness of employees on the perception of influencing government decision-making. However, they did not examine its influence on the evaluation of the overall process. Finally, in a qualitative survey of citizens, local government employees, and elected officials, Berner, Amos, and Morse (2011) showed that communication between citizens and local government, as well as local government employees' reaction to citizen input, are among the critical commonalities between stakeholder groups in assessing whether citizen participation can be considered effective. The studies presented provide evidence that employee reactions in collaborative processes can influence participants' user experience and their opinion of the organizations involved, and thus impact acceptance. However, the extent to which employee responsiveness in e-participation processes directly affects citizen acceptance in terms of usage remains to be investigated. From a theoretical point of view, the relevance of employee responsiveness for citizen acceptance of e-participation can be explained with the help of social reciprocity and signaling theory.

6.2.2 Signaling Theory and Reciprocity Principle

According to Sjoberg, Mellon, and Peixoto's (2017) **calculus of participation**, the likelihood of participation is derived from a reward, which is the probability that participation will actually have an impact, multiplied by the individual benefit of participation and minus the cost of participation in terms of time and (cognitive) effort. Accordingly, engagement in e-participation will only take place if citizens expect their participation to have an impact, i.e. that it has a realistic chance of being implemented and is not merely a form of pseudo-participation. Benefits associated with implementation and

participation, such as potential prestige gains and individual benefits, are an additional incentive in addition to purely intrinsic factors. At the same time, participation requires the investment of time and effort to conceptualize and formulate an idea. As a result, following the principle of social reciprocity, citizens expect something in return for their participation and repeated commitment.

Social reciprocity refers to the principle that actors constantly seek to receive benefits in a relationship that are roughly equal to what they invest in the relationship (Homans 1961). This leads people to reward perceived kind actions and punish unkind ones because they consider these behaviors to be fair responses and feel obligated to act accordingly (Falk/Fischbacher 2001). Participants expect something in return for their engagement in an e-participation process that is supposed to contribute to the common good and thus benefit the local government. This reciprocity is usually provided by taking into account and implementing the citizen input generated, which, in addition to the positive effect on the citizens involved, can also generate new participants through positive word-of-mouth (Sjoberg/Mellon/Peixoto 2017). However, the implementation of suggestions and ideas does not always happen, is not always perceived and only affects future e-participation processes. Employee responsiveness in the form of statements, comments and responses can be taken as a signal that the local government has seen the citizen input and has seriously considered and reviewed it. Since it is not obvious in e-participation whether the input has been seen and evaluated by a local government employee, signaling that engagement is valued and that time and human resources have been invested in evaluation is an important aspect of citizens' willingness to participate (Kim/Lee 2012). In addition, employee reactions can provide insight into the quality of contributions, which can increase participants' self-esteem and improve engagement levels (Lee/Kim 2018).

Participation requires communication between actors from government organizations and society, and therefore requires communication between multiple interaction partners. E-participation makes it more difficult to perceive immediate reactions and moods due to the greater social, spatial and temporal distance. While analog methods make it possible to perceive immediate reactions of participants through verbal and non-verbal means of communication,

these direct forms are not available in e-participation, resulting in an **asymmetrical communication relationship** between the participating public and the responsible employees. This asymmetry is reinforced by the fact that the local government reviews the feasibility and relevance of participation in internal processes where the results are not automatically visible to citizens.

According to signaling theory, reducing this information imbalance involves four key aspects: A signaler in the form of an entity, a signal sent to the receiver, a receiver that interprets the signal, and feedback to the signaler (Connelly et al. 2011). Here, local government officials (signaler) send responses to citizens (receiver) in the form of a statement or similar reaction (signal) to show that they have noticed the engagement made and have invested their own resources to honor the action. The response informs participants that, while the actual decision-makers may not have seen the contribution, it was at least handled by a local government employee. Citizens see this as a reciprocal action that ensures positive consequences, such as increased trust or satisfaction with the process (Yang/Holzer 2006). In terms of self-efficacy theory (Bandura 1997), employee responsiveness can also act as a signal that the local government takes the process seriously and values the contributions. This, according to participants' perceptions, can increase their chances of having their contributions taken seriously and making a difference. In response, citizens show feedback in the form of a greater (repeated) willingness and intention to participate and thus a better acceptance of e-participation. Thus, it can be concluded:

H1: Participants who receive a response from a local government employee have a higher acceptance of e-participation.

According to Swanson's (1982) channel disposition framework, the use of electronic channels is further influenced by the **information quality** of the chosen medium. In general, information quality "refers to the value placed on the outputs of the information system and reflects the benefits attributed to them" (Swanson 1982). The quality of information serves as an indicator of the effectiveness of a system and includes, among others, the accuracy, relevance, appropriateness, and understandability of the content (Haderi/Abdul Rahim/Bamahros 2018). When applied to e-participation processes and the

interaction between the public and local government, we understand information quality, following Yao and Xu (2022), as the accuracy, completeness, and relevance of responses sent by employees to citizen contributions. Here, it can be assumed that the information quality of the local government's responses to users' contributions influences the acceptance of the procedures. Another important factor is the quality of information about the local government's handling of participants' contributions. Depending on the procedure, contributions can be handled in different ways. They can be implemented or rejected, approved or not approved for voting, or deleted if, for example, there is doubt about their seriousness. Contributions are handled for specific reasons. The information that participants receive about the decision can be of varying quality in terms of usefulness and usability (Khan/Strong/Wang 2002). Participants can receive a large amount of relevant information, which can make local government decisions and processes more transparent.

On the other hand, a lack of response from the local government ensures that participants do not receive any information on how their contribution has been evaluated. At the same time, the responses provided by employees may also be empty of information or extremely brief, thus serving only as a pretext, which can have a negative impact on citizens' willingness to use e-participation (Alenezi/Tarhini/Sharma 2015; Lee/Kim 2018). Similarly, the information should be understandable, comprehensible and credible so that the responses are a stronger signal (Khan/Strong/Wang 2002; PytlikZillig et al. 2012). The better the information quality of the responses, the stronger they act as a signal from the local government that engagement is perceived and valued, thereby improving citizen acceptance. In this way, local governments signal that they are genuinely responding to citizens' concerns, rather than simply providing a minimal or no response (Tung/Chen/Schuckert 2017). With more and better information, participants will also have a better appreciation of their contributions, allowing them to learn how to better participate in the future and increase their chances of making a difference. In general, several studies have shown that information quality influences user acceptance of a website (Ahn/Ryu/Han 2007). Therefore, an identical effect can be expected in the context of e-participation. Hence, it can be concluded:

H2: Participants who receive high information quality on the reasons for local governments handling of their contributions have a higher acceptance of e-participation.

Finally, the outcome of the **authorization decision** may have an influence on acceptance as well as a moderating effect on employee responsiveness and information quality. Thus, if the citizen's suggestion is considered inappropriate and rejected, it can be assumed that the employee's response is more important than in the case of a positive outcome. A rejection results in the local government not dealing with the request or proposal, which may reduce the willingness to participate (Sjoberg/Mellon/Peixoto 2017). In addition, the rejection of proposals leads to negative reactions and can make participation a negative experience (Edixhoven et al. 2021). The negative experience can be associated with the local government as well as with the process itself, thus affecting the acceptance of e-participation. For this reason, the influence of employee responsiveness on the acceptance of e-participation is likely to be greater in the case of rejection than in the case of acceptance. At the same time, rejection of the proposal requires a high information quality in order to increase the comprehensibility of the decisions for the participant, while a low information quality is of greater concern. Finally, in principle it can be assumed that the outcome of the approval decision also has a direct effect on the acceptance of e-participation by the participants. Thus, approval of the proposal ensures a more positive experience and, accordingly, a higher intention to use e-participation. It also gives participants more value for the resources they spend, as they get a return on their time and a chance for their contribution to have a real impact. It can also be seen as a signal from the local government that the contribution has been noticed and valued. Therefore, it can be concluded:

H3.1: Participants whose contributions are positively received by local government have a higher acceptance of e-participation.

H3.2: The outcome of the authorization decision moderates the effect of employee responsiveness on citizens' acceptance of e-participation.

H3.3: The authorization decision influences the effect of information quality on the acceptance of e-participation.

Figure 6.1 shows the research model. The rectangles contain the variables to be studied and the different forms they take within the scenarios. The possible forms are numbered consecutively to briefly illustrate the effects assumed in the hypotheses. The arrows indicate the influence of each variable and the direction of the influence.

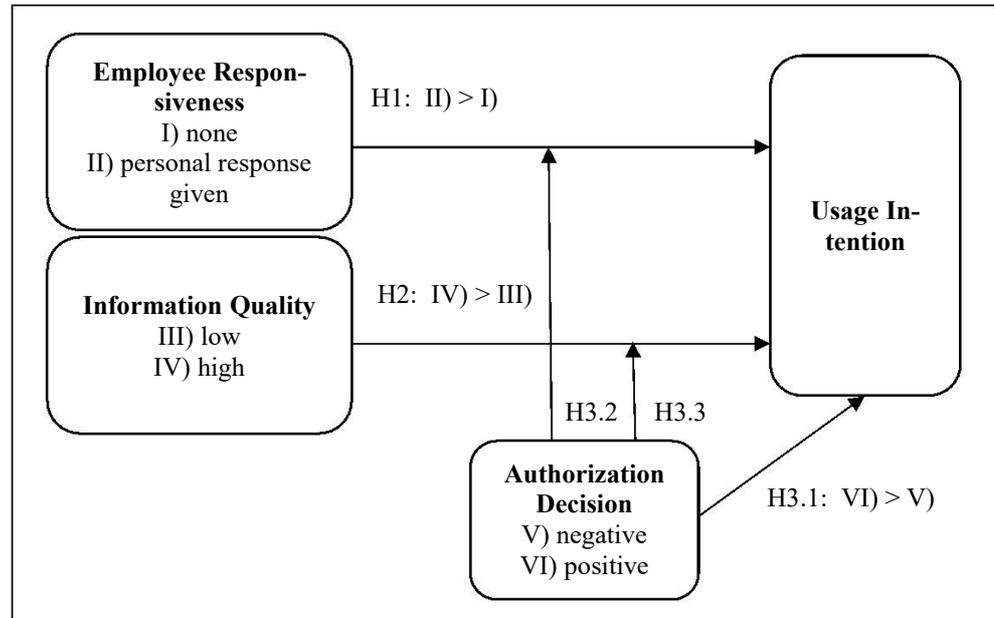


Fig. 6.1: Research model of the influence of employee responsiveness and information quality on usage intention of e-participation

6.3 Research Design and Sample

To test the hypotheses, a randomized scenario-based quasi-experiment was conducted using a $2 \times 2 \times 2$ **between-subjects design** with employee response (yes or no), authorization decision (acceptance or rejection), and information quality (high or low) as experimental variables. The choice of factor levels results in an incomplete design, because in the case of missing local government response, high information quality is impossible or cannot be varied. Due to the formulated hypotheses and the realism of the scenarios, this design is reasonable in terms of content.

In general, scenario-based experiments allow for the identification of causal relationships and are therefore suitable for investigating the relationships between constructs (Seltman 2012). This method also allows for manipulating certain aspects of a written stimulus and controlling for confounding effects that would not be controllable in real-life settings, while at the same time creating a situation that allows participants to make decisions that closely reflect

their actual responses (Evans et al. 2015; Tung/Chen/Schuckert 2017; Evertz/Kollitz/Süß 2019). As e-participation is an online phenomenon, the experiment was conducted online to ensure realism.

The online survey software "Unipark " was used to conduct the study. The experiment simulated the implementation of a **digital participatory budget** by showing participants a series of screenshots of a previously created project. Digital participatory budgets are procedures that allow citizens to determine a portion of the public budget by submitting proposals and voting on which proposals are implemented (Rios/Rios Insua 2008). Digital participatory budgets were chosen because of the increasing relevance of these procedures, their frequent implementation, the high level of citizen participation in the process, and the possibility to include employee responses as realistically as possible (Steinbach/Sieweke/Süß 2019; Buele et al. 2020). Participants were asked to imagine that they were citizens of a fictional German city called "Schoenenfeld," which was implementing the procedure. They were first presented with the cover page of the digital participatory budget, which contains information about its purpose and procedure. The procedure described is a two-step process: First, citizens can submit proposals, which should be roughly checked for feasibility by the local government. In the second step, proposals that are deemed feasible are allowed to be voted on. After reading information about the process, participants were asked to imagine that they were submitting a proposal, which was also displayed as a screenshot. This proposal was predefined so that each participant had the same proposal, and related to the installation of food sharing boxes in the city.

Study participants were then randomly assigned to one of the scenarios in which their proposal was either rejected or accepted, they either received an official statement or not, and the information quality of the response was either high or low. Depending on the scenario, participants were shown a **screenshot** of how the proposal was handled. The acceptance or rejection of the proposal for the voting procedure was automatically indicated in the system graphically by a green acceptance field or a red rejection field. This corresponds to real participatory budgeting processes and makes it possible to indicate how the proposal is handled further, without clarifying whether it was seen and checked manually by an employee or whether, contrary to the

intended procedure, it was automatically released for voting or not. This represents the scenarios without a personal response from the employee. In addition, there was an option to add an official statement from the responsible employee below the suggestion. This represents the scenarios with a personal employee response.

Information quality was represented in the scenarios as follows: High information quality was represented by an appropriately detailed employee response that provided detailed information about why the suggestion was rejected or accepted. Low information quality was represented in the scenarios by only providing information on whether the proposal was accepted or rejected, either only through the colored box or additionally through a personal employee response that only indicated that the proposal was accepted or rejected. In this way, all scenarios with low information quality are empty of content except for the acceptance information. At the same time, however, this results in a difference between the scenarios with and without a personal response for the scenarios with low information quality, even though all scenarios have the same information quality in terms of reasons. Nevertheless, due to the realism of the scenarios and the research interest, this vignette design was chosen despite its limitations.

Prior to the experiment, G*Power was used to calculate the required sample size, resulting in a recommended minimum sample size of 231 (effect size: medium, statistical power level: 0.9, probability level: 0.05). In addition, based on current recommendations by Chester and Lasko (2021), a **pilot study** was conducted with approximately 10% ($N = 23$) of the intended main study sample to select and validate the information quality manipulation. Based on real contributions and statements from digital participatory budgets, different response versions for the different scenarios were created and evaluated by the study participants. The scenarios with the highest and lowest mean scores for information quality were selected for the main study.

After the decision was announced to the participants of the main study, they were given a short **questionnaire** to measure the dependent variable on a five-item Likert scale, usage intention, adopted from Alzahrani et al. (2017) and Saura, Palos-Sanchez, and Velicia-Martin (2020). Here, participants were

asked about their willingness to participate in an identical, actual procedure. Questions included, for example, whether the participants considered participation worthwhile ("I think it would be worthwhile for me to participate in the participatory budget") or the willingness to write contributions on the platform ("I would be willing to read and/or write proposals on this platform"). The internal consistency of the scale is high, with a value of $\alpha = .87$. To ensure data quality, the questionnaire also included an attention check, a stimulus check to determine whether participants were consciously aware of the manipulation, and a manipulation check to verify that the manipulation was rated according to the results of the pilot study (Hauser/Ellsworth/Gonzalez 2018). In addition, sociodemographic data were collected in the form of gender, age, and education level. To ensure the validity of the data, we controlled for a possible influence of the collected socio-demographic data on the results. However, no significant effects were found.

Since any citizen can usually participate in the procedures, there were no restrictions on participation in the study. However, basic knowledge of German, the language of the study, and a minimum age of 16 years were required to ensure adequate understanding of the scenarios. A total of 325 participants were reached through study announcements on various analog and digital channels from December 2021 to February 2022. This is a **convenience sample** and the representativeness of the sample cannot be guaranteed. In addition, the crowdsourcing platform respondi was used to recruit some of the participants. Crowdsourcing platforms can be used to generate a large and representative sample of participants, and are therefore considered suitable for use in studies (Hossain/Kauranen 2015). Nevertheless, to ensure adequate data quality, the crowdsourcers were compared to the other participants. A comparison of validity and mean scores showed no significant differences, so the crowdsourcers were included in the sample.

The adjusted sample includes **278 participants** after data cleaning, in which participants who did not participate seriously and showed the same response behavior, had a too short completion time, or failed the attention check were removed from the sample, and outliers were removed from the sample (Field 2013). In the adjusted sample, 60.4% of participants are female, 38.8% are male, and 0.7% are non-binary. Participants ranged in age from 17 to 77 years

($M = 36.51$, $SD = 16.56$). The proportion of university graduates is above average, with 42.8% of participants holding at least a bachelor's degree. However, as it is often citizens with a higher level of education who participate in e-participation processes, the sample is realistic in this respect (Zheng/Schachter 2017). On the other hand, the number of participants who have already taken part in an e-participation procedure is very low: 12.6% have participated at least once. The small proportion of participants who have already taken part in an e-participation process allows participants to be as unbiased as possible and prevents them from being influenced by previous experiences (Natesan/Walker/Clark 2016). Furthermore, we controlled for a possible influence of experience, but again no significant effect was found.

6.4 Results

Within the experiment, 6 scenarios were developed to analyze the influence of employee responsiveness, information quality, and authorization decision. Table 6.1 shows the scenarios studied and the mean values of the dependent variable, the usage intention of e-participation. Overall, it appears that the participants in the study have an above-average willingness to participate in a similar real participation process, regardless of the scenario. Surprisingly, scenario 001 shows the highest value for usage intention. On the other hand, in accordance with the hypotheses, scenario 000 is the one with the lowest mean value.

Scenario	111	110	101	100	001	000
Employee Response	yes	yes	yes	yes	no	no
Information Quality	high	high	low	low	low	low
Authorization Decision	positive	negative	positive	negative	positive	negative
Usage Intention	3.88	3.50	3.61	3.10	4.00	3.24
SD	.83	.87	.96	.88	.66	.95
Totals (N=278)	48	49	44	41	46	50

Tab. 6.1: Scenarios and mean scores of the dependent variable

A **three-way ANOVA** was conducted to test the hypotheses. Hypothesis 1 postulated that participants who receive a response from local government employees will have a higher acceptance of e-participation. The ANOVA reveals a statistically significant main effect of employee responsiveness on participants' intention to use e-participation ($F = 4.133$; $p < .005$; $\eta^2 = .015$). However, with an eta-squared of less than 0.06, the effect can be considered small (Miles/Shevlin 2001). Hypothesis 2 is also supported. Participants who receive a high amount of information for the approval or rejection of their proposal have a higher intention to use e-participation than participants with low information quality ($F = 6.698$; $p < .005$; $\eta^2 = .024$). Again, the effect size is small. Finally, hypothesis 3 was only partially supported. Although a direct effect of authorization decision on participants' intention to use is found ($F = 26.385$; $p < .001$; $\eta^2 = .091$), a moderating effect on the influence of employee responsiveness and information quality on participants' acceptance could not be confirmed. With an eta-squared of .091, authorization decision has a medium effect on acceptance and is the largest of the significant effects measured. The overall model explains 10.4 percent of the variance ($R^2 = .120$; corr. $R^2 = .104$). Table 6.2 shows the three-way ANOVA revealing a significant effect of the hypothesized main effects.

	Type III SS	Df	Mean Square (MS)	F	p	η^2
Model	27.790	5	5.458	7.436	.000	.120
Employee Responsiveness	3.089	1	3.089	4.133	.043	.015
Information Quality	5.007	1	5.007	6.698	.010	.024
Authorization Decision	20.469	1	20.469	26.385	.000	.091
Employee Responsiveness x Authorization Decision	.697	1	.697	.932	.335	.003
Information Quality x Authorization Decision	.203	1	.203	.272	.602	.001
Error	203.311	272	.747			
Total	3756.640	278				
Corrected total	231.100	277				

Dependent variable: usage intention; R-squared = .120 (adjusted R-squared = .104) Df = degrees of freedom; F = F-value ; p = p-value; η^2 = partial eta-squared

Tab. 6.2: Three-way ANOVA

To control for differences in the low information quality scenarios, a 2×3 vignette design was computed with authorization decision (acceptance or rejection) and information quality (low, medium, and high) as variables, where

low information quality corresponds to vignettes with no personal response and medium corresponds to vignettes with personal response and low information quality. However, no significant differences were found compared to the $2 \times 2 \times 2$ design. We also performed the Bonferroni test for pairwise comparisons to test whether there was a difference between the usage intentions of participants who received no response and low information quality and those who received a response and low information quality. Again, the results are not significant ($p = .22$), so the original research design was maintained despite the limitations associated with it.

6.5 Discussion and Implications of Research Results

Public participation in e-participation is a crucial success factor for the long-term establishment of the procedures as political and administrative practice. Only if the public participates and contributes to the processes will the actual purpose of e-participation be fulfilled and the democratic process and decision-making be promoted (Voorberg/Bekkers/Tummers 2015). While the fundamental question of how to get the public to participate remains a central issue, it is also relevant to consider those citizens who are already actively or passively participating (Pruin 2022). If these citizens have a **positive experience and impression of the processes**, the likelihood of high interaction, repeated future participation or referrals to other citizens may increase. In addition to established factors such as the perceived ease of use of the platforms (Davis 1985), aspects such as feedback from the local government can also influence citizens' acceptance of e-participation (Panopoulou/Tambouris/Tarabanis 2014).

The results of the study show that whether or not participants receive a response from employees to their input has an impact on their acceptance. This is consistent with the results of other studies that have also examined digital processes, where affected organizations can show a response to external actors (Tung/Chen/Schuckert 2017). It also supports findings in the e-participation research field (Lee/Kim 2014; Lee/Kim 2018). Due to its experimental design, this study can provide insights into the causal effect of employee reactions. The hypothesized positive influence of high information and a favorable authorization decision is also confirmed. With an eta squared of .091, the

authorization decision has the most pronounced effect on the measured variable, usage intention. The approval of a contribution can not only be seen as a positive and appreciative signal, but also as a real benefit for the participant. Therefore, the authorization decision has a greater influence on usage intention than a signal without a real benefit for the participant, such as the responsiveness of the employee. Thus, the study results support Sjoberg, Mellon, and Peixoto's (2017) calculus of participation and demonstrate the importance of outcome decisions. Based on theories of emotional responses, it can also be assumed in principle that the acceptance of a contribution is associated with a positive emotional response, which can positively influence the acceptance of e-participation (Leary 2015).

The two postulated interaction effects of the authorization decision on employee responsiveness and information quality could not be confirmed. According to the theories used, this can be explained by the fact that the participants perceive an employee's responsiveness and high information quality as a signal of appreciation, regardless of the outcome of the procedures, and separate this from the self-benefit they receive as a result of the authorization decision. This results in an additive positive effect and no interaction.

Due to the incomplete design, a possible moderating effect of information quality on employee responsiveness and a possible three-way interaction cannot be adequately measured. However, the mean values of usage intention in the respective scenarios allow first assumptions about possible moderating effects. For example, the mean values in the scenarios with low information quality in which a personal response was given by the employee are lower than in the absence of such a response. This could indicate that a pseudo-response that is devoid of content is evaluated more negatively than no response at all, and that citizens view such responses as a signal of a lack of sincere interest or competence to adequately address participants' concerns (Alenezi/Tarhini/Sharma 2015). It is also surprising that when looking at the mean scores of the dependent variable, scenario 001 with no response, low information quality, and positive authorization decision has the highest mean score. The result may imply that in the case of a positive outcome for the participant, a response is not beneficial for the future intention to use e-par-

ticipation. A possible explanation could be that in the case of a positive outcome, reactions from the local government seem unnatural and more like "buttering up" than a sincere response.

Despite the significant effects identified, the small effect sizes suggest that employee responses and information quality have a relatively small impact on participant acceptance of e-participation. Overall, the explained variance of the entire model is relatively low at 10.2%. The results are not surprising, however, given that studies examining established influencing factors such as the ease of use of platforms show a very high variance explanation, and underlying models such as UTAUT claim to explain an exceptionally high variance of up to 77% (Venkatesh/Thong/Xu 2016). The results of the study still demonstrate the relevance of employee responsiveness, and thus have several **implications for research and practice**. By demonstrating the positive effect of employee responsiveness and high information quality, the study contributes insights to the research discourse on public use of e-participation, supports knowledge on its acceptance and provides causal effects of the postulated factors (Kim/Lee 2012). In doing so, the study demonstrates the importance of employee engagement for citizen acceptance of e-participation. In principle, the study thus also provides evidence of the relevance of electronic interaction and communication for the service quality of procedures and the attitude of citizens towards local government (Sá/Rocha/Pérez Cota 2016). In addition, the study contributes to the general technology acceptance discourse by taking into account social factors that have not been sufficiently addressed so far, and provides insights into technologies that envisage interactions with the addressees of specific user actions (Venkatesh/Thong/Xu 2016).

From a practical perspective, the study demonstrates the importance of successful interaction between local government and citizens by showing the positive impact that appropriate local government responses and interactions can have on citizen acceptance of e-participation. High employee responsiveness thus has a considerable benefit in encouraging participation and thus promoting the success of the processes (Berner/Amos/Morse 2011). In practice, however, adequate human resources are often not made available or competent, communicative employees are not assigned to manage the procedures

(Albrecht et al. 2008). Similarly, challenges such as hierarchical barriers prevent fast, easy and appropriate interaction between local government and citizens (Cooper/Bryer/Meek 2006). Accordingly, mayors and local government leaders must ensure that sufficient capacity and motivation are provided to adequately support the processes and that the focus is not only on the initial phase of the projects.

6.6 Limitations and Further Research

The present study has some limitations that require further research. The study measured acceptance through usage intention. While this is an established and commonly used construct for measuring acceptance, it may not necessarily be indicative of actual participation. Various studies have shown that while there is a strong relationship between usage intention and technology use, one cannot automatically conclude higher usage based on intention alone (Sheeran/Webb 2016). Future studies should therefore examine **actual usage**, for example by subsequently allowing participants to voluntarily participate in a procedure. Furthermore, analyzing the influence of employee responsiveness and information quality on other variables related to usage intention, such as transparency (Kim/Lee 2012), trust (PytlikZillig et al. 2012), or fairness (Ingrams/Kaufmann/Jacobs 2020) of the procedure, could help to further deepen our understanding of participants' acceptance of e-participation. On the other hand, due to the long time already required to engage with the simulated participatory budget, this study was limited to measuring only the intention to use e-participation, while other possible relevant factors were not examined.

For various reasons, only the basic influence of whether a response is sent or not and the information quality of the response have been examined. However, the influence of responsiveness on the acceptance of e-participation can be influenced by numerous other factors, such as the speed of the response or the choice of communication tone. Although the present study provides basic knowledge about the influence of responsiveness on the acceptance of e-participation, future studies should therefore focus more on the complexity of the right **communication strategy**.

Due to the incomplete design, a possible **interaction effect between employee responsiveness and information quality** cannot be adequately investigated. Since it can be assumed that the positive effect of an employee reaction can be enhanced by a high information quality of the decision message, this should be further investigated. Given the differences in mean scores identified, future studies should attempt to examine the relationship between the two factors, for example using a traditional survey design.

Another limitation comes from the differences in the low information quality scenarios. Although the control analyses did not show significant differences, further real gradations of information quality can be used to gain more in-depth insights.

For reasons of realism, the experiment was conducted online. However, the digital nature of the experiment may have attracted a disproportionate number of technology-savvy participants. Given the existing concerns and challenges for e-participation to motivate technology-averse citizens such as older people to participate (Bailey/Ngwenyama 2011), future studies should explicitly examine specific **population groups** based on the results to uncover possible differences. Finally, the study was conducted in German, and thus targeted a sample primarily from a German-speaking country. While theories and models of technology acceptance claim general validity, empirical studies show the potential influence of factors such as cultural characteristics (Zakour 2004). Future studies could therefore use cross-national comparisons to identify differences or general validity of the factors.

Finally, the experiment relates to e-participation at the local level. Since local governments are closer to citizens' lives and decisions affect their immediate environment, a lack of responsiveness can be expected to have a greater impact on acceptance. Therefore, the extent to which the results can be applied to e-participation at the **national level** needs to be examined.

7 Beiträge und Schlussfolgerungen

7.1 Zusammenfassung der Beiträge zur Forschung über die Technologieakzeptanz von Online-Partizipation

Die Diskussion um den Erfolg von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen ist vor dem Hintergrund der zunehmenden Relevanz von digitalen Beteiligungsprozessen und den damit verbundenen Reformbestrebungen hin zu einer offenen, digitalen und modernen öffentlichen Verwaltung von besonderer Bedeutung. Indem sich die empirischen Studien in den Kapiteln 4 bis 6 mit der Akzeptanz deutscher Kommunalverwaltungsmitarbeiter gegenüber Online-Partizipation beschäftigen, leisten sie einen wichtigen Beitrag zum besseren Verständnis eines zentralen Erfolgsfaktors für die Diffusion von Online-Partizipation (vgl. Demirdoven/Cubuk/Karkin 2020, S. 342). Kapitel 4 und 5 liefern dabei Erkenntnisse zu Einflussfaktoren auf die Technologieakzeptanz der Verwaltungsmitarbeiter gegenüber Online-Partizipation. Kapitel 6 ergänzt die Erkenntnisse durch eine Analyse des Einflusses des Interaktionsverhaltens der Verwaltungsmitarbeiter, welches als Indikator für die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation verstanden wird, auf die Akzeptanz der Öffentlichkeit. Auf diese Weise kann die Wechselwirkung zwischen Bürgern und Kommunalverwaltungen verdeutlicht werden.

In **Kapitel 4** wird eines der am weitesten entwickelten und verbreiteten Modelle zur Analyse von Technologieakzeptanz, die Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (vgl. Khechine/Lakhal/Ndjambou 2016), zur Analyse der Nutzung von Online-Partizipation in deutschen Kommunalverwaltungen verwendet. Es zeigt sich, dass die Intention, Online-Partizipation zu nutzen, insbesondere durch unterstützende Bedingungen wie einen ausreichenden Support bei Problemen beeinflusst wird. Die Ergebnisse der Studie stehen damit im Einklang mit der bisherigen Forschung zur Bedeutung individueller und administrativer Bedingungen für die Nutzung von Online-Partizipation (vgl. Kim/Holzer 2006; Zheng/Schachter 2017). Das Ausmaß der unterstützenden Bedingungen wird wiederum u. a. durch eine ausreichende Ressourcenausstattung für Weiterbildungsangebote oder eine effektive IT-Abteilung bestimmt. Unter Berücksichtigung der Ressourcenknappheit hinsichtlich ausreichender finanzieller, personeller und zeitlicher Kapazitäten,

von der viele Kommunalverwaltungen derzeit betroffen sind (vgl. Carr-West 2018, S. 298-299), liefern die Ergebnisse Hinweise darauf, dass die Mitarbeiter aufgrund der schwierigen Rahmenbedingungen unterstützende Bedingungen besonders stark antizipieren und leisten insofern einen Erklärungsbeitrag für die schwierige Akzeptanzbildung innerhalb der Kommunalverwaltungen. Darüber hinaus fördern die Ergebnisse das Verständnis für die Akzeptanz von Online-Partizipation, indem sie die positive Wirkung einer hohen Leistungserwartung sowie unterstützender sozialer Einflüsse aufzeigen, wohingegen kein Zusammenhang zwischen der erwarteten Aufwandserwartung und der Nutzungsintention gefunden wurde.

Die ursprünglich im Modell berücksichtigten Konstrukte werden mit der Verwaltungskultur und den Einstellungen zu Bürgerbeteiligung weiterhin um zwei potenzielle Einflussfaktoren ergänzt. Zum einen wird damit der Forderung entsprochen, etablierte Modelle um weitere Variablen zu ergänzen, um das Verständnis von Technologieakzeptanz weiter zu vertiefen (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016, S. 329). Zum anderen kann auf diese Weise der spezifische Kontext von Online-Partizipation besser berücksichtigt werden, wodurch potenziell eine höhere Varianzaufklärung erreicht werden kann. Der vermutete Einfluss einer beteiligungsfreundlichen Verwaltungskultur bestätigt sich jedoch nicht. Auch wenn kein positiver Effekt auf die Akzeptanz von Online-Partizipation nachgewiesen werden konnte, liefern die Ergebnisse Indikatoren für die Komplexität des Verwaltungskulturbegriffs, die sowohl zu Schwierigkeiten bei der Operationalisierung des Konstrukts als auch bei der Erfassung und Bewertung der Verwaltungskultur durch die Mitarbeiter führen kann (vgl. Stuchlik 2009, S. 47-48). Die Befunde zum Einfluss einer positiven Einstellung gegenüber Bürgerbeteiligung sind dagegen ambivalent und variieren je nach Erfahrungsstand der Mitarbeiter mit Online-Partizipation (vgl. 4.5).

Schließlich wurde die Studie bundesweit in einer Vielzahl von Kommunen durchgeführt. Sie untersucht Online-Partizipation auch konzeptionell und beschränkt sich nicht auf einzelne Verfahren oder Anwendungen. Beide Aspekte ermöglichen Aussagen zur generellen Akzeptanz von Online-Partizipation sowie zu potenziell relevanten Charakteristika des deutschen Kommunalsektors. Bisherige empirische Untersuchungen fokussieren sich hingegen

auf Fallstudien oder einzelne Beteiligungsmethoden und erlauben keine entsprechenden Ableitungen (vgl. Randma-Liiv 2022, S. 2).

Kapitel 5 analysiert die Einstellungen zu Bürgerbeteiligung und Online-Partizipation mit Hilfe eines qualitativen Forschungsdesigns. Dabei werden zwei wissenschaftliche Forschungsdiskurse miteinander verknüpft, um eine differenziertere Betrachtung der Einstellungen zu Online-Partizipation zu ermöglichen: der Diskurs um die Bedeutung von Online-Partizipation im Rahmen von Bürgerbeteiligungsverfahren sowie der Forschungsdiskurs zum Rollenverständnis von Mitarbeitern öffentlicher Verwaltungen in Bezug auf Online-Partizipation. Die Ergebnisse zeigen, dass die Einstellung gegenüber Online-Partizipation insbesondere davon bestimmt wird, inwieweit die Mitarbeiter glauben, über die notwendigen Kompetenzen und Eigenschaften für den Einsatz von Online-Partizipation zu verfügen und wie der wahrgenommene Nutzen der Verfahren für die Bürger und die Kommunalverwaltung eingeschätzt wird. Auf diese Weise können vertiefende Erkenntnisse über grundsätzliche Einstellungen gegenüber Online-Partizipation generiert werden, die die Nutzung der Verfahren potenziell beeinflussen.

Darüber hinaus wird in Kapitel 5 in Anlehnung an das ABC-Modell (Solomon et al. 2006) die Einstellung zu Online-Partizipation in eine affektive und eine kognitive Komponente differenziert und damit der Forderung nach einer differenzierteren Betrachtung von Einstellungen im Forschungsdiskurs zur Akzeptanz von Informationssystemen nachgekommen (vgl. Taherdoost 2018, S. 965). So beschränkt sich ein Großteil der Forschung auf kognitive Überzeugungen gegenüber den untersuchten Technologien, während emotionale Verknüpfungen, die die Akzeptanz ebenfalls beeinflussen können, vernachlässigt werden (vgl. Taherdoost 2018, S. 965-966). Die Ergebnisse in Kapitel 5 zeigen die Relevanz der beiden Einstellungskomponenten für die Akzeptanz von Online-Partizipation. Darüber hinaus liefern sie Indikatoren für die unterschiedliche Verfügbarkeit und Wirkung der Einstellungskomponenten in Abhängigkeit vom Kontext und besitzen damit weiterführende Forschungsimplicationen. Indem sie Hinweise darauf liefern, dass emotionale Bewertungen in Forschungssituationen außerhalb der direkten Interaktion mit Technologien weniger verfügbar sind als kognitive Überzeugungen, zeigen die Ergebnisse die Herausforderungen auf, die mit der validen Messung und

Übertragbarkeit von Akzeptanz gegenüber Technologien verbunden sind und verweisen damit auf mögliche Grenzen und Defizite des aktuellen Forschungsdiskurses.

Neben den eigentlichen Forschungsfragen liegt ein weiterer Schwerpunkt von Kapitel 5 auf der Untersuchung der Mitarbeiter in den Fachbereichen bzw. Koordinierungsstellen für Bürgerbeteiligung. Die Fachbereiche für Bürgerbeteiligung fungieren als Schnittstellen innerhalb der Kommunalverwaltungen zwischen Öffentlichkeit, Politik und Verwaltung und können durch die dauerhafte Bereitstellung von Ressourcen und Wissen als wichtiger Indikator für die Institutionalisierung von Bürgerbeteiligung angesehen werden (vgl. Allianz Vielfältige Demokratie 2017, S. 7). Entsprechend kommt den Mitarbeitern der Koordinierungsstellen eine entscheidende Rolle bei der Durchführung von Online-Partizipationsverfahren zu. Mit der Untersuchung der Perspektive der Mitarbeiter in den Fachabteilungen für Bürgerbeteiligung werden in Kapitel 5 wichtige Erkenntnisse über eine bislang vernachlässigte Mitarbeitergruppe generiert, die in allen Verwaltungen, die über eine entsprechende Einrichtung verfügen, von entscheidender Bedeutung für die Umsetzung von Online-Partizipation ist. Durch die Identifikation von Eigenschaften, Fähigkeiten, Kompetenzen und Sichtweisen, die für eine positive Einstellung relevant sind, können darüber hinaus Ableitungen hinsichtlich eines geeigneten Person-Job-Fits getroffen und auf alle Mitarbeiter in Kommunalverwaltungen, die mit der Arbeit mit Online-Partizipation betraut sind, übertragen werden.

Die Ergebnisse in **Kapitel 6** zeigen, dass die Akzeptanz der (potenziellen) Teilnehmer eines Online-Partizipationsverfahrens von den Reaktionen der Mitarbeiter in den Kommunalverwaltungen und dem Umfang und der Qualität der erhaltenen Informationen beeinflusst wird. Ob und wie Reaktionen von Seiten der Kommunalverwaltung erfolgen, wird hierbei als Indikator für die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation interpretiert. Da Reaktionen von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen in der Regel nicht verpflichtend sind und der Umfang und die Qualität der bereitgestellten Informationen stark variieren, werden die Reaktionen unter anderem von der Akzeptanz von Online-Partizipation durch die betroffenen Mitarbeiter beeinflusst, die wiederum von Faktoren wie den verfügbaren Ressourcen oder dem

wahrgenommenen Nutzen bestimmt wird (vgl. Pruin 2022, S. 219). Vor diesem Hintergrund liefern die Ergebnisse der Experimentalstudie in Kapitel 6 Hinweise darauf, dass die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation auf die Nutzung von Online-Partizipation durch die Öffentlichkeit zurückwirkt. Die Ergebnisse unterstreichen damit die Bedeutung einer qualitativ hochwertigen direkten Interaktion zwischen Verwaltungsorganisationen und der Öffentlichkeit, die bisher vor allem theoretisch diskutiert wurde (vgl. z. B. Komito 2005, S. 42; Yao/Xu 2022, S. 957). Ebenso helfen die Ergebnisse aus Kapitel 6, mögliche Einflussfaktoren auf die Akzeptanz der Öffentlichkeit zu identifizieren, die bislang nur unzureichend erforscht sind, und liefern insofern einen Erkenntnisbeitrag zu einem zentralen Erfolgsfaktor von Online-Partizipation (vgl. Naranjo-Zolotov/Oliveira/Casteleyn 2018, S. 365).

7.2 Übergreifende Beiträge zur Forschung über die Anwendung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen

7.2.1 Beiträge zur Diskussion über den Einfluss von technischen Faktoren und Nutzermerkmalen auf die Anwendung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen

Die Anwendung von Online-Partizipation ist mit weitreichenden Veränderungen für die ausführenden Kommunalverwaltungen und deren Mitarbeiter verbunden. Durch die Öffnung der Verwaltung nach außen entstehen neue Machtverhältnisse, Handlungslogiken und Rollenbilder, die das Selbstverständnis der Mitarbeiter beeinflussen (vgl. Steinbach/Süß 2018, S. 299). Zudem wird versucht, Beteiligungsprozesse, die traditionell durch einen persönlichen Face-to-Face-Austausch zwischen Öffentlichkeit und Kommunalverwaltung gekennzeichnet sind, in den virtuellen Raum zu verlagern, was sich vor dem Hintergrund der generellen Schwierigkeiten bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung als herausforderndes Unterfangen erweist (vgl. Fromm et al. 2015, S. 7-8; Schwab et al. 2019, S. 66). Aufgrund der damit verbundenen weitreichenden Implikationen beschäftigt sich ein Großteil der Forschungsprojekte, die sich mit Online-Partizipation aus der Mitarbeiterperspektive befassen, primär mit **institutionellen sowie technologisch-infrastrukturellen Einflussfaktoren**, um die Akzeptanz von Online-Partizipation

in Kommunalverwaltungen besser zu verstehen (vgl. Steinbach/Sieweke/Süß 2019, S. 76).

Die **technische Ausgestaltung** der eingesetzten Anwendungen und Prozesse wird hingegen nur in wenigen Studien untersucht, sodass Erkenntnisse über den Einfluss technischer Faktoren auf die Nutzung von Online-Partizipation bislang nur in geringem Umfang vorliegen (vgl. Rawat 2020, S. 2). Eine Fokussierung auf technische Faktoren wird im Forschungsdiskurs vielmehr kritisch gesehen, da dadurch der Einfluss politisch-administrativer und organisationaler Faktoren vernachlässigt wird (vgl. Randma-Liiv 2022, S. 2). Aufgrund der historischen Entwicklung und der Hybridität des öffentlichen Sektors wird diesen Faktoren vielmehr eine größere Bedeutung für das Verständnis der Nutzung von Online-Partizipation beigemessen. Entsprechend konzentriert sich der Forschungsdiskurs vornehmlich auf die Analyse institutioneller Rahmenbedingungen (vgl. Le Blanc 2020, S. 17; Pruin 2022, S. 209).

Da sich jedoch die Ausgestaltung der technischen Komponenten von Online-Partizipation, die Nutzer der Anwendungen sowie der organisationale Kontext gegenseitig bedingen, können technische Faktoren nicht ignoriert werden, um die angenommene höhere Bedeutung institutioneller Faktoren zu belegen (vgl. Rawat 2020, S. 1-3). Dementsprechend kann eine stärkere Einbeziehung technischer Faktoren in den Forschungsdiskurs dazu beitragen, das **komplexe Zusammenspiel** technischer, nutzerspezifischer und organisationaler Einflussfaktoren besser zu verstehen und damit das Verständnis der Nutzung von Online-Partizipation weiter zu vertiefen. Während es bereits Forschungsarbeiten gibt, die sich durch die Analyse von Einflussfaktoren wie der nationalen IT-Infrastruktur insbesondere mit den Zusammenhängen auf der überorganisationalen Ebene beschäftigen (vgl. z. B. Jho/Song 2015; Stratu-Strelet et al. 2021), fehlen entsprechende Forschungsprojekte auf der individuellen Ebene. Kapitel 4 und 5 liefern Erkenntnisse über die wahrgenommene technische Ausgestaltung der eingesetzten Anwendungen und leisten damit einen wichtigen Beitrag zum besseren Verständnis von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen.

Die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 geben Hinweise auf eine von den Nutzern **wahrgenommene Einfachheit** der eingesetzten Technologien und Anwendungen. Zwar gibt es Barrieren in Form von Aspekten wie Datenschutzbedenken, die die Interaktion auf den Plattformen erschweren, grundsätzlich deuten die Ergebnisse zur wahrgenommenen Einfachheit in Kapitel 4 und die Aussagen der Mitarbeiter in Kapitel 5 jedoch auf ein niedriges Anspruchsniveau bei der Nutzung von Online-Partizipation hin. Bei einem Großteil der eingesetzten Systeme handelt es sich um vergleichsweise einfach zu bedienende Anwendungen, die mit bekannten Web 2.0-Angeboten vergleichbar sind. Trotz der einfachen Bedienbarkeit zeigen die Ergebnisse gleichzeitig, dass die Interaktion mit den Technologien in Abhängigkeit von Faktoren wie der technischen Kompetenz der Mitarbeiter unterschiedlich bewertet werden kann, was bei wahrgenommenen Problemen und Herausforderungen zu einer schlechteren Bewertung von Online-Partizipation führt (vgl. 5.5). Trotz der Relevanz, die die Mitarbeiter der Gestaltung der technischen Systeme in Kapitel 5 beimesen, kann aufgrund der Insignifikanz der wahrgenommenen einfachen Bedienbarkeit in Kapitel 4 keine eindeutige Aussage über den Einfluss technischer Faktoren auf die Nutzerakzeptanz von Online-Partizipation getroffen werden. Damit weichen die Ergebnisse von Studien ab, die einen signifikanten Einfluss der Gestaltung der eingesetzten Technologien auf die Nutzerakzeptanz identifizieren (vgl. z. B. Kim/Holzer 2006; Al-Quraan/Abu-Shanab 2015; Aljazzaf/Al-Ali/Sarfraz 2020). Die Ergebnisse stehen zudem im Widerspruch zu Erkenntnissen aus zahlreichen anderen Technologiefeldern, in denen die einfache Bedienbarkeit als signifikanter Einflussfaktor für die Akzeptanz identifiziert wurde (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016). Neben methodischen Gründen für die Insignifikanz der einfachen Bedienbarkeit in Kapitel 4 in Form von Aspekten wie einer zu geringen Stichprobengröße lassen sich die Ergebnisse auch inhaltlich begründen:

Demzufolge geben die Ergebnisse erste Hinweise auf die Bedeutung der einfachen Bedienbarkeit der eingesetzten Technologien im Kontext von Online-Partizipation. Zunächst können die Ergebnisse als Hinweis auf die höhere Bedeutung institutioneller Faktoren gewertet werden. Die höhere Bedeutung institutioneller Faktoren wird im Forschungsdiskurs zu Online-Partizipation

häufig angenommen, ohne jedoch den Einfluss der eingesetzten Technologien genauer zu untersuchen (vgl. Rawat 2020, S. 2). Gleichzeitig deuten die Ergebnisse darauf hin, dass aufgrund der niedrighwelligen Nutzungsanforderungen die Einfachheit der Technologien in Form von Faktoren wie einer intuitiven Bedienbarkeit weniger im Vordergrund steht als komplexere Herausforderungen wie widersprüchliche Handlungslogiken, die in ihrer Bedeutung technische Faktoren „überlagern“. Schließlich liefern die Ergebnisse Hinweise darauf, dass die technische Ausgestaltung von Online-Partizipation nicht isoliert auf eine einfache Bedienbarkeit reduziert werden kann, sondern vielmehr Aspekte wie integrierte Plattformfunktionen berücksichtigt werden müssen, um die Bedeutung technischer Faktoren besser zu verstehen (vgl. 5.5). Demgegenüber konzentrieren sich viele Forschungsprojekte bei der Untersuchung technischer Faktoren auf Usability-Analysen, was sich im Kontext von Online-Partizipation allein als nicht ausreichend für ein angemessenes Verständnis des Einflusses technischer Faktoren erweisen kann (vgl. Zheng/Schachter/Holzer 2014, S. 656-658).

Die Bedeutung technischer Faktoren kann auch durch den identifizierten Einfluss des **erwarteten Nutzens** von Online-Partizipationsanwendungen verdeutlicht werden. Die Ergebnisse in Kapitel 4 zeigen einen signifikanten Einfluss der Leistungserwartung auf die Akzeptanz von Online-Partizipation. In Kapitel 5 wird der erwartete Output in Form von Aspekten wie der Anzahl und Qualität der Beiträge als relevanter Faktor für die Einstellung der Mitarbeiter identifiziert. Die Ergebnisse der Verfahren werden dabei unter anderem durch die Ausgestaltung der Anwendungen bestimmt. Nach Naranjo-Zolotov, Oliveira und Casteleyn (2018, S. 354) erweist sich das Anwendungsdesign in Form von Faktoren wie der Einfachheit der Plattformen als einer der stärksten Prädiktoren für die Nutzung von Online-Partizipation durch die Öffentlichkeit. Die Ausgestaltung der Anwendungen wirkt sich dahingehend auf den erwarteten Nutzen von Online-Partizipation aus, indem sie die Anzahl und Qualität der Beiträge beeinflusst. Alyoussef (2021, S. 13) zeigt zudem, dass die wahrgenommene einfache Bedienbarkeit einen positiven Einfluss auf den wahrgenommenen Nutzen und die Leistung einer Technologie hat. Demnach steigt der subjektive Nutzen der Verwendung einer Technologie, je einfacher diese zu bedienen ist und je weniger Ressourcen für die Nutzung investiert

werden müssen. Der Nutzen von Online-Partizipation für die beteiligten Mitarbeiter kann daher nicht losgelöst von der Gestaltung der eingesetzten technischen Systeme betrachtet werden, wie die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 verdeutlichen.

Um zu einem umfassenden Verständnis der Akzeptanz von Online-Partizipation zu gelangen, sollte der Fokus weiterhin stärker auf die Nutzer der Anwendungen gerichtet werden. Damit kann gleichzeitig der Einfluss der Mitarbeiter auf den organisationalen und verwaltungsspezifischen Kontext und, in Anlehnung an die Strukturationstheorie von Giddens (1984), die damit verbundene Dualität von Individuum und Organisation stärker berücksichtigt werden (vgl. Porwol/Ojo/Breslin 2013, S. 213). Demnach beeinflusst nicht nur der organisationale Kontext das Verhalten der Mitarbeiter, sondern umgekehrt prägen auch die Mitarbeiter die organisationalen Bedingungen. Für die Analyse der Nutzung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen gewinnen damit die **individuellen Merkmale der Mitarbeiter** an Relevanz.

Im Hinblick auf den Einfluss von Nutzermerkmalen der beteiligten Mitarbeiter auf die Akzeptanz von Online-Partizipation werden in den Kapiteln 4 und 5 eine Reihe von individuellen Merkmalen untersucht. Sie vertiefen damit das Verständnis für den Einfluss personenbezogener Merkmale, die in der Forschung insbesondere auf die Einbettung der Mitarbeiter in den institutionellen Kontext und die daraus resultierenden Rollen bezogen werden, während der Zusammenhang zwischen individuellen Merkmalen und der Technologienutzung eine untergeordnete Rolle spielt. Aufgrund der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien werden im Forschungsdiskurs zu Online-Partizipation weiterhin häufig traditionelle Postulate von Schwierigkeiten bei der Nutzung von Online-Partizipation durch Akteursgruppen wie ältere Menschen aufgegriffen (vgl. z.B. Bailey/Ngwenyama 2011; Chen/Hartt 2021, S. 210-211).

Die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 zeigen jedoch, dass auf Seiten der Mitarbeiter vor allem **Persönlichkeitsmerkmale und Kompetenzen** relevant sind, während ein Einfluss soziodemografischer Merkmale nicht identifiziert werden konnte. Die Annahmen zum moderierenden Einfluss des Geschlechts und

des Alters auf den Zusammenhang zwischen den exogenen Variablen von UTAUT und der Nutzungsintention konnten in Kapitel 4 nur teilweise bestätigt werden. Während für das Geschlecht kein Einfluss nachgewiesen werden konnte, zeigen die Ergebnisse für das Alter, gegenläufig zu dem vermuteten Effekt, nur eine geringfügig höhere Nutzungsintention bei älteren Mitarbeitern im Falle niedriger unterstützender Bedingungen. Der gefundene Effekt ist jedoch gering. Auch in den Interviews in Kapitel 5 werden soziodemografische Merkmale von den Mitarbeitern nur in Ausnahmefällen betont. Vielmehr heben die Mitarbeiter im Umgang mit den Technologien individuelle Merkmale wie den Spaß an der Arbeit mit neuen, digitalen Verfahren hervor (vgl. 5.4.2). Die Ergebnisse vertiefen damit das Verständnis für den Zusammenhang zwischen den eingesetzten Technologien und den Eigenschaften der Techniknutzer und liefern erste Indikatoren für die Bedeutung von Nutzermerkmalen abseits etablierter soziodemografischer Merkmale wie dem Geschlecht.

7.2.2 Beiträge zur Diskussion über den Einfluss von organisationalen Faktoren und Akteuren auf die individuelle Nutzung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen

Eine Fokussierung auf die technische Ausgestaltung allein ist jedoch ebenfalls nicht ausreichend, um den Erfolg von Online-Partizipation adäquat zu analysieren (vgl. Le Blanc 2020, S. 17). Der Forschungsdiskurs zu Technologieakzeptanz geht vielmehr davon aus, dass organisationale Einflussfaktoren stärker berücksichtigt werden sollten, um ein besseres Verständnis für die Nutzung von Technologien zu erlangen (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016, S. 158). Vor dem Hintergrund der vermuteten Bedeutung administrativer und institutioneller Faktoren kommt der Analyse möglicher organisatorischer Einflussfaktoren eine besondere Bedeutung zu. Zwar lassen sich einige Studien identifizieren, die sich mit dem Einfluss organisationaler Faktoren auf die individuelle Nutzerakzeptanz von Online-Partizipation beschäftigen (vgl. z. B. Kim/Holzer 2006; Royo/Pina/Garcia-Rayado 2020; Pruin 2022), insgesamt ist der Forschungsstand in diesem Bereich jedoch noch lückenhaft. Die Kapitel 4 und 5 beschäftigen sich daher mit organisationalen Einflussfaktoren

und vertiefen damit das Verständnis des Zusammenhangs zwischen individuellen und organisationalen Einflussfaktoren auf die individuelle Nutzung von Online-Partizipation.

Die Ergebnisse der Studien zeigen die Bedeutung einer ausreichenden Verfügbarkeit von **organisationalen Ressourcen für die Umsetzung von Online-Partizipation**, die von den Mitarbeitern antizipiert und in ihrer Nutzungsabsicht berücksichtigt wird. In Kapitel 4 weist das UTAUT-Konstrukt der unterstützenden Bedingungen, zu denen unter anderem die Unterstützung durch die IT-Abteilung oder eine ausreichende Ressourcenausstattung zählen, den stärksten positiven Effekt der untersuchten Einflussfaktoren auf die Nutzungsintention von Online-Partizipation auf. Die Ergebnisse in Kapitel 5 zeigen zudem, dass positive organisatorische Rahmenbedingungen von den Mitarbeitern als bedeutsam für ihre individuelle Einstellung zu Online-Partizipation eingeschätzt werden, indem sie das wahrgenommene Verhältnis von Kosten, Aufwand und Ertrag beeinflussen. Ressourcen in Form von Zeit, Finanzen, angemessener Ausstattung oder Weiterbildungsmöglichkeiten sind eine notwendige Voraussetzung, um Online-Partizipation umfassend nutzen zu können. Die Kapitel 4 und 5 liefern Hinweise darauf, dass sich günstige organisatorische Rahmenbedingungen für die Durchführung von Online-Partizipation als Faktoren erweisen können, die unabhängig von persönlichen Präferenzen oder dem Verfahrenoutput die Fähigkeit, sich adäquat mit Online-Partizipation auseinanderzusetzen, beeinflussen und sich insofern positiv auf die Akzeptanz auswirken.

Im Gegensatz dazu wird bei etablierten Modellen wie Venkatesh et al.'s UTAUT davon ausgegangen, dass die organisationale und technologische Infrastruktur in Form von Aspekten wie einer ausreichenden Ressourcenausstattung nur kontext- und situationsspezifisch betrachtet werden kann (vgl. Venkatesh et al. 2003, S. 453-454). Folglich beeinflussen sie die Nutzung einer Technologie nur während der unmittelbaren, direkten Interaktion, während über die generelle Nutzungsintention keine Aussagen getroffen werden können (vgl. Venkatesh et al. 2003, S. 453-454). Somit kann außerhalb der eigentlichen, konkreten Interaktion mit einer Technologie nicht antizipiert werden, ob die Voraussetzungen, die für eine umfassende Nutzung gegeben sein müssen, vorhanden sind oder nicht. Die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5

zeigen hingegen, dass die organisationale Ressourcenausstattung bereits die Nutzungsintention sowie die Einstellung gegenüber Online-Partizipation beeinflusst. Dies liefert Hinweise, die u. a. die theoretischen Annahmen von Hamdan und Weistroffer (2011, S. 5-6) stützen und den Annahmen von Venkatesh et al. (2003) widersprechen. Die Annahmen von Hamdan und Weistroffer postulieren, dass keine direkten praktischen Erfahrungen der Nutzer einer Technologie notwendig sind, um zu Urteilen über geeignete organisationale und infrastrukturelle Bedingungen zu gelangen. Vielmehr handelt es sich um relativ stabile Urteile, über die die Mitarbeiter bereits vor der konkreten Interaktion ausreichend Informationen besitzen.

Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse können erste Schlussfolgerungen für die Institutionalisierung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen gezogen werden: Die Ergebnisse zeigen, dass eine ausreichende organisationale Ressourcenausstattung bereits vor der eigentlichen Einführung bzw. dem direkten Kontakt mit Online-Partizipation von den Mitarbeitern antizipiert werden kann. Folglich wird eine ausreichende organisationale Ressourcenausstattung bereits bei der Nutzungsintention von Online-Partizipation berücksichtigt. Die Ergebnisse zeigen, dass sich eine skeptische Haltung gegenüber der Eignung und den Kapazitäten der Kommunalverwaltung, Online-Partizipationsprozesse durchzuführen, negativ auf die Akzeptanz der Mitarbeiter auswirkt. Mit der Darstellung der Bedeutung der organisationalen und technologischen Infrastruktur für die Mitarbeiterakzeptanz tragen die Kapitel 4 und 5 zu den Erkenntnissen über die frühen Diffusionsphasen von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen bei. Die Kapitel liefern Hinweise darauf, dass Mitarbeiter bereits vor der Durchführung erster Beteiligungsverfahren die Bedingungen innerhalb der Kommunalverwaltung kritisch reflektieren und in ihre Nutzungsintention einbeziehen können. Angesichts der Schwierigkeiten, Verfahren erfolgreich und nachhaltig in Kommunalverwaltungen zu etablieren, sind diese Erkenntnisse von besonderer Relevanz (vgl. Randma-Liiv 2022, S. 18-19).

In den Kapiteln 4 und 5 wird zudem der Einfluss der **Verwaltungskultur** auf die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation thematisiert. Im Forschungsdiskurs werden Faktoren wie eine risikoaverse und verändere-

rungsresistente Verwaltungskultur als hinderlich für eine erfolgreiche organisationale Diffusion von Online-Partizipation identifiziert (vgl. Voorberg/Bekkers/Tummers 2015, S. 15-16). Aus den Erkenntnissen auf organisationaler Ebene kann jedoch nicht zwangsläufig auf den Einfluss der Verwaltungskultur auf die individuelle Nutzung von Online-Partizipation durch die Mitarbeiter geschlossen werden (vgl. Donges 2012, S. 218). Die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 vertiefen den Kenntnisstand zu Online-Partizipation, indem sie die Bedeutung der Verwaltungskultur für die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation untersuchen. Während in Kapitel 4 die Annahmen eines positiven Einflusses einer innovations- und risikofreudigen Verwaltungskultur auf die Intention, Online-Partizipation zu nutzen, nicht bestätigt werden konnten, liefern die qualitativen Ergebnisse in Kapitel 5 Hinweise darauf, dass die Verwaltungskultur das professionelle Selbstverständnis der Mitarbeiter und damit die Einstellung zu Online-Partizipation prägt (vgl. 5.5). Da die Einstellung zu Online-Partizipation als potenzieller Einflussfaktor auf die Nutzungsintention fungiert, kann auch diesbezüglich ein positiver Effekt auf die Nutzungsintention angenommen werden.

Gleichzeitig können damit die Erkenntnisse von Steinbach und Süß (2018, S. 25-27) gestützt werden, wonach der organisationale Kontext nicht allein auf die bürokratische Verwaltungskultur reduziert werden kann. Vielmehr führen Reformbestrebungen und eine Vielzahl von Stakeholdern dazu, dass die Komplexität der Verwaltungskultur aufgrund der Herausbildung unterschiedlicher Logiken und Identitäten stärker berücksichtigt werden muss. Auf Basis der Ergebnisse und der Operationalisierung der Verwaltungskultur in Kapitel 4 kann daher kein direkter Effekt auf die Nutzungsintention von Online-Partizipation identifiziert werden, da diese lediglich auf eine (anti-)bürokratische Ausprägung reduziert wurde. Die differenziertere Betrachtung der Verwaltungskultur in Kapitel 5 zeigt hingegen, dass diese die Mitarbeiter prägen kann, z. B. in Form eines traditionellen Rollenbildes durch eine konservative Verwaltungskultur, in der die zuständigen Mitarbeiter die alleinige Verantwortung für Entscheidungen besitzen und insofern Bürgerbeteiligung ablehnen. Daraus können sich verschiedene Konsequenzen ergeben, wie z. B. mangelndes Interesse, unzureichende Motivation oder eine unzureichende

Bearbeitung von Prozessen, was wiederum den Erfolg von Online-Partizipation gefährden kann.

Eng damit verbunden sind die Ergebnisse zur **Rolle der Verwaltungsführung und der verschiedenen Akteure in den Kommunalverwaltungen** für die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation. Während die Ergebnisse in Kapitel 4 den signifikanten Effekt von sozialem Einfluss auf die Nutzungsintention der Mitarbeiter zeigen, betonen die befragten Mitarbeiter in Kapitel 5 den Einfluss des Bürgermeisters und der Verwaltungsführung. Dadurch können Erkenntnisse über die Bedeutung von Netzwerken und mikropolitischen Spielen innerhalb von Kommunalverwaltungen gewonnen werden, die den Kenntnisstand zur Technologieakzeptanz gegenüber Online-Partizipation bereichern. Je nach individueller Akzeptanz setzen Bürgermeister und Mitglieder der Verwaltungsführung unterschiedlich viele Machtressourcen ein, um die Durchführung von Online-Partizipation zu fördern oder zu verhindern. Die Wahrnehmung der Positionen der Verwaltungsführung und der Bürgermeister sowie die aus ihrem Verhalten resultierenden Rahmenbedingungen beeinflussen die Mitarbeiter in ihrer Nutzungsintention und ihrer Einstellung gegenüber Online-Partizipation. Aufgrund der hohen Machtressourcen der Verwaltungsführung und der starken hierarchischen Prägung der Kommunalverwaltungen (vgl. Bogumil/Holtkamp 2013, S. 42) ergibt sich daraus das Risiko einer geringeren Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation bei fehlender Unterstützung durch die Verwaltungsführung. Insgesamt bestätigen die Kapitel 4 und 5 somit die hohe Bedeutung sozialer Einflüsse im Kontext von Online-Partizipation (vgl. Naranjo-Zolotov/Oliveira/Casteleyn 2018, S. 359) und übertragen diese hohe Bedeutung auf die Akzeptanz der Mitarbeiter von Kommunalverwaltungen.

Die Ergebnisse zeigen zudem, dass das Verhalten der gesamten Belegschaft und nicht nur das der Mitarbeiter auf der Führungsebene für die Analyse der Nutzung von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen relevant ist (vgl. 4.4.2; 5.4.2). Die Ergebnisse zeigen, dass einzelne Akteure und Akteursnetzwerke als Treiber oder Barrieren für Online-Partizipation fungieren können und vertiefen damit das Verständnis der sozialen Dynamik der Diffusion von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen. Damit werden u. a. die

Ergebnisse von Lee und Kim (2018) sowie Choi und Song (2020) zur Bedeutung von individuellem Sozialkapital in Form von Aspekten wie einem unterstützenden sozialen Netzwerk für die Nutzung von Online-Partizipation durch Bürger gestützt und auf die Mitarbeiter von Kommunalverwaltungen übertragen.

Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse die Bedeutung einer Online-Partizipation fördernden **Personalführung**. Personalführung kann als „zielorientierte, wechselseitige Verhaltensbeeinflussung von Mitarbeitern, die dazu bewegt werden sollen, Ziele des Unternehmens zu verfolgen“ verstanden werden (Scherer/Süß 2016, S. 181). Auf dieses Verständnis beziehungsweise können sowohl die persönlichen Einstellungen der Führenden zu Online-Partizipation als auch das Führungsverhalten in Bezug auf die Partizipationsverfahren die Akzeptanz der Geführten gegenüber Online-Partizipation beeinflussen (vgl. 5.4.2). Aus den individuellen Einstellungen der Führenden und ihrem Führungsverhalten können die Geführten Implikationen hinsichtlich der Nützlichkeit und Machbarkeit der Verfahren ableiten sowie Erkenntnisse über organisationale Erwartungen, Normen und Verhaltensbewertungen gewinnen, die sie in ihrer Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation beeinflussen (vgl. Küpper/Felsch, S. 239). Dies erweist sich vor dem Hintergrund der identifizierten starken hierarchischen Prägung deutscher Kommunalverwaltungen als besonders relevant, da dadurch die Mitarbeiter in ihrer Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation in der Regel besonders stark durch das Führungsverhalten beeinflusst werden (vgl. Bogumil/Holtkamp 2013, S. 47).

Die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 zeigen dementsprechend, dass Führende, die die Durchführung von Online-Partizipation befürworten und eine intensive Auseinandersetzung mit Online-Partizipationsverfahren fördern, eine zentrale Voraussetzung für eine hohe Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation darstellen. Dies steht im Einklang mit dem in zahlreichen Studien nachgewiesenen Zusammenhang zwischen der individuellen Nutzerakzeptanz einer neuen Technologie und der Personalführung (vgl. z. B. Aziz et al. 2020; Molino/Cortese/Ghislieri 2021). Der Einfluss von Führung auf die Akzeptanz von Online-Partizipation ist hingegen wenig erforscht. Zwar gibt es eine kleine Anzahl von Studien, die Führung als Barriere

oder fördernden Faktor für die Diffusion von Online-Partizipation identifizieren (vgl. z. B. Stratu-Strelet et al. 2020; Shahab/Bagheri/Potts 2021), insgesamt ist die Evidenz hierzu jedoch noch unzureichend. Ebenso fehlt es an Forschung, die sowohl eine technik- als auch eine führungsorientierte Perspektive einnimmt (vgl. Ringberg/Reihlen/Rydénc 2019, S. 102-103). Die Ergebnisse erweitern somit den Kenntnisstand zum Einfluss von Führung für die Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation durch die Analyse deutscher Kommunalverwaltungen und die Berücksichtigung unterschiedlicher Hierarchieebenen und leisten damit einen Beitrag zum besseren Verständnis der Rolle von Führung für die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation. Darüber hinaus werden in den Kapiteln 4 und 5 durch eine umfassende Betrachtung der Beziehung zwischen Führenden und Geführten auch Prozesse dargestellt, in denen Führende als relevante Bezugspersonen Mitarbeiter unbewusst beeinflussen, wodurch die Bedeutung von Führung in mehrfacher Hinsicht betont wird.

7.2.3 Beiträge zur Diskussion über die Auswirkungen der Mitarbeiterakzeptanz gegenüber Online-Partizipation: Erkenntnisse zu dem interdependenten Einfluss von Bürgern und Verwaltungsmitarbeitern

Online-Partizipationsverfahren sind kollaborative Projekte, an denen eine Vielzahl unterschiedlicher Akteursgruppen wie Politiker oder Beteiligungsdienstleister beteiligt sind (vgl. Randma-Liiv 2022, S. 3). Die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen und die Bürger einer Kommune stellen die beiden primären Gruppen dar, die Online-Partizipation zur Beteiligung bzw. in ihrem Arbeitskontext nutzen. Nur wenn diese Online-Partizipation umfassend nutzen und die damit verbundenen Möglichkeiten anbieten und anwenden, kann Online-Partizipation erfolgreich diffundieren und zur alltäglichen Praxis in Verwaltung und Kommunalpolitik werden. Während die Akzeptanz auf Seiten der Bürger bereits gut erforscht ist, gibt es zur Akzeptanz auf Seiten der Mitarbeiter in den Kommunalverwaltungen deutlich weniger empirische Untersuchungen (vgl. Rana/Williams/Dwivedi 2013).

Empirische Studien, die sowohl die Öffentlichkeit als auch die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen untersuchen und die **Wechselwirkungen** zwischen den beiden Nutzergruppen analysieren, liegen ebenfalls nur in geringer Zahl vor. Damit fehlen jedoch Erkenntnisse über das Zusammenspiel der Akzeptanz der beteiligten Akteursgruppen in Abhängigkeit von der Interaktionsqualität. Online-Partizipation ist demnach durch eine wechselseitige Kommunikation gekennzeichnet, deren Erfolg maßgeblich vom Verhalten der beteiligten Nutzergruppen abhängt, die sich gegenseitig wahrnehmen, (unbewusst) bewerten und beeinflussen (vgl. Randma-Liiv 2022, S. 3). Daran anknüpfend kann auch angenommen werden, dass die beteiligten Akteure aus den Interaktionen Rückschlüsse auf Online-Partizipation und die entsprechenden Verfahren ziehen und die Akzeptanz der Öffentlichkeit und der Verwaltungsmitarbeiter diesbezüglich beeinflusst wird. Die Forschung zu Online-User-Communities zeigt, dass die Aktivität der jeweils anderen Nutzergruppe das Verhalten der eigenen Nutzergruppe beeinflusst und liefert entsprechende Hinweise auf Interdependenzen zwischen Mitarbeitern und Produktnutzern bei vergleichbaren technischen Anwendungen (vgl. z. B. Huang/Tafti/Mithas 2018; Yan et al. 2021). Im Forschungsdiskurs zu Online-Partizipation fehlt es hingegen an entsprechenden Erkenntnissen. Grundsätzlich wird jedoch davon ausgegangen, dass sich eine mangelnde Akzeptanz seitens der Kommunalverwaltung negativ auf die Nutzung von Online-Partizipation durch die Bürger auswirkt und den Erfolg von Online-Partizipation weiter erschwert (vgl. Vidiasova/Trutnev/Vidiasov 2017, S. 67). Die Studien in den Kapiteln 5 und 6 beschäftigen sich mit dem wechselseitigen Einflusspotenzial zwischen der Öffentlichkeit und den Mitarbeitern der Kommunalverwaltungen und liefern damit empirische Erkenntnisse zu der vermuteten Wechselwirkung.

Kapitel 5 befasst sich mit den Einflussfaktoren auf die Technologieakzeptanz der Mitarbeiter in Kommunalverwaltungen und evaluiert die Interaktion zwischen Mitarbeitern und Öffentlichkeit. Die Ergebnisse zeigen, dass die Mitarbeiter das Verhalten und die Beteiligungsqualität der Bürger als zentrales Bewertungskriterium von Online-Partizipation wahrnehmen. Dabei werden neben der Qualität und Quantität der Bürgerbeiträge insbesondere ein **ange-**

messener Kommunikationsstil und ermutigende Rückmeldungen als Zeichen dafür hervorgehoben, dass sich der betriebene Aufwand lohnt und die Verfahren als erfolgreich angesehen werden können (vgl. 5.4.3). Die Ergebnisse erweitern damit die etablierte Forschung zu sozialen Einflüssen und Leistungserwartungen im Kontext von Online-Partizipation (vgl. z. B. Kim/Holzer 2006; Aljazzaf/Al-Ali/Sarfraz 2020) um weitere Bezugsgruppen und spezifischere Evaluationskriterien.

Die experimentelle Studie in Kapitel 6 stellt die Wechselwirkungen zwischen der Öffentlichkeit und den Mitarbeitern der Kommunalverwaltungen in den Mittelpunkt der Analyse. Sie untersucht den Einfluss des **Antwortverhaltens** der zuständigen Mitarbeiter innerhalb eines Bürgerbudgets auf die Nutzungsabsicht der teilnehmenden Öffentlichkeit. Während sich der postulierte Einfluss persönlicher Mitarbeiterreaktionen und der Qualität der übermittelten Informationen bestätigt, erweisen sich die Annahmen zum moderierenden Effekt der Zulassungsentscheidung als nicht signifikant. Da das Antwortverhalten u. a. von der jeweiligen Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation abhängt (vgl. Pruin 2022, S. 219), illustriert die Studie in Kapitel 6 den Einfluss der Mitarbeiterakzeptanz auf die Akzeptanz der Öffentlichkeit. In Verbindung mit den Ergebnissen aus Kapitel 5 zeigen die Ergebnisse somit, dass sich die Akzeptanz der Mitarbeiter von Kommunalverwaltungen und die Akzeptanz der Öffentlichkeit gegenüber Online-Partizipation wechselseitig beeinflussen und erweitern somit die Diskussion um Online-Partizipation durch eine Verknüpfung der beiden zentralen Nutzergruppen digitaler Beteiligungsverfahren.

7.3 Übergreifende Beiträge zur wissenschaftlichen Diskussion über die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung

Die Forderung nach mehr digitalen Partizipationsmöglichkeiten für die Öffentlichkeit kann mit zwei übergeordneten Reform- und Veränderungsprozessen im Rahmen der umfassenden Modernisierungsbestrebungen der öffentlichen Verwaltung in Verbindung gebracht werden: (1) der Öffnung der öffentlichen Verwaltung nach außen, um externe Akteure wie Bürger und Unternehmen stärker zu berücksichtigen, und (2) der Digitalisierung der Verwal-

tung, um die Effizienz und Servicequalität der Organisationen durch den Einsatz moderner, digitaler Technologien und Prozesse zu verbessern (vgl. 2.2; Simonofski et al. 2017; von Lucke/Gollasch 2022). Die Bedeutung von Online-Partizipation für beide Konzepte lässt Rückschlüsse auf die Akzeptanz und Verbreitung der Modernisierungsbestrebungen zu:

(1) Im Hinblick auf die Öffnung der Verwaltung nach außen zeigen die Antworten der Mitarbeiter zu Faktoren wie der generellen Einstellung gegenüber Bürgerbeteiligung oder dem wahrgenommenen Nutzen der Verfahren zwar keine überwiegend positive Haltung gegenüber (digitaler) Bürgerbeteiligung, jedoch auch **keine grundsätzliche Ablehnung oder Skepsis**. In Kapitel 4 zeigt sich, dass die Mitarbeiter insgesamt eine durchschnittliche Einstellung zu Bürgerbeteiligung und eine positive Einschätzung des Nutzens von Online-Partizipation haben (vgl. 4.4.1). In Kapitel 5 lassen sich zwar auf Basis der Aussagen der Studienteilnehmer einzelne Mitarbeiter, Ratsmitglieder und Fachbereiche identifizieren, die sich der Durchführung von (digitalen) Beteiligungsverfahren widersetzen, insgesamt kann jedoch ein positives Klima gegenüber Online-Partizipation in den jeweiligen Kommunalverwaltungen attestiert werden (vgl. 5.4.2). Vor dem Hintergrund des historisch gewachsenen Selbstverständnisses des öffentlichen Sektors (vgl. 2.1.2) kann dies als Indikator für die (teilweise) Internalisierung der mit Open Government verbundenen Veränderungsprozesse gewertet werden, deren Akzeptanz aus theoretischer Sicht als kritisch bewertet wird (vgl. Wewer 2020, S. 83). Die Studien zeigen jedoch, dass das Postulat weitreichender Widerstände seitens der Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen gegenüber der Durchführung von Online-Partizipation insgesamt nicht aufrechterhalten werden kann und vielmehr unterschiedliche Bewertungen, Urteile oder Logiken (vgl. Steinbach/Süß 2018, S. 30-32) gegenüber dem Konzept und der Durchführung von (digitaler) Bürgerbeteiligung bestehen.

Darüber hinaus unterstreichen die Ergebnisse, dass Reformprozesse wie die Öffnung der Verwaltung nicht um ihrer selbst willen durch äußeren Druck vorangetrieben werden sollten. Vielmehr zeigen sie die Bedeutung der **Funktionalität und des Kosten-Nutzen-Verhältnisses** von damit verbundenen Konzepten und Prozessen wie Online-Partizipation. Vor dem Hintergrund der

Forderungen nach einer modernen, offeneren Verwaltung reicht die Bereitstellung von Online-Partizipationsangeboten allein nicht aus, um eine positive Bewertung der Prozesse durch die Mitarbeiter zu gewährleisten. Vielmehr muss die Durchführung von Online-Partizipation als kommunale Dienstleistung in der Wahrnehmung der Mitarbeiter einen angemessenen und messbaren Nutzen für die Kommunalverwaltung und die Öffentlichkeit generieren (vgl. Wewer 2020, S. 23). Da Reformprozesse jedoch häufig durch externen Druck angestoßen werden, ist die Motivation der Mitarbeiter in den Kommunalverwaltungen häufig gering und kann nur überwunden werden, wenn die Reformprozesse zum Leitbild werden und der Nutzen für die Mitarbeiter sichtbar ist (vgl. Wewer 2020, S. 80; 83). Die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 stützen diese Annahmen. Sie zeigen, dass eine qualitative Durchführung der Prozesse und daraus resultierende qualitativ hochwertige Ergebnisse einen Einfluss auf die individuelle Nutzerakzeptanz haben. Insofern haben die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen ein Eigeninteresse daran, dass ihr Arbeitseinsatz mit einer positiven Verfahrensbilanz verbunden ist, die wiederum durch das Arbeitsengagement der Mitarbeiter beeinflusst wird (vgl. 2.3.2). Auf diese Weise liefern die Ergebnisse ebenfalls Hinweise darauf, dass der durch die extern initiierte Einführung einer Vielzahl an Verordnungen, Verfahren und Arbeitsprozessen befürchtete „Dienst nach Vorschrift“, der mit Bürgerbeteiligung und Online-Partizipation verbunden wird (vgl. G. Wewer/T. Wewer 2019, S. 46), nicht bestätigt werden kann.

(2) Im Zuge des fortschreitenden technischen Fortschritts und der damit verbundenen Möglichkeiten wird die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung intensiv diskutiert (vgl. Dobrolyubova 2021, S. 62). Sowohl die Akzeptanz als auch der Entwicklungsstand sowie die Auswirkungen der digitalen Transformation in den Kommunalverwaltungen sind jedoch nur vereinzelt untersucht worden, sodass sich der Kenntnisstand hierzu als äußerst gering erweist (vgl. Kuhlmann/Heuberger 2021, S. 147). Insgesamt zeigt sich, dass die postulierte Aversion des öffentlichen Sektors gegenüber technologischen Innovationen fragwürdig ist (vgl. von Lucke 2008, S. 36). Aufgrund der mit der digitalen Transformation verbundenen radikalen organisationalen Veränderungen kann die digitale Transformation der deutschen Kommunal-

verwaltungen jedoch als komplexer, problembeladener und langwieriger Prozess verstanden werden, der eine vergleichsweise verhaltene Bilanz aufweist (vgl. Fromm et al. 2015; Schwab et al. 2019).

Im Rahmen von gesteuerten organisationalen Veränderungsprozessen kann davon ausgegangen werden, dass sich die öffentliche Verwaltung aufgrund ihrer historisch bedingten Pfadabhängigkeit im Vergleich zu Wirtschaftsorganisationen besonders veränderungsresistent verhält, insofern sie zu immer gleichen Reaktionen und (Problemlösungs-)Ansätzen neigt und daher ein höherer Veränderungsdruck bestehen muss, um Veränderungsprozesse erfolgreich umzusetzen (vgl. Peters/Pierre/Randma-Liiv 2010, S. 16). Auf individueller Ebene können sich Mitarbeiter des öffentlichen Sektors zudem als besonders risikoavers erweisen, was die Diffusion von technologischen Innovationen sowie von Reform- und Veränderungsprozessen, die immer mit einem gewissen Risiko des Scheiterns verbunden sind (vgl. Decker et al. 2012), erschweren kann (vgl. Buurman et al. 2012; Chen/Bozeman 2012). Die Kapitel 4 und 5 liefern Belege für diese Annahmen. Sie liefern Hinweise darauf, dass Veränderungsprozesse wie die Öffnung der Verwaltung durch die im deutschsprachigen Kulturraum stark ausgeprägte **Unsicherheitsvermeidung** beeinflusst werden (vgl. Brodbeck 2015, S. 131). Die Ergebnisse in Kapitel 4 zeigen den Einfluss einer förderlichen organisationalen und technischen Infrastruktur auf die Akzeptanz von Online-Partizipation. Demgegenüber werden in Kapitel 5 weit verbreitete Ängste vor Konflikten oder Komplikationen durch die Weitergabe sensibler Daten von den Studienteilnehmern als relevant eingestuft. Beide Faktoren können Unsicherheit fördern oder reduzieren, indem sie die Wahrscheinlichkeit beeinflussen, dass Verfahren angemessen und ohne unerwünschte Folgen durchgeführt werden können. Insofern implizieren sie, dass Mitarbeiter Risiken in besonderem Maße antizipieren, was Veränderungsprozesse erschweren kann. Auf diese Weise liefern die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 Hinweise auf die Relevanz von Unsicherheitsvermeidung. Sie vertiefen damit das Verständnis für die Bedeutung kultureller Kontextfaktoren, denen im Forschungsdiskurs um Technologieakzeptanz und Reformbestrebungen im öffentlichen Sektor eine hohe Bedeutung beigemessen wird (vgl. Merchant 2007; Metallo et al. 2022).

Neben der angenommenen Veränderungsresistenz sieht sich die Kommunalverwaltung in Deutschland mit einer Vielzahl weiterer Hemmnisse konfrontiert, die eine zügige Digitalisierung der Verwaltung erschweren. Dazu zählen unter anderem unzureichende finanzielle Mittel, ein geringer Breitbandausbau, eine unzureichende Personalausstattung oder eine fehlende interne Unterstützung aufgrund von Bedenken zu Aspekten wie der Datensicherheit (vgl. Hornbostel et al. 2019, S. 16; Schwab et al. 2019, S. 33-35). Der in Kapitel 4 identifizierte starke Einfluss unterstützender Bedingungen sowie die Aussagen der Mitarbeiter in Kapitel 5 zu organisationalen Einflussfaktoren geben Hinweise auf die Antizipation möglicher Barrieren durch die Mitarbeiter. Diese Barrieren haben einen potenziellen Einfluss auf die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber den Prozessen und Abläufen, die mit der digitalen Transformation einhergehen. Indem die Studien die Relevanz wahrgenommener Barrieren für die Akzeptanz von Online-Partizipation durch die Mitarbeiter aufzeigen, leisten sie zugleich einen Beitrag zum besseren Verständnis des Einflusses organisationaler Rahmenbedingungen auf den Erfolg aktueller Reformbemühungen vor dem Hintergrund des individuellen Mitarbeiterverhaltens.

7.4 Übergreifende Beiträge zur Forschung über die Akzeptanz innovativer Technologien

Die Forschung zu Einflussfaktoren und Auswirkungen auf die Nutzerakzeptanz von Technologien, Anwendungen, Verfahren und Prozessen erweist sich aufgrund der zunehmenden Bedeutung von Technologien im Zuge der postulierten aktuellen und zukünftigen Entwicklungen als unerlässlich. Technologien durchdringen immer mehr Lebensbereiche und werden dabei immer komplexer und anspruchsvoller. Inwieweit aktuelle und zukünftige Technologien als erfolgreich bewertet werden können, hängt jedoch maßgeblich von der Nutzung durch relevante Akteure ab (vgl. Davis 1985). Dementsprechend erweist sich eine umfassende Kenntnis der Einflussfaktoren und Auswirkungen auf die Akzeptanz der jeweiligen Technologien als zentral für das Verständnis ihrer erfolgreichen Diffusion. Aufgrund der sozialen, ökologischen und ökonomischen Relevanz kann der Forschungsdiskurs zu Technologieakzeptanz als fortschrittlich bewertet werden (vgl. Alomary/Woollard 2015,

S. 1). Aufgrund der **Komplexität und inhaltlichen Breite des Forschungsgegenstandes** sind jedoch weitere Erkenntnisse notwendig, um das Verständnis von Technologieakzeptanz weiter zu vertiefen.

Die Kapitel 4, 5 und 6 leisten einen Beitrag zum aktuellen Forschungsdiskurs und erweitern das Wissen über Technologieakzeptanz im organisationalen Kontext. Die Kapitel 4 und 6 zeigen die **Anwendbarkeit etablierter Theorien und Konstrukte** auf die Analyse der Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation. Sie nutzen etablierte Theorien, Modelle und Konstrukte aus Modellen wie der Theorie des geplanten Verhaltens (vgl. Ajzen 1985), dem Technology Acceptance Model (vgl. Davis 1985) oder der Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (vgl. Venkatesh et al. 2003), ergänzen diese um potenzielle Einflussfaktoren wie die Verwaltungskultur oder die Reaktionsfähigkeit der Mitarbeiter und validieren sie im Kontext der deutschen öffentlichen Verwaltung. Durch die Anwendung der Theorien und Modelle in einem nur vereinzelt analysierten Kontext wird deren Gültigkeit aufgezeigt und der universelle Anwendungsanspruch weiter gestützt. So zeigt sich, dass Technologieakzeptanzmodelle wie UTAUT zwar den Anspruch einer universellen Anwendbarkeit und Gültigkeit haben, zahlreiche Studienergebnisse jedoch Unterschiede in Abhängigkeit von Kontextfaktoren wie der analysierten Branche oder dem Kulturraum, in dem die Technologien angewendet werden, identifizieren (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016, S. 343-344). In der Studie in Kapitel 4 wird UTAUT auf den öffentlichen Sektor in Deutschland angewendet und dadurch validiert. Auch wenn dies nicht das primäre Ziel der Studie war, zeigt sie damit, dass UTAUT und die darin verwendeten potenziellen Einflussfaktoren für die Analyse von Technologieakzeptanz im Kontext deutscher Kommunalverwaltungen geeignet sind und vertieft damit das Wissen über Technologieakzeptanz in diesem Kontext.

Vor dem Hintergrund der hohen Relevanz nationaler Kulturen für die individuelle Technologieadaption (vgl. Venkatesh/Zhang 2010, S. 20) und den Herausforderungen, die mit der Digitalisierung und dem Einsatz moderner Technologien im deutschen öffentlichen Sektor verbunden sind (vgl. Kersting/Graubner 2020, S. 231), erweisen sich die Erkenntnisse als besonders wertvoll, um potenzielle Nutzungsbarrieren identifizieren zu können.

Zwar wurden im Forschungsdiskurs um Technologieakzeptanz sowohl öffentliche Organisationen (vgl. z. B. Chu/Wu/Lee 2009; Dečman 2015) als auch Organisationen im deutschen Kulturraum (vgl. z. B. Wirtz/Lütje/Schierz 2006) untersucht, der Fokus liegt jedoch weiterhin auf privatwirtschaftlichen Organisationen (vgl. Wahdain/Ahmad/Zakaria 2014, S. 164). Die in Kapitel 4 dargestellten Erkenntnisse zu den Effekten von sozialem Einfluss, unterstützenden Bedingungen und den Einstellungen zu Bürgerbeteiligung auf die Akzeptanz von Online-Partizipation ergänzen dabei den Forschungsdiskurs um Ergebnisse aus dem deutschen Verwaltungssektor.

Darüber hinaus wird in den Kapiteln 4 und 5 mit der Einstellung zum Konzept der Online-Partizipation bzw. der Einstellung zu Bürgerbeteiligung ein im Forschungsdiskurs um Technologieakzeptanz **uneinheitlich verwendetes Konstrukt** evaluiert und dessen Relevanz für die Nutzungsintention von Online-Partizipation aufgezeigt. Aufgrund der Komplexität und des Abstraktionsgrades werden Einstellungen in der Technologieakzeptanzforschung in mindestens zwei Ausprägungen berücksichtigt: Etablierte Modelle wie das Technologieakzeptanzmodell von Davis untersuchen die Einstellung gegenüber der Nutzung einer Technologie als potenziellen Einflussfaktor auf die Nutzungsintention (vgl. Davis 1985, S. 15). Im Gegensatz dazu hat sich die Einstellung gegenüber der Technologie oder dem Konzept an sich im Forschungsdiskurs häufig als schwächerer oder nicht signifikanter Prädiktor für die Akzeptanz gezeigt (vgl. Zhang/Aikman/Sun 2008, S. 643). Die Ergebnisse in den Kapiteln 4 und 5 zeigen hingegen, dass Mitarbeiter mit Online-Partizipationserfahrung und Mitarbeiter der Fachbereiche für Bürgerbeteiligung in Abhängigkeit von ihrer grundsätzlichen Einstellung zum Konzept der Online-Partizipation unterschiedliche Anwendungsfelder sehen und die Verfahren unterschiedlich nutzen.

Die in den Kapiteln 4 und 5 dargestellten Ergebnisse geben somit Hinweise auf die Relevanz der Einstellung zur Technologie bzw. zum Konzept an sich und unterstützen die Ergebnisse einzelner Studien, die diese untersucht haben (vgl. z. B. Kim/Holzer 2006; Kroenung/Bernius 2012), durch Erkenntnisse im Kontext von Online-Partizipation. Sie zeigen, dass die Nutzung und Nutzungsintention von Technologien, die von übergeordneten Entwicklungen

und Herausforderungen wie Reformbestrebungen oder neuen Rollenverständnissen geprägt sind und insofern radikale Innovationen darstellen, von der Einstellung zur Technologie bzw. zum Konzept an sich beeinflusst werden. Dies ist für ein adäquates Verständnis von Technologieakzeptanz entsprechend zu berücksichtigen.

Die Kapitel 4, 5 und 6 ergänzen den Forschungsdiskurs um Technologieakzeptanz weiterhin um **individuelle und soziale Einflussfaktoren** und kommen damit der Forderung nach einer stärkeren Berücksichtigung entsprechender Kontextfaktoren nach (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2016, S. 158). Während die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 den Einfluss der Verwaltungskultur und der Verwaltungsmitarbeiter sowie individueller Nutzermerkmale bestätigen, konzentriert sich Kapitel 6 auf eine experimentelle Analyse des Einflusses der Interaktion zwischen den Mitarbeitern der Kommunalverwaltungen und der partizipierenden Öffentlichkeit während der konkreten Durchführung der Verfahren. Indem die Studien die Relevanz von Faktoren wie der institutionellen Berufsbiographie für die Akzeptanz von Online-Partizipation aufzeigen, wird eine zu starke Fokussierung auf technologische Aspekte vermieden und die Komplexität von Technologieakzeptanz innerhalb sozio-technischer Systeme betont. Gleichzeitig liefern die Ergebnisse der Kapitel 5 und 6 Hinweise auf die Bedeutung von Technologieeigenschaften wie der Vielfalt und Integration von als relevant erachteten Funktionen, die im aktuellen Forschungsdiskurs um Technologieakzeptanz vernachlässigt werden (vgl. Mlekus et al. 2020, S. 275). Mit der Herausarbeitung der Relevanz von Technologieeigenschaften sowie von individuellen und organisationalen Faktoren für die individuelle Mitarbeiterakzeptanz von Online-Partizipation erfüllen die Studien Forderungen innerhalb der Technologieakzeptanzforschung nach Analysen, die die verschiedenen Bezugsebenen stärker parallel berücksichtigen (vgl. Busolo/Nderu/Ogada 2020, S. 31). Diese sind im Kontext von Online-Partizipation nur in sehr geringer Zahl vorhanden (vgl. Steinbach/Sieweke/Süß 2019, S. 77), sodass die Studien in Kapitel 4 und 5 sowohl einen Beitrag zur Technologieakzeptanzforschung im Allgemeinen als auch zur Akzeptanz von Online-Partizipation im Besonderen leisten.

Schließlich besteht das Postulat, dass aufgrund der Komplexität des Forschungsgegenstandes für ein adäquates Verständnis von Technologieakzeptanz **mehr als ein theoretischer Ansatz** notwendig ist, um ein umfassendes Verständnis der Nutzung und Nichtnutzung technischer Anwendungen zu erlangen (vgl. Taherdoost 2018, S. 961). Die Studien in den Kapiteln 4, 5 und 6 kombinieren etablierte Modelle wie das Technologieakzeptanzmodell oder UTAUT, die jeweils maßgeblich auf der Theorie des geplanten Verhaltens basieren, mit Theorien wie der Rollentheorie oder der sozialen Austauschtheorie und erweitern damit das theoretische Verständnis von Technologieakzeptanz. Die relevanten Forschungsstränge werden miteinander verknüpft und auf Online-Partizipation angewendet. Vor dem Hintergrund der angenommenen Übertragbarkeit der Ergebnisse auf andere technologische Kontexte (vgl. Venkatesh/Thong/Xu 2012) ermöglicht dies insbesondere Erkenntnisse über die Bedeutung sozialer Faktoren bei Technologien und Prozessen, die durch Interaktionen und unterschiedliche Adressatengruppen gekennzeichnet sind. Darüber hinaus lassen sich Rückschlüsse auf die Bedeutung des professionellen Selbstverständnisses im organisationalen Anwendungskontext ziehen.

7.5 Schlussfolgerungen

7.5.1 Praxisimplikationen

Die Diffusion von (technischen) Innovationen in Organisationen hängt maßgeblich vom Nutzerverhalten der betroffenen Mitarbeiter ab, die die Technologie in ihren Arbeitsalltag integrieren und anwenden müssen (vgl. Nadkarni/Prügl 2020). Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit können daher dazu beitragen, den Einsatz von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen zu fördern und Bedingungen zu schaffen, die den Mitarbeitern den Umgang mit den Verfahren erleichtern und somit deren Akzeptanz fördern. Auch wenn die Ergebnisse aufgrund ihres wissenschaftlichen Charakters nicht uneingeschränkt auf die Anwendung in der Praxis übertragbar sind, liefern sie erste Ansatzpunkte, wie die umfassende Nutzung von Online-Partizipation durch die Mitarbeiter gefördert und der Umgang mit den eingesetzten Technologien erleichtert werden kann. Auf diese Weise können praktische Erkenntnisse darüber gewonnen werden, wie Online-Partizipation erfolgreich

umgesetzt und die Gesundheit und Motivation der beteiligten Mitarbeiter gefördert werden kann.

Als zentral für die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber Online-Partizipation erweisen sich das Vorhandensein förderlicher organisationaler Rahmenbedingungen sowie eine ausreichende Ressourcenausstattung, um eine qualitativ hochwertige Durchführung von Online-Partizipation zu ermöglichen. Dementsprechend kann **die ausreichende Freistellung von Kapazitäten** in finanzieller, personeller und zeitlicher Hinsicht als eine Grundvoraussetzung für den erfolgreichen Einsatz von Online-Partizipation angesehen werden. Während die Notwendigkeit ausreichender freier Kapazitäten für jeden Prozess in Organisationen gilt, ergibt sich im Zusammenhang mit Online-Partizipation eine besondere Schwierigkeit: So werden in der Praxis häufig nicht ausreichend Kapazitäten und Ressourcen zur Verfügung gestellt, um genügend Spielraum für die Durchführung und Bearbeitung der Verfahren zu ermöglichen (vgl. Nickles 2018, S. 24). Vielmehr müssen viele Kommunen im Zuge der vielfältigen Reform- und Modernisierungsbestrebungen priorisieren, welche Maßnahmen eine höhere Dringlichkeit und einen höheren Nutzen haben, während andere Vorhaben wie die Bereitstellung digitaler Beteiligungsangebote warten müssen (vgl. Wewer 2020, S. 23). Da die Ergebnisse der Kapitel 4 und 5 jedoch zeigen, dass die Mitarbeiter unzureichende Kapazitäten und Ressourcen antizipieren, können insbesondere niedrigschwellige und kostengünstige Beteiligungsangebote eine Möglichkeit sein, um in ressourcenschwachen Kommunalverwaltungen Erfahrungen mit Online-Partizipation zu sammeln und eine erfolgversprechende Umsetzung zu fördern. Während Verfahren wie Bürgerbudgets einen hohen interdisziplinären Arbeitsaufwand erfordern, der ggf. nicht ausreichend geleistet werden kann und von den Mitarbeitern skeptisch betrachtet wird, sind umfangreiche Informationsangebote auf bestehenden Plattformen oder Projekte mit speziellen Zielgruppen wie niedrigschwellige Formen der Jugendbeteiligung weniger ressourcenintensiv.

In den Kapiteln 4 und 5 wird gezeigt, wie sich ein positiver sozialer Einfluss und die Unterstützung durch den Bürgermeister, die Verwaltungsführung sowie relevante Führungskräfte und Mitarbeiter auf die Akzeptanz von Online-Partizipation auswirken. Daraus folgt, dass eine erfolgreiche Anwendung von

Online-Partizipation nicht nur eine angemessene externe Kommunikation erfordert, um die Öffentlichkeit zur Beteiligung zu motivieren, sondern auch eine **stringente und positive interne Kommunikationsstrategie**, um die Akzeptanz der Mitarbeiter zu fördern. Durch Mund-zu-Mund-Propaganda, mangelnde Transparenz oder einzelne skeptische Positionen kann der Stellenwert von Online-Partizipation innerhalb der Organisation undurchsichtig und vage wirken und zu skeptischen Sichtweisen führen. Eine entsprechende interne Kommunikationsstrategie, die die Vorteile und die Bedeutung von Online-Partizipation hervorhebt, zeigt neben dem potenziellen Nutzen der Verfahren auch, dass sich die Kommunalverwaltung zur Durchführung von Online-Partizipation verpflichtet hat. Die Hervorhebung von Online-Partizipation in internen Newslettern und im Intranet oder die Betonung der Vorteile in Ansprachen und Berichten des Bürgermeisters sind mögliche Maßnahmen, um die Bewertung von Online-Partizipation zu fördern.

Erkenntnisse über relevante Nutzermerkmale im Umgang mit den eingesetzten Technologien können vor dem Hintergrund des Person-Job-Fits praktische Erkenntnisse liefern. So sollten bei der Auswahl von Mitarbeitern für Online-Partizipation nicht ausschließlich Faktoren wie das Alter oder die Technologieaffinität der Mitarbeiter als Kriterien dienen (vgl. 4.4.2). Vielmehr liefern die Studien erste Hinweise darauf, dass **extrovertierte, soziale und kommunikationsstarke Mitarbeiter** die Interaktion mit der Öffentlichkeit als angenehmer und leichter empfinden und daher mit der Betreuung von Online-Partizipation betraut werden sollten (vgl. 5.6). Neben einer potenziell höheren Motivation, Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung (vgl. Shahzadi et al. 2014, S. 164) und in diesem Sinne einer höheren Qualität von Online-Partizipationsverfahren, können durch eine geeignete Bestimmung der verantwortlichen Mitarbeiter weitere potenzielle Vorteile erzielt werden, wie z. B. eine höhere Arbeitgeberattraktivität der Kommunalverwaltung für extrovertierte oder aus der Privatwirtschaft kommende Mitarbeiter.

Kapitel 7 liefert darüber hinaus praktische Erkenntnisse zur **Gestaltung eines förderlichen Prozessmanagements** von Online-Partizipationsverfahren. Die Ergebnisse zeigen, dass sich eine hohe Reaktionsfähigkeit der Mitarbeiter positiv auf die Intention der Nutzer auswirkt, in Zukunft wieder an vergleich-

baren Beteiligungsverfahren teilzunehmen. Ebenso wird die Nutzungsintention von der Informationsqualität der Rückmeldungen beeinflusst. Aus den Ergebnissen ergeben sich Implikationen für die Praxis. Zunächst müssen für eine qualitativ hochwertige Durchführung der Verfahren ausreichende personelle Kapazitäten während des gesamten Beteiligungsprozesses bereitgestellt werden. Dies betrifft nicht nur die Moderation der Beiträge zur Aufrechterhaltung einer angemessenen Diskussion, die auch die Nutzung von Online-Partizipation durch die Öffentlichkeit positiv beeinflussen kann (vgl. Lironi 2016, S. 23), sondern auch die Interaktion mit den Teilnehmern. Ebenso sollten die beteiligten Mitarbeiter zu einer qualitativ hochwertigen Interaktion mit der Öffentlichkeit angeregt werden, bei der sie ausreichend verständliche und präzise Informationen zur Verfügung stellen. Daraus ergibt sich gleichzeitig ein hoher Koordinations- und Arbeitsaufwand, um bei Projekten, die auf spezifisches Fachwissen aus den verschiedenen beteiligten Fachbereichen angewiesen sind, die notwendigen Informationen zu erhalten. Dies sollte von den jeweiligen Projektverantwortlichen frühzeitig einkalkuliert und durch Maßnahmen, wie z. B. die Beteiligung von Mitarbeitern aus verschiedenen Fachbereichen, berücksichtigt werden.

7.5.2 Grenzen der Arbeit

Die empirischen Studien der vorliegenden Arbeit untersuchen den Einfluss individueller, technischer, organisationaler und kontextspezifischer Faktoren auf die Technologieakzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation. Die Ergebnisse helfen, die individuelle Nutzung von Plattformen, Anwendungen und Prozessen besser zu verstehen. Trotz der Erkenntnisse, die generiert werden konnten, unterliegt die vorliegende Arbeit Limitationen, die zum Teil bereits innerhalb der einzelnen Studienkapitel aufgezeigt wurden (vgl. 4.6; 5.6; 6.6). Darüber hinaus ergeben sich weitere Limitationen, die die durchgeführten Studien übergreifend betreffen.

Zunächst ist auf die **Zusammensetzung der Stichproben** der Studien hinzuweisen. Die Teilnehmer der Studien wurden jeweils über digitale Kanäle wie E-Mail-Einladungen oder Verlinkungen auf Social-Media-Plattformen rekrutiert. Aufgrund der damit verbundenen Selbstselektion der Teilnehmer kann

jedoch keine repräsentative Stichprobe generiert werden, sodass Verzerrungen möglich sind, die bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden müssen (vgl. Heckman 1990, S. 201-202). Die Problematik der Selbstselektion der Teilnehmer betrifft einen Großteil empirischer Forschungsprojekte in den Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. Vor dem Hintergrund des Forschungsthemas, das sich mit der Digitalisierung und Demokratisierung von Kommunalverwaltungen beschäftigt, können eine ausschließlich digitale Rekrutierung und eine nicht repräsentative Stichprobe die Problematik und die damit verbundenen inhaltlichen Implikationen jedoch verstärken.

Zudem wird Online-Partizipation insbesondere in Kommunen mit einer größeren Einwohnerzahl durchgeführt (vgl. Wewer 2020, S. 59). Daher können Erkenntnisse in den entsprechenden Kommunalverwaltungen von besonderem Interesse sein, um die unterschiedliche Nutzung von Online-Partizipation besser zu verstehen. Aber auch Verwaltungen kleinerer Kommunen, die Online-Partizipation durchführen, haben ein besonders hohes Erkenntnispotenzial. Entsprechende Kommunalverwaltungen sind in den Kapiteln 4 und 5 jedoch nur in geringer Zahl vertreten. Obwohl versucht wurde, diese in den jeweiligen Datenerhebungsphasen angemessen zu berücksichtigen, konnten insgesamt nur wenige Verwaltungen kleinerer Kommunen erreicht werden. Darüber hinaus wurden nur Mitarbeiter von Kommunalverwaltungen in Deutschland befragt. Aufgrund des Einflusses kultureller Faktoren auf die Akzeptanz von Technologien wurde diese Einschränkung bewusst vorgenommen (vgl. Venkatesh/Zhang 2010, S. 5-6). Gleichzeitig können daraus jedoch keine Rückschlüsse auf andere Länder und Kulturräume gezogen werden. Vor dem Hintergrund des geringen Forschungsstandes zur Akzeptanz von Online-Partizipation aus der Perspektive von Verwaltungsmitarbeitern sind übertragbare Erkenntnisse jedoch wünschenswert.

Eine weitere Limitation betrifft den **Zusammenhang zwischen Nutzungsin-tention und tatsächlicher Nutzung** von Online-Partizipation. Akzeptanz wird in dieser Arbeit in Anlehnung an etablierte Theorien als Nutzung von Online-Partizipation verstanden. Aufgrund des Arbeitskontextes, in dem viele Mitarbeiter keine Wahl haben, ob sie die entsprechenden Anwendungen nutzen oder nicht, bezieht sich die Nutzung primär auf die Art der Nutzung,

beispielsweise in Form der vollständigen, gewissenhaften und korrekten Erledigung der anfallenden Aufgaben durch die verantwortlichen Mitarbeiter (vgl. Wewer 2020, S. 80). Keine der drei Studien untersucht jedoch die tatsächliche Nutzung von Online-Partizipation durch die Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen bzw. durch die Öffentlichkeit in Kapitel 6. Eine objektive Messung der Nutzung durch Tracking-Tools (vgl. Turner et al. 2010, S. 464) ist aus Datenschutzgründen als problematisch zu bewerten. Eine subjektive Messung durch Selbstauskunft innerhalb eines Fragebogens würde hingegen die Stichprobe der Studie einschränken, da nur Mitarbeiter teilnehmen könnten, die sich in der Vergangenheit aktiv an Online-Partizipationsverfahren beteiligt haben. Ebenso kann auf diese Weise nur die wahrgenommene Nutzung erhoben werden, die jedoch aufgrund von Wahrnehmungsverzerrungen von der tatsächlichen Nutzung abweichen kann (vgl. Turner et al. 2010, S. 471). Wie in den meisten empirischen Forschungsprojekten wurde sich daher auf die Messung der Nutzungsintention beschränkt, aus der sich gemäß der verwendeten Theorien die Nutzung von Online-Partizipation ableiten lässt (vgl. Turner et al. 2010, S. 464).

Ob und inwieweit auf Basis der Nutzungsintention tatsächlich Aussagen über die tatsächliche Nutzung getroffen werden können, ist jedoch umstritten. So zeigt beispielsweise eine Metaanalyse von Sheeran (2002, S. 31), dass die Verhaltensintention im Durchschnitt nur 28% der Varianz des zukünftigen Verhaltens erklärt und das tatsächliche Verhalten vielmehr von weiteren Faktoren abhängt. Rückschlüsse auf die Akzeptanz von Online-Partizipation in Form der Nutzung können daher auf Basis der Erkenntnisse aus den Kapiteln 4 bis 6 nur unter Vorbehalt gezogen werden.

Bei der Messung der Akzeptanz von Online-Partizipation wurde bisher nur die Akzeptanz von Online-Partizipation im Allgemeinen untersucht. Damit kann jedoch die **Komplexität von Online-Partizipation** nicht umfassend abgebildet werden. Dies betrifft zum einen die fehlende Berücksichtigung von Ratsmitgliedern und Bürgermeistern bzw. die fehlende differenzierte Betrachtung der unterschiedlichen Akteursgruppen auf Seiten der Kommunalverwaltung. Aufgrund ihrer Funktion als zentrale Entscheidungsträger innerhalb der Kommunalverwaltung nehmen Ratsmitglieder und Bürgermeister sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Öffentlichkeit eine zentrale Rolle

bei der Forderung nach (digitalen) Beteiligungsprozessen ein (vgl. Holtkamp 2009, S. 70; Royo/Yetano/Acerete 2014, S. 96). Im Rahmen der durchgeführten Studien werden sie zwar als möglicher sozialer Einflussfaktor berücksichtigt, jedoch nicht als Studienteilnehmer in Abgrenzung zu den Verwaltungsmitarbeitern.

Die fehlende Berücksichtigung der Komplexität von Online-Partizipation resultiert gleichzeitig aus der **Unbestimmtheit der Beteiligungsgrade**. Die Studienteilnehmer wurden jeweils nach ihrer grundsätzlichen Akzeptanz gegenüber Online-Partizipation befragt. Wie in Unterabschnitt 2.2.2 gezeigt wird, lässt sich Online-Partizipation jedoch in verschiedene Beteiligungsgrade differenzieren, die der Öffentlichkeit unterschiedliche Einflussmöglichkeiten einräumen (vgl. Gatautis 2010). Es ist davon auszugehen, dass die Akzeptanz der Mitarbeiter in Abhängigkeit von den Einflussmöglichkeiten der Öffentlichkeit und den damit verbundenen Implikationen für die Entscheidungskompetenzen der Kommunalverwaltung unterschiedlich ausfallen kann. Allerdings wurde in den Studien aufgrund eines allgemeinen Verständnisses von Online-Partizipation nicht zwischen Verfahren unterschieden, die lediglich Informationen bereitstellen, und Verfahren, die der Öffentlichkeit weitreichende Entscheidungsbefugnisse einräumen. Unterschiedliche Einflussfaktoren und Akzeptanzausprägungen können so nicht untersucht werden.

Schließlich wird die Einbettung von Online-Partizipation in übergeordnete Reformbestrebungen in den Studien nur angedeutet. Erkenntnisse über den Einfluss von Online-Partizipation und die Einbettung in Reformbestrebungen wie Open Government und E-Government können daher nicht gewonnen werden. Ein genaueres Verständnis des Zusammenspiels von Reformbemühungen auf übergeordneter Ebene und damit verbundenen Prozessen wie Online-Partizipation kann jedoch helfen, die Verbreitung digitaler Bürgerbeteiligung und den Erfolg der Modernisierungsbemühungen besser zu verstehen.

7.5.3 Weiterer Forschungsbedarf

Die Grenzen der vorliegenden Arbeit zeigen weiteren Forschungsbedarf auf. Ebenso lässt sich aus den gewonnenen Erkenntnissen weiterer Forschungsbedarf ableiten, um die Ergebnisse der Studien zu vertiefen und zu erweitern.

Weiterer Forschungsbedarf ergibt sich zunächst aus dem Potenzial einer **differenzierteren Betrachtung der Akteursgruppen** in den Kommunalverwaltungen. Dies bezieht sich zunächst auf eine Analyse der Gruppenebene in Form der verschiedenen Fachbereiche innerhalb der Kommunalverwaltungen. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass verschiedene Fachbereiche unterschiedliche Anforderungen und Bedürfnisse an die zur Erledigung ihrer Aufgaben eingesetzten Technologien haben und diese diesbezüglich unterschiedlich bewerten (vgl. Dukić/G. Dukić/Bertović 2016, S. 5-6; Lin 2017, S. 98). Die Kommunalverwaltungen weisen hier eine besonders große Heterogenität auf, indem sich die Fachbereiche in ihren Zuständigkeiten und damit auch in den fachlichen Hintergründen der Mitarbeiter stark unterscheiden. Eine differenzierte Betrachtung der Einflussfaktoren nach Fachbereichen ist daher von besonderem Interesse. Durch die Betrachtung der Mitarbeiter nach Fachbereichszugehörigkeit können unter anderem Erkenntnisse über den möglichen Einfluss von Abteilungskulturen (vgl. Lee 2007) gewonnen werden, die das Verständnis für die Akzeptanz von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen weiter schärfen. Bestehende empirische Evidenz deutet zudem darauf hin, dass die Nutzung von Technologien in organisationalen Kontexten durch die Unterstützung des Top-Managements und förderliche Führungsstile beeinflusst wird und Akzeptanz innerhalb von Organisationen insbesondere top-down initiiert wird (vgl. Schepers/Wetzels/de ruyter 2005, S. 504-505; Haderi/Abdul Rahim/Bamahros 2018, S. 177). Die vorliegende Arbeit stützt diese Erkenntnisse. Durch weitere Forschung zur Bedeutung von Führung, z. B. durch eine dyadische Betrachtung von Geführten und Führenden sowie durch eine stärkere Einbindung von Verwaltungsräten und Bürgermeistern in qualitative Forschungsprojekte, kann die Bedeutung von Führung und sozialem Einfluss jedoch noch stärker berücksichtigt werden.

Darüber hinaus kann die Forschung zur Technologieakzeptanz von Mitarbeitern in Kommunalverwaltungen gegenüber Online-Partizipation durch eine stärkere Berücksichtigung von **Persönlichkeitsmerkmalen und Fähigkeiten** der Mitarbeiter bereichert werden. Dies betrifft zum einen die Berücksichtigung unterschiedlicher Persönlichkeiten und Fähigkeiten bei der Auswahl und Analyse von Studienteilnehmern und in diesem Zusammenhang die

Wahl der Erhebungskanäle. Auf diese Weise können mögliche Gruppenunterschiede sowie der Einfluss identifizierter individueller Merkmale besser abgebildet werden (vgl. Dukić/G. Dukić/Bertović 2016, S. 5-6). Gleichzeitig können durch die Analyse individueller Merkmale, die in dieser Arbeit nicht berücksichtigt wurden, weitere Einflussfaktoren identifiziert werden, die die Bedeutung der Nutzermerkmale weiter verdeutlichen. Durch länderübergreifende und transnationale Analysen können zudem potenzielle Unterschiede in Abhängigkeit von möglichen Länderclustern aufgezeigt werden.

Weiterer Forschungsbedarf besteht darüber hinaus im Hinblick auf die **Beteiligungsqualität der Verfahren**. Durch Erkenntnisse über den Einfluss unterschiedlicher Beteiligungsgrade von Online-Partizipation kann ein stärkerer Bezug zum Diskurs über die grundsätzliche Einbindung der Öffentlichkeit in öffentliche Entscheidungsprozesse hergestellt und mit Erkenntnissen über die konkreten Folgen von Beteiligung in Abhängigkeit von den tatsächlichen Einflussmöglichkeiten der Bürger verknüpft werden (vgl. Irvin/Stansbury 2004, S. 55-56). Auf diese Weise kann die rein zweiwertige Betrachtung der Folgen einer beteiligten Öffentlichkeit im Vergleich zu einer unbeteiligten Öffentlichkeit aufgelöst und durch eine differenziertere Analyse ersetzt werden. Entsprechende Erkenntnisse haben zudem weitreichende praktische Implikationen, insofern sie Ableitungen hinsichtlich der Wahl geeigneter Beteiligungsinstrumente innerhalb der Kommunalverwaltung ermöglichen. Über die Analyse der Beteiligungsgrade hinaus kann die Berücksichtigung weiterer Qualitätsmerkmale, wie z. B. die Quantität und Geschwindigkeit von Mitarbeiterreaktionen oder die Qualität der Interaktionen und Beiträge, sowohl Erkenntnisse über die Akzeptanz von Online-Partizipation als auch über die Wechselwirkung zwischen Öffentlichkeit und Kommunalverwaltung fördern (vgl. 6.3).

Vor dem Hintergrund des Forschungsthemas dieser Arbeit erweist sich zudem der mögliche Einfluss von **Mitarbeiterpartizipation** auf die Akzeptanz von Online-Partizipation als besonders vielversprechend. Die bestehende Forschung liefert erste Hinweise darauf, dass die Akzeptanz von Mitarbeitern gegenüber E-Government-Anwendungen gesteigert werden kann, wenn diese stärker in die Konzeption und Einführung der Anwendungen einbezogen werden (vgl. Ben Rehouma 2017, S. 2351-2352). Insgesamt wird der Einfluss

von Partizipation auf die Adoption von Technologien jedoch nur in wenigen Forschungsprojekten untersucht, sodass der Wissensstand hierzu lückenhaft und unvollständig ist (vgl. Ben Rehouma 2017, S. 2352). Zukünftige Studien sollten daher den Einfluss der internen Mitarbeiterbeteiligung bei der Umsetzung von Online-Partizipation stärker berücksichtigen.

Schließlich kann durch eine **differenzierte Betrachtung der Nutzung von Online-Partizipation** die Akzeptanz von Online-Partizipation in Kommunalverwaltungen besser abgebildet und untersucht werden. Neben der Untersuchung der konkreten Nutzung von Online-Partizipation bieten neue Operationalisierungen der Nutzungsintention ein hohes Potenzial, die Akzeptanz der Verfahren besser zu verstehen. Dabei können insbesondere Erkenntnisse zur Qualität der intendierten Nutzung, z. B. in Form der für die Nutzung veranschlagten Arbeitszeit, helfen, die Nutzungsintention besser zu erfassen.

Literaturverzeichnis

- Abers, Rebecca (2001): Practicing Radical Democracy, in: *disP - The Planning Review* 37 (147/2001), S. 32-38
- Adell, Emeli (2009): Acceptance of driver support systems, in: *Proceedings of the European Conference on Human Centred Design for Intelligent Transport Systems 2009*, S. 475-486
- Adell, Emeli/Várhelyi, András/Nilsson, Lena (2014): The definition of acceptance and acceptability, in: Regan, Michael A. (Hrsg.): *Driver acceptance of new technology. Theory, measurement and optimisation*, Farnham, Burlington 2014, S. 11-21
- Agger, Annika/Lund, Dorthe Hedensted (2017): Collaborative Innovation in the Public Sector – New Perspectives on the Role of Citizens? In: *Scandinavian Journal of Public Administration* 21 (3/2017), S. 17-38
- Ahn, Tony/Ryu, Seewon/Han, Ingoo (2007): The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing, in: *Information & Management* 44 (3/2007), S. 263-275
- Aichholzer, Georg/Strauß, Stefan (2016): Electronic Participation in Europe, in: Lindner, Ralf/Aichholzer, Georg/Hennen, Leonhard (Hrsg.): *Electronic Democracy in Europe*, Cham 2016, S. 55-132
- Aimran, Ahmad Nazim/Ahmad, Sabri (2013): Assessing The Unidimensionality, Reliability, Validity and Fitness of Influential Factors of 8th Grades Students' Mathematics Achievement in Malaysia, in: *International Journal of Advance Research* 1 (2/2013), S. 1-7
- Ajzen, Icek (1985): From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior, in: Kuhl, Julius/Beckmann, Jürgen (Hrsg.): *Action Control*, Berlin, Heidelberg 1985, S. 11-39
- Ajzen, Icek/Czasch, Cornelia/Flood, Michael G. (2009): From Intentions to Behavior: Implementation Intention, Commitment, and Conscientiousness, in: *Journal of Applied Social Psychology* 39 (6/2009), S. 1356-1372

- Ajzen, Icek/Fishbein, Martin (2000): Attitudes and the Attitude-Behavior Relation: Reasoned and Automatic Processes, in: *European Review of Social Psychology* 11 (1/2000), S. 1-33
- Ajzen, Icek/Fishbein, Martin (2005): The Influence of Attitudes on Behavior, in: Albarracín, Dolores/Johnson, Blair T/Zanna, Mark P. (Hrsg.): *The Handbook of Attitudes*, Mahwah, NJ, S. 173-221
- Ajzen, Icek/Madden, Thomas J. (1986): Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control, in: *Journal of Experimental Social Psychology* 22 (5/1986), S. 453-474
- Albrecht, Steffen/Kohlrausch, Niels/Kubicek, Herbert/Lippa, Barbara/Märker, Oliver/Trénel, Matthias /Vorwerk, Volker/Westholm, Hilmar/Wiedwald, Christian (2008): 'E-Partizipation' - Elektronische Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft am E-Government, Studie ifib/Bremen und Zebralog/Berlin im Auftrag des Bundesministeriums des Innern 2008
- Alcántara, Sophia/Niederberger, Marlen (2015): Bürgerkonferenzen als Instrument der Experteneinbindung, in: Niederberger, Marlen/Wassermann, Sandra (Hrsg.): *Methoden der Experten- und Stakeholdereinbindung in der sozialwissenschaftlichen Forschung*, Wiesbaden 2015, S. 287-303
- Al-Dalou, Raya/Abu-Shanab, Emad (2013): E-participation levels and technologies, *The 6th International Conference on Information Technology (ICIT 2013)*, http://icit.zuj.edu.jo/icit13/Papers%20list/Camera_ready/E-Technology/656.pdf, 20.10.2023
- Alenezi, Hussain/Tarhini, Ali/Sharma, Sujeet Kumar (2015): Development of quantitative model to investigate the strategic relationship between information quality and e-government benefits, in: *Transforming Government: People, Process and Policy* 9 (3/2015), S. 324-351
- Al-Hujran, Omar/Al-Debei, Mutaz M./Al-Lozi, Enas: Examining eDemocracy adoption intention for digital society: An integrative model, in: *The eighth international conference on digital society*, S. 39-47

- Aljazzaf, Zainab M./Ayad, Sharifa/Sarfraz, Muhammad (2020): e-Participation Model for Kuwait e-Government, in: *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 11 (2/2020), S. 192-199
- Allianz Vielfältige Demokratie (2017): Bürgerbeteiligung in Kommunen verankern. Leitlinien, Mustersatzung und Praxisbeispiele für ein verlässliches Zusammenwirken von Politik, Verwaltung und Bürgerschaft, Gütersloh 2017
- Allport, Gordon (1935): Attitudes, in: Murchison, Carl (Hrsg.): *A Handbook of Social Psychology*, Worcester 1935, S. 789-844
- Alomary, Azza/Woollard, John (2015): How is technology accepted by users? A review of technology acceptance models and theories, in: *Proceedings of The IRES 17th International Conference*, London 2015
- Alonso, Ángel Iglesias/Barbeito, Roberto Luciano (2016): Does e-participation Influence and Improve Political Decision Making Processes? Evidence From a Local Government, in: *Lex localis - Journal of Local Self-Government* 14 (4/2016), S. 873-891
- Al-Quraan, Heba K./Abu-Shanab, Emad A. (2015): Predictors of E-Participation Levels: The Case of Jordan, in: *The 7th International Conference on Information Technology 2015*, S. 325-331
- Alraja, Mansour Naser (2016): The effect of social influence and facilitating conditions on e-government acceptance from the individual employees' perspective, in: *Polish Journal of Management Studies* 14 (2/2016), S. 18-27
- Alrashedi, R./Persaud, A./Kindra, G. (2015): Drivers of eParticipation: Case of Saudi Arabia, in: *The Journal of Business Inquiry* 14 (1/2015), S. 1-22
- Alrawashdeh, Thamer A./Al-Mahadeen, Bassam M. (2013): Extended UTAUT to Examine the Acceptance of Web Based Training System by Public Sector, in: *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)* 7 (1/2013), S. 4-9
- Alshehri, Mohammed/Drew, Steve/Alhussain, Thamer/AlGhamdi, Rayed (2012): The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government

- Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM 2012, 23rd Australasian Conference On Information Systems 2012, <https://arxiv.org/abs/1211.2410>, 20.10.2023
- Alvi, Mohsin Hassan (2016): A Manual for Selecting Sampling Techniques in Research 2016, MPRA Paper No. 70218, <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/70218/>, 20.10.2023
- Alwahaishi, Saleh/Snásel, Václav (2013): Consumers' Acceptance and Use of Information and Communications Technology: A UTAUT and Flow Based Theoretical Model, in: Journal of technology management/innovation 8 (2/2013), S. 9-10
- Alyoussef, Ibrahim Youssef (2021): Factors Influencing Students' Acceptance of M-Learning in Higher Education: An Application and Extension of the UTAUT Model, in: Electronics 10 (24/2021), 3171
- Alzahrani, Ahmed Ibrahim/Mahmud, Imran/Ramayah, T./Alfarraj, Osama/Alalwan, Nasser (2019): Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model, in: Journal of Librarianship and Information Science 51 (2/2019), S. 291-306
- Amah, Edwinah/Nwuche, Christine A. (2013): The Influence of Size on Corporate Culture and Organizational Effectiveness in the Nigerian Banking Industry, in: International Journal of Business Administration 4 (5/2013), S. 15-23
- Anderson, James C./Gerbing, David W. (1988): Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach, in: Psychological Bulletin 103 (3/1988), S. 411-423
- Arbter, Kerstin/Trattnigg, Rita (2005): Standards zur Öffentlichkeitsbeteiligung. Auf dem Weg zu effizienter und effektiver Partizipation, in: Bauer, Helfried/Biwald, Peter/Dearing, Elisabeth/KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung (Hrsg.): Public Governance - Öffentliche Aufgaben gemeinsam erfüllen und effektiv steuern, Wien – Graz 2005, S. 295-307
- Armbrüster, Thomas/Banzhaf, Johannes/Dingemann, Lars (2010): Öffentlicher Dienst und Bürokratie: Kritik und Reform, in: Armbrüster,

- Thomas/Banzhaf, Johannes/Dingemann, Lars (Hrsg.): Unternehmensberatung im öffentlichen Sektor, Wiesbaden 2010, S. 17-29
- Arnstein, Sherry R. (1969): A Ladder Of Citizen Participation, in: Journal of the American Institute of Planners 35 (4/1969), S. 216-224
- Auf dem Hövel, Jörg (1996): Politisierung der öffentlichen Verwaltung durch Parteien? Ursachenforschung und normative Debatte, in: Zeitschrift für Parlamentsfragen 27 (1/1996), S. 82-95
- Awan, AbdulGhafoor (2015): Relationship between Satisfaction, Attitude and Performance: A Case Study of MCB Bank Ltd, in: Journal of Marketing and Consumer Research 7 (2015), S. 11-18
- Awang, Zainudin (2014): Research methodology and data analysis 2 Aufl., Shah Alam 2014
- Aziz, Faiq/Rami, Aizuddin Md/Razali, Fazilah/Mahadi, Nomahaza (2020): The Influence of Leadership Style Towards Technology Acceptance in Organization, in: International Journal of Advanced Science and Technology 29 (7/2020), S. 218-225
- Bailey, Arlene/Ngwenyama, Ojelanki (2011): The challenge of e-participation in the digital city: Exploring generational influences among community telecentre users, in: Telematics and Informatics 28 (3/2011), S. 204-214
- Bakarman, Ahmed A. (2011): Attitude, Skill, and Knowledge: (ask) a new Model for Design Education, in: Proceedings of the Canadian Engineering Education Association (CEEA) (2011)
- Bandura, Albert (1977): Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change, in: Psychological Review 84 (2/1977), S. 191–215
- Barkhuizen, Gary/ Wette, Rosemary (2008): Narrative frames for investigating the experiences of language teachers, in: System 36 (3/2008), S. 372-387
- Barrett, Paul (2007): Structural equation modelling: Adjudging model fit, in: Personality and Individual Differences 42 (5/2007), S. 815-824

- Batara, Enrique/Nurmandi, Achmad/Warsito, Tulus/Pribadi, Ulung (2017): Are government employees adopting local e-government transformation? In: *Transforming Government: People, Process and Policy* 11 (4/2017), S. 612-638
- Batara, Enrique/Nurmandi, Achmad/Warsito, Tulus/Pribadi, Ulung (2017): Are government employees adopting local e-government transformation?, in: *Transforming Government: People, Process and Policy* 11 (4/2017), S. 612-638
- Baum, H. S. (2001): Citizen Participation, in: Wright, James D. (Hrsg.): *International Encyclopedia of the Social/Behavioral Sciences*, 2 Aufl., Amsterdam 2001, S. 1840-1846
- Baym, Nancy K. (2015): *Personal connections in the digital age*, 2 Aufl., Malden, MA, Cambridge 2015
- Beck, Kurt (2011): Bürgerengagement und Bürgerbeteiligung - Neue Chancen für die Demokratie, in: Beck, Kurt/Ziekow, Jan (Hrsg.): *Mehr Bürgerbeteiligung wagen*, Wiesbaden 2011, S. 21-30
- Ben Rehouma, Mariem (2017): The impact of participation on Government employees' adoption of IT - Empirical research focusing on e-file, in: Eibl, Maximilian/Gaedke, Martin (Hrsg.), *Informatik 2017*, Bonn 2017, S. 2347-2355
- Ben, Esther Ruiz/Schuppan, Tino (2014): E-Government Innovations and Work Transformations, in: *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)* 10 (1/2014), S. 1-17
- Benighaus, Christina/Renn, Ortwin (2016): Teil A Grundlagen, in: Benighaus, Christina/Wachinger, Gisela/Renn, Ortwin (Hrsg.): *Bürgerbeteiligung Konzepte und Lösungswege für die Praxis*, Berlin 2016, S. 17-27
- Benz, Arthur (2004): Governance - Modebegriff oder nützliches sozialwissenschaftliches Konzept? In: Benz, A. (Hrsg.): *Governance - Regieren in komplexen Regelsystemen*, Wiesbaden 2004, S. 11-28
- Berghofer, Julia (2023): The Emergence of E-participation Tools: Strengthening Democracy Through Inclusive Debates, in: Berghofer,

- Julia/Futter, Andrew/Häusler, Clemens/Hoell, Maximilian/Nosál, Juraj (Hrsg.): *The Implications of Emerging Technologies in the Euro-Atlantic Space*, Cham 2023, S. 23-41
- Bertels, Stephanie/Lawrence, Thomas B. (2016): Organizational responses to institutional complexity stemming from emerging logics: The role of individuals, in: *Strategic Organization* 14 (4/2016), S. 336-372
- Biehl, Heiko (2005): Theorien politischer Partizipation, in: Biehl, Heiko (Hrsg.): *Parteimitglieder im Wandel*, Wiesbaden 2005, S. 57-85
- Blanke, Bernhard/Schridde, Henning (2001): Wenn Mitarbeiter ihre Orientierung verlieren. Change Management und Verwaltungskultur im Lichte einer Mitarbeiterbefragung in der Landesverwaltung Niedersachsen, in: *German Journal of Human Resource Management: Zeitschrift für Personalforschung* 15 (3/2001), S. 336-356
- Bogumil, Jörg (2018): Kommunale Selbstverwaltung – Gemeinden/Kreise, in: Voigt, Rüdiger (Hrsg.): *Handbuch Staat*, Wiesbaden 2018, S. 765-774
- Bogumil, Jörg/Holtkamp, Lars (2010): Die kommunale Ebene. in: Olk Thomas/Klein Ansgar/Hartnuß Birger (Hrsg.): *Engagementpolitik*, Wiesbaden 2010, S. 382-406
- Bogumil, Jörg/Holtkamp, Lars (2013): *Kommunalpolitik und Kommunalverwaltung. Eine praxisorientierte Einführung, vollst. Neufassung*, Bonn 2013
- Bogumil, Jörg/Jann, Werner (2020): *Verwaltung und Verwaltungswissenschaft in Deutschland* (3 Auflage), Wiesbaden 2020
- Bogumil, Jörg/Kißler, Leo (1998): Die Beschäftigten im Modernisierungsprozeß: Akteure oder Agierende? In: *Industrielle Beziehungen: Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management* 5 (3/1998), S. 298-320
- Bogumil, Jörg/Kuhlmann, Sabine (2015): Legitimation von Verwaltungshandeln – Veränderungen und Konstanten, in: *der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management* 8 (2/2015), S. 237-251

- Boyd, Danah (2017): Why Youth (Heart) Social Network Sites: The Role of Networked Publics in Teenage Social Life, in: Buckingham, David (Hrsg.): MacArthur Foundation Series on Digital Learning – Youth, Identity, and Digital Media, Cambridge, MA 2007, S. 119-142
- Brand, Stephan/Salzgeber, Johannes (2019): Kommunale Auslagerungen: ein Spiegelbild regionaler Vielfalt in Deutschland, KfW Research, Fokus Volkswirtschaft 268
- Brand, Stephan/Steinbrecher, Johannes (2019): Digitalisierung in Kommunen: leichter gesagt als getan, KfW Research Fokus Volkswirtschaft (276)
- Brandstätter, Hermann/Opp, Karl-Dieter (2014): Personality Traits (“Big Five”) and the Propensity to Political Protest: Alternative Models, in: Political Psychology 35 (4/2014), S. 515-537
- Brannon, Skylar M./DeJong, Allison/Gawronski, Bertram (2019): Determinants of Lateral Attitude Change: The Roles of Object Relatedness, Attitude Certainty, and Moral Conviction, in: Social Cognition 37 (6/2019), S. 624-658
- Brettschneider, Frank (2022): Bürgerbeteiligung und Direkte Demokratie aus der Bürger:innen in Baden-Württemberg, 2022, https://www.uni-hohenheim.de/fileadmin/uni_hohenheim/Aktuelles/Uni-News/Pressemitteilungen/2022-10_Buergerbeteiligung.pdf, 20.10.2023
- Bright, Jonathan/Margetts, Helen (2016): Big Data and Public Policy: Can It Succeed Where E-Participation Has Failed? In: Policy/Internet 8 (3/2016), S. 218-224
- Brodbeck, Felix C. (2016): Ergebnisse der GLOBE-Studie, in: Brodbeck, Felix C./Kirchler, Erich/Woschée, Ralph (Hrsg.): Internationale Führung, Berlin, Heidelberg 2016, S. 87-165
- Brüning, Christoph (2017): Die neue Wertschätzung des Bürgers – Neue Formen der Bürgerbeteiligung und -partizipation, in: Brüning, Christoph/Schliesky Utz (Hrsg.): Kommunale Verwaltungsreform. 20 Jahre Neues Steuerungsmodell, Baden-Baden 2017, S. 93-114

- Buele, Irene/Vidueira, Pablo/Yagüe, José Luis/Cuesta, Fabián (2020): The Participatory Budgeting and Its contribution to Local Management and Governance: Review of Experience of Rural Communities from the Ecuadorian Amazon Rainforest, in: Sustainability 12 (11/2020), 4659
- Bullinger, Hans-Jörg (1994): Einführung in das Technologiemanagement. Modelle, Methoden, Praxisbeispiele, Stuttgart 1994
- Busch, Lüder (2010): Bürgerbeteiligung in der städtebaulichen Planung: Das Beispiel der kreisangehörigen Städte Schleswig-Holsteins, Saarbrücken 2010
- Buurman, Margaretha/Delfgaauw, Josse/Dur, Robert/van den Bossche, Seth (2012): Public sector employees: Risk averse and altruistic? In: Journal of Economic Behavior/Organization 83 (3/2012), S. 279-291
- Busolo, Gilbert/Nderu, Lawrence/Ogada, Kennedy (12182020): A Multilevel Technology Acceptance Management Model, in: Computer Science & Information Technology (CS & IT) 12182020, S. 19-35
- Carley-Baxter, Lisa R./Hill, Craig A./Roe, David J./Twiddy, Susan E./Baxter, Rodney K./Ruppenkamp, Jill (2009): Does Response Rate Matter? Journal Editors Use of Survey Quality Measures in Manuscript Publication Decisions, in: Survey Practice 2 (7/2009), S. 1-7
- Carr-West, Jonathan (2018): Redressing the trust deficit. Local governments and citizen engagement, in: Kerley, Richard/Liddle, Joyce/Dunning, Pamela T. (Hrsg.) (2018): The Routledge Handbook of International Local Government, Boca Raton, FL 2018, S. 296-306
- Chadwick, Andrew (2011): Explaining the Failure of an Online Citizen Engagement Initiative: The Role of Internal Institutional Variables, in: Journal of Information Technology/Politics 8 (1/2011), S. 21-40
- Chandon, Pierre/Morwitz, Vicki G./Reinartz, Werner J. (2005): Do Intentions Really Predict Behavior? Self-Generated Validity Effects in Survey Research, in: Journal of Marketing 69 (2/2005), S. 1-14

- Chen, Chung-An/Bozeman, Barry (2012): Organizational Risk Aversion: Comparing The Public and Non-Profit Sectors, in: *Public Management Review* 14 (3/2012), S. 377-402
- Chen, Xiaoyu/Hartt, Maxwell (2021): Planning for an Older and Digital Future: Opportunities and Challenges of Age-Friendly E-Participation in China, in: *Planning Theory/Practice* 22 (2/2021), S. 191-210
- Chen, Xiujuan/Qin, Ke/ Wu, Linhai (2021): Citizen Characteristics and Their Participation in Food Safety Social Co-governance: Public Health Implications, in: *Frontiers in public health* 9 (2021), 772117
- Chen, Yongsi/Hew, Khe Foon (2015): Knowledge Sharing in Virtual Distributed Environments: Main Motivators, Discrepancies of Findings and Suggestions for Future Research, in: *International Journal of Information and Education Technology* 5 (6/2015), S. 466-471
- Cheshmedzhieva, Margarita/Mircheva, Vesela/Pisarska, Galina/ Haydushka, Elena (2021): Impact of globalization on the direct participation of citizens in local self-government in the Republic of Bulgaria, in: *SHS Web of Conferences* 92 (2021), 7013
- Chester, David S./Lasko, Emily N. (2021): Construct Validation of Experimental Manipulations in Social Psychology: Current Practices and Recommendations for the Future, in: *Perspectives on psychological science: a journal of the Association for Psychological Science* 16 (2/2021), S. 377-395
- Choi, Yeon-Tae/Kwon, Gyeong-Hoan (2019): New forms of citizen participation using SNS: an empirical approach, in: *Quality & Quantity* 53 (1/2019), S. 1-17
- Choi, Byungchul/Ravichandran, T./O'Connor, Gina Colarelli (2019): Organizational Conservatism, Strategic Human Resource Management, and Breakthrough Innovation, in: *IEEE Transactions on Engineering Management* 66 (4/2019), S. 529-541
- Choi, Ju-Choel/Song, Changsoo (2020): Factors explaining why some citizens engage in E-participation, while others do not, in: *Government Information Quarterly* 37 (4/2020), 101524

- Christensen, R. K./Wright, B. E. (2011): The Effects of Public Service Motivation on Job Choice Decisions: Disentangling the Contributions of Person-Organization Fit and Person-Job Fit, in: *Journal of Public Administration Research and Theory* 21 (4/2011), S. 723-743
- Christian, P. Cary/Davis, Trenton J. (2016): Revisiting the Information Technology Skills Gap in Master of Public Administration Programs, in: *Journal of Public Affairs Education* 22 (2/2016), S. 161-174
- Christian, P. Cary/Davis, Trenton J. (2016): Revisiting the Information Technology Skills Gap in Master of Public Administration Programs, in: *Journal of Public Affairs Education* 22 (2/2016), S. 161-174
- Chu, Pin Yu/Wu, Tai zu/Lee, Chien Hao (2009): Technology acceptance in public sector: an empirical study of a Knowledge Management System in Kaohsiung City Government, in: *International Journal of Management and Decision Making* 10 (5/2009), S. 341-358
- Chun, Soon Ae/Cho, June-Suh (2012): E-participation and transparent policy decision making, in: *Information Polity* 17 (2/2012), S. 129-145
- Cole, David A. (1987): Utility of confirmatory factor analysis in test validation research, in: *Journal of consulting and clinical psychology* 55 (4/1987), S. 584-594
- Colley, Ann M./Gale, Matthew T./Harris, Teri A. (1994): Effects of Gender Role Identity and Experience on Computer Attitude Components, in: *Journal of Educational Computing Research* 10 (2/1994), S. 129-137
- Conklin, Wm. Arthur (2007): Barriers to Adoption of e-Government, in: 2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'07) 2007, S. 98
- Connelly, Brian L./Certo, S. Trevis/Ireland, R. Duane/Reutzel, Christopher R. (2011): Signaling Theory: A Review and Assessment, in: *Journal of Management* 37 (1/2011), S. 39-67
- Cook, Meghan/Lavigne, Mark/Pagano, Christina/Dawes, Sharon/Pardo, Theresa (2002): Making a Case for Local E-Government. E-Government in Action, Albany, NY 2002

- Cooper, Terry L./Bryer, Thomas A./Meek, Jack W. (2006): Citizen-Centered Collaborative Public Management, in: *Public Administration Review* 66 (1/2006), S. 76-88
- Crozier, Michel/Friedberg, Erhard (1979): *Macht und Organisation. Die Zwänge kollektiven Handelns*, Königstein/Ts 1979
- Cruickshank, Peter/Hall, Hazel (2020): Talking to imagined citizens? Information sharing practices and proxies for e-participation in hyperlocal democratic settings, in: *Information Research: an international electronic journal* 25 (4/2020)
- Cunliffe, Ann L. (2011): Crafting Qualitative Research, in: *Organizational Research Methods* 14 (4/2011), S. 647-673
- D'Agostino, Maria/Schwester, Richard/Carrizales, Tony/Melitski, James (2011): A study of e-government and e-governance: an empirical examination of municipal websites, in: *Public Administration Quarterly* 35 (1/2011), S. 3-25
- Davis, Fred (1985): *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results*, Massachusetts 1985
- Davis, Fred D. (1989): Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, in: *MIS Quarterly* 13 (3/1989), S. 319-340
- Davis, Fred D./Bagozzi, Richard P./Warshaw, Paul R. (1992): Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace, in: *Journal of Applied Social Psychology* 22 (14/1992), S. 1111-1132
- Day, Diane (1997): Citizen Participation in the Planning Process: An Essentially Contested Concept? In: *Journal of Planning Literature* 11 (3/1997), S. 421-434
- de Rosa, Annamaria (2002): The "associative network". A technique for detecting structure, contents, polarity and stereotyping indexes of the semantic fields, in: *European Review of Applied Psychology* 52 (3-4/2002), S. 181-200

- Decker, Phillip/Durand, Roger/Mayfield, Clifton O/McCormack, Christy/Skinner, David/Perdue G. (2012): Predicting implementation failure in organization change, in: *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict* 16 (2/2012), S. 29-49
- Dečman, Mitja (2015): Understanding Technology Acceptance of Government Information Systems from Employees' Perspective, in: *International Journal of Electronic Government Research* 11 (4/2015), S. 69-88
- Demirdoven, Burcu/Cubuk, Ecem Buse Sevinc/Karkin, Naci (2020): Establishing relational trust in e-Participation, in: Charalabidis, Yannis/Cunha, Maria Alexandra/Sarantis, Demetrios (Hrsg.): *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, New York, NY, USA 2020, S. 341-348
- Devaraj, Sarv/Easley, Robert F./Crant, J. Michael (2008): Research Note - How Does Personality Matter? Relating the Five-Factor Model to Technology Acceptance and Use, in: *Information Systems Research* 19 (1/2008), S. 93-105
- Diefenbach, Thomas (2009): New Public Management in Public Sector Organizations: the Dark Sides of Managerialistic 'Enlightenment', in: *Public Administration* 87 (4/2009), S. 892-909
- Dillon, Andrew/Morris, Michael (1996): User Acceptance of Information Technology: Theories and Models, in: *Annual Review of Information Science and Technology* 31 (1996), S. 3-31
- Dobrolyubova, Elena (2021): Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward, in: *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy* 14 (1/2021), S. 61-86
- Donges, Patrick (2011): Politische Organisationen als Mikro-Meso-Makro-Link, in: Quandt, Thorsten/Scheufele, Bertram (Hrsg.): *Ebenen der Kommunikation*, Wiesbaden 2011, S. 217-231

- Dosi, Giovanni (1982): Technological Paradigms and Technological Trajectories: A Suggested Interpretation of the Determinants and Directions of Technical Change, in: *Research Policy* (3/1982), S. 147-162
- Dudenredaktion: „Akzeptanz“ auf Duden online. o. J. <https://www.duden.de/rechtschreibung/Akzeptanz>, 20.10.2023
- Dukić, Darko/Dukić, Gordana/Bertović, Neven (2016): Public administration employees' readiness and acceptance of e-government: Findings from a Croatian survey, in: *Information Development* 33 (5/2016), S. 525-539
- Duriau, Vincent J./Reger, Rhonda K./Pfarrer, Michael D. (2007): A Content Analysis of the Content Analysis Literature in Organization Studies: Research Themes, Data Sources, and Methodological Refinements, in: *Organizational Research Methods* 10 (1/2007), S. 5-34
- Durodolu, Oluwole (2016): Technology Acceptance Model as a predictor of using information system' to acquire information literacy skills, in: *Library Philosophy and Practice* (11/2016)
- Duyck, Phillippe C. O./Pynoo, Bam/Devolder, Pieter/Voet, T./Adang, L./Vercruysse, Jan (2008): Möchten Krankenhausärzte wirklich auf digitale Systeme umsteigen?--Die Akzeptanz gegenüber einem Bildarchivierungs- und Übermittlungssystem in einer Universitätsklinik, in: *RoFo : Fortschritte auf dem Gebiete der Röntgenstrahlen und der Nuklearmedizin* 180 (7/2008), S. 631-638
- Dwivedi, Yogesh K./Rana, Nripendra P./Jeyaraj, Anand/Clement, Marc/Williams, Michael D. (2019): Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model, in: *Information Systems Frontiers* 21 (3/2019), S. 719-734
- Dyck, Jennifer L./Smither, Janan Al-Awar (1994): Age Differences in Computer Anxiety: The Role of Computer Experience, Gender and Education, in: *Journal of Educational Computing Research* 10 (3/1994), S. 239-248

- Earl, Allison/Hall, Michael P. (2018): Motivational Influences on Attitudes, in: Albarracín, Dolores/Johnson, Blair T. (Hrsg.): *The Handbook of Attitudes*. Volume 1: Basic Principles (2. Auflage), New York, S. 377-403
- Edixhoven, Tom/Qiu, Sihang/Kuiper, Lucie/Dikken, Olivier/Smitskamp, Gwennan/Gadiraju, Ujwal (2021): Improving Reactions to Rejection in Crowdsourcing Through Self-Reflection, in: *13th ACM Web Science Conference 2021*, New York, NY, USA 2021, S. 74-83
- El-Haddadeh, Ramzi/Weerakkody, Vishanth/ Al-Shafi, Shafi (2013): The complexities of electronic services implementation and institutionalisation in the public sector, in: *Information/Management* 50 (4/2013), S. 135-143
- Ermert, Julian/Pützer, Hannah/Ruesch, Michelle/Zebralog GmbH & Co KG (2015): 18. Statusbericht des Portals Buergerhaushalt.org, Bonn 2015
- Ermert, Julian/Pützer, Hannah/Ruesch, Michelle/Zebralog GmbH & Co KG (2015): 8. Statusbericht des Portals Buergerhaushalt.org, Bonn 2015
- Evans, Spencer C./Roberts, Michael C./Keeley, Jared W./Blossom, Jennifer B./Amaro, Christina M./Garcia, Andrea M/Odar Stough, Cathleen /Canter, Kimberly S./Robles, Rebeca/Reed, Geoffrey M. (2015): Vignette methodologies for studying clinicians' decision-making: Validity, utility, and application in ICD-11 field studies, in: *International journal of clinical and health psychology : IJCHP* 15 (2/2015), S. 160-170
- Evertz, Lena/Kollitz, Rouven/Süß, Stefan (2021): Electronic word-of-mouth via employer review sites – the effects on organizational attraction, in: *The International Journal of Human Resource Management* 32 (16/2021), S. 3428-3457
- Falk, Armin/Fischbacher, Urs (2006): A theory of reciprocity, in: *Games and Economic Behavior* 54 (2/2006), S. 293-315
- Farazmand, Ali (1999): Globalization and Public Administration, in: *Public Administration Review* 59 (6/1999), S. 509-522

- Faupel, Stefanie (2020): Predicting managers' championing behavior through subordinates' change-related voice, in: *Journal of Managerial Psychology* 35 (5/2020), S. 333-345
- Faupel, Stefanie/Süß, Stefan (2019): The Effect of Transformational Leadership on Employees During Organizational Change – An Empirical Analysis, in: *Journal of Change Management* 19 (3/2019), S. 145-166
- Fayad, Rima/Paper, David (2015): The Technology Acceptance Model E-Commerce Extension: A Conceptual Framework, in: *Procedia Economics and Finance* 26 (2015), S. 1000-1006
- Fazio, Russell H. (1986): How do attitudes guide behavior? In: Sorrentino, Richard M. H./Tory Higgins, Edward (Hrsg.): *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior*, New York 1986, S. 204-243
- Ferri, Delia/Favalli, Silvia (2018): Web Accessibility for People with Disabilities in the European Union: Paving the Road to Social Inclusion, in: *Societies* 8 (2/2018), 40
- Field, Andy (2013): *Discovering statistics using IBM SPSS statistics. And sex and drugs and rock 'n' roll*, 4. ed., Los Angeles 2013
- Fishbein, Martin/Ajzen, Icek (1975): *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, Boston 1975
- Fisher, Robert J./Katz, James E. (2000): Social-desirability bias and the validity of self-reported values, in: *Psychology and Marketing* 17 (2/2000), S. 105-120
- Fliedner, Ortlieb (2017): *Kommunalverwaltung*, in: Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Politische Akademie (Hrsg.): *Grundwissen Kommunalpolitik*, Bonn 2017
- Fornell, Claes/Larcker, David F. (1981): Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, in: *Journal of Marketing Research* 18 (1/1981), S. 39-50

- forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analyse mbH (2013):
Open Government Wünschen Bürger mehr Beteiligung? Heidelberg
2013
- Fowler, Alan/Pryke, Julia (2003): Knowledge management in public service
provision: the Child Support Agency, in: International Journal of Ser-
vice Industry Management 14 (3/2003), S. 254-283
- Franke, Thomas/Attig, Christiane/Wessel, Daniel (2019): A Personal Re-
source for Technology Interaction: Development and Validation of
the Affinity for Technology Interaction (ATI) Scale, in: International
Journal of Human-Computer Interaction 35 (6/2019), S. 456-467
- Freschi, Anna C./Medaglia, Rony/Nørbjerg, Jacob (2009): eParticipation in
the institutional domain: a review of research. Analytical report on
eParticipation research from an administration and political perspec-
tive in six European countries, DEMO-Net Consortium 2019, Mann-
heim 2009
- Frieß, Dennis (2018): Orientierung im E-Wald. Definitionen und eine System-
matisierung verschiedener E-Begriffe im Kontext digitalen Politik-
und Verwaltungshandelns, in: Deutsche Verwaltungspraxis 69
(11/2018), S. 420-424
- Frieß, Dennis/Escher, Tobias/Gerl, Katharina/Baurmann, Michael (2021):
Political online participation and its effects: Theory, measurement,
and results, in: Policy & Internet 13 (3/2021), S. 345-348
- Fromm, Jens/Welzel, Christian/Nentwig, Lutz/Weber, Mike (2015): E-
Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg. Kompe-
tenzzentrum Öffentliche IT des Fraunhofer-Instituts für Offene Kom-
munikationssysteme FOKUS, Berlin 2015
- Fui-Hoon Nah, Fiona/Lee-Shang Lau, Janet/Kuang, Jinghua (2001): Critical
factors for successful implementation of enterprise systems, in: Busi-
ness Process Management Journal 7 (3/2001), S. 285-296
- Ganapati, Ganapati/Reddick, Christopher G. (2016): Information Technology
in Public Administration Education, in: Journal of Public Affairs Ed-
ucation 22 (2/2016), S. 155-160

- Ganapati, Sukumar/Reddick, Christopher G. (2016): Information Technology in Public Administration Education, in: *Journal of Public Affairs Education* 22 (2/2016), S. 155-160
- Gascó, Mila (2003): New Technologies and Institutional Change in Public Administration, in: *Social Science Computer Review* 21 (1/2003), S. 6-14
- Gatautis, Rimantas (2010): Creating public value through eParticipation: wave project, in: *Economics and Management* 15 (2010), S. 483-490
- Gefen, David/Straub, Detmar/Boudreau, Marie-Claude (2000): Structural Equation Modeling and Regression: Guidelines for Research Practice, in: *Communications of the Association for Information Systems* 4 (7/2000)
- Geiger, Christian P. (2012): Bürger. Macht. Staat. Integration von Bürgern und Gesellschaft in den Staat, in: Jansen, Stephan A./Schröter, Eckhard/Stehr, Nico (Hrsg.): *Bürger. Macht. Staat? Neue Formen gesellschaftlicher Teilhabe, Teilnahme und Arbeitsteilung*, Wiesbaden 2012, S. 91-108
- Gerber, Alan S./Huber, Gregory A./Doherty, David/ Dowling, Conor M. (2011): The Big Five Personality Traits in the Political Arena, in: *Annual Review of Political Science* 14 (1/2011), S. 265-287
- Ghalandari, Kamal (2012): The effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions on acceptance of e-banking services in Iran: The moderating role of age and gender, in: *Middle East Journal of Scientific Research* 12 (6/2012), S. 801-807
- Ghose, Rina (2005): The Complexities of Citizen Participation through Collaborative Governance, in: *Space and Polity* 9 (1/2005), S. 61-75
- Giddens, Anthony (1984): *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*, Oakland 1984
- Glaab, Manuela (2016): Hohe Erwartungen, ambivalente Erfahrungen? Zur Debatte um „mehrBürgerbeteiligung“ in Wissenschaft, Politik und

- Gesellschaft, in: Glaab, Manuela (Hrsg.): Politik mit Bürgern - Politik für Bürger, Wiesbaden 2016, S. 3-25
- Glaab, Manuela (2016): Hohe Erwartungen, ambivalente Erfahrungen? Zur Debatte um „mehrBürgerbeteiligung“ in Wissenschaft, Politik und Gesellschaft, in Glaab, Manuela (Hrsg.): Politik mit Bürgern - Politik für Bürger. Bürgergesellschaft und Demokratie, Wiesbaden 2018, S. 3-26
- Glaab, Manuela/Kießling, Andreas (2001): Legitimation und Partizipation, in: Korte, Karl-Rudolf/Weidenfeld, Werner (Hrsg.): Deutschland-TrendBuch, Wiesbaden 2001, S. 571-611
- Glasman, Laura R./Albarracín, Dolores (2006): Forming attitudes that predict future behavior: a meta-analysis of the attitude-behavior relation, in: Psychological Bulletin 132 (5/2006), S. 778-822
- Gokhale, Anu A./Brauchle, Paul E./Machina, Kenton F. (2013): Scale to Measure Attitudes Toward Information Technology, in: International Journal of Information and Communication Technology Education 9 (3/2013), S. 13-26
- Gönnä, Johannes A. von der/ (2017): Personality and computing: zum Zusammenspiel von Mensch und Maschine, München 2017
- Granberg, Mikael/Äström, Joachim (2010): Planners Support of E-Participation in the Field of Urban Planning, in: Silva, Carlos Nunes (Hrsg.): Handbook of Research on E-Planning: ICTs for Urban Development and Monitoring, Hershey/New York 2010, S. 237-251
- Gray, David E./Malcolm Ryan/Arnauld Coulon (2004): The Training of Teachers and Trainers: Innovative Practices, Skills and Competencies in the use of eLearning, in: European Journal of Open, Distance and E-Learning (2/2004), S. 1-7
- Große, Katharina (2018): Benutzerzentrierte E-Partizipation Typologie, Anforderungen und Gestaltungsempfehlungen, Wiesbaden 2018
- Grundén, Kerstin (2012): Competence Development of E-Government, in: Bwalya, Kelvin Joseph/Zulu, Saul F.C. (Hrsg.): Handbook of Research on E-Government in Emerging Economies 2012, S. 591-604

- Grunwald, Armin/Banse, Gerhard/Coenen, Christopher/Hennen, Leonhard (2005): Internet und Demokratie. Endbericht zum TA-Projekt Analyse netzbasierter Kommunikation unter kulturellen Aspekten, Berlin 2005
- Gunawan, Hendro (2018): Identifying Factors Affecting Smart City Adoption Using The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Method, in: 2018 International Conference on Orange Technologies (ICOT) 2018, S. 1-4
- Gupta, M.P/Jana, Debashish (2003): E-government evaluation: a framework and case study, in: Government Information Quarterly 20 (4/2003), S. 365-387
- Habermas, Jürgen (2008): Die Dialektik der Säkularisierung, in: Blätter für deutsche und internationale Politik (4/2008), S. 33-46
- Haderi, Sami/Abdul Rahim, Noor Fareen/Bamahros, Hasan Mohammad (2018): Top Management Support Accelerates the Acceptance of Information Technology, in: Social Sciences 13 (1/2018), S. 175-189
- Haensch, Peter/Holtmann, Everhard (2008): Die öffentliche Verwaltung der EU-Staaten, in: Gabriel, O.W./Kropp S. (Hrsg.): Die EU-Staaten im Vergleich, Wiesbaden 2008, S. 606-630
- Hair, Joe F./Ringle, Christian M./Sarstedt, Marko (2011): PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet, in: Journal of Marketing Theory and Practice 19 (2/2011), S. 139-152
- Hair, Joseph F. (2010): Multivariate data analysis, 7. Aufl., Upper Saddle River, NJ 2010
- Hair, Joseph/Black, William/Babin, Barry/Anderson, Rolph (2010): Multivariate Data Analysis: A Global Perspective 2010
- Haklay, Muki/Jankowski, Piotr/Zwoliński, Zbigniew (2018): Selected Modern Methods and Tools for Public Participation in Urban Planning – A Review, in: Quaestiones Geographicae 37 (3/2018), S. 127-149
- Halvorsen, Kathleen E. (2003): Assessing the Effects of Public Participation, in: Public Administration Review 63 (5/2003), S. 535-543

- Hamdan, Basil/Weistroffer, Heinz (2011): User Participation and Technology Acceptance: Towards Ex-Ante Acceptance Predictions, in: AMCIS 2011 Proceedings - All Submissions 128
- Hansson, Karin/Belkacem, Kheira/Ekenberg, Love (2015): Open Government and Democracy, in: Social Science Computer Review 33 (5/2015), S. 540-555
- Harkness, Janet A. (2008): Round 4 ESS translation strategies and procedures, London 2008
- Harrison, Teresa M./Guerrero, Santiago/Burke, G. Brian/Cook, Meghan/Cresswell, Anthony/Helbig, Natalie u. a. (2011): Open government and e-government, in: Bertot, John/Nahon, Karine/Chun, Soon Ae/Luna-Reyes, Luis/Atluri, Vijay (Hrsg.): Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times, New York, NY, USA 2011, S. 245-253
- Harrison, Teresa M./Sayogo, Djoko Sigit (2014): Transparency, participation, and accountability practices in open government: A comparative study, in: Government Information Quarterly 31 (4/2014), S. 513-525
- Harrison, Teresa/Guerrero, Santiago/Burke, G. Brain/Cook, Meghan E./Cresswell Anthony/Helbig, Natalie/Hrdinová, Jana/Pardo, Theresa (2011): Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective, in: Information Polity 17 (2/2011), S. 245-253
- Hartl, Eva/Nawrath, David/Hess, Thomas (2018): Refining the Influence of Organizational Culture on Individual IS Adoption, in: Proceedings of the 26th European Conference on Information Systems (ECIS 2018), Portsmouth, UK 2018
- Hartley, Jean (2005): Innovation in Governance and Public Services: Past and Present, in: Public Money/Management 25 (1/2005), S. 27-34
- Hauser, David J./Ellsworth, Phoebe C./ Gonzalez, Richard (2018): Are Manipulation Checks Necessary? In: Frontiers in psychology 9 (6/2018), 998

- Heckman, James J. (1990): Selection Bias and Self-selection, in: Eatwell, John/Milgate, Murray/Newman, Peter (Hrsg.): *Econometrics*, London 1990, S. 201-224
- Heinemann, Tara Madleen/Wegner, Sebastian (2017): *Lernende Verwaltung: Externes Personalmarketing als Instrument der Organisationsentwicklung?* In: Hinz, Elmar (Hrsg.): *Regieren in Kommunen*, Wiesbaden 2017, S. 83-96
- Heinsohn, Till (2020): Informelle Bürgerbeteiligung in Zeiten zunehmender Individualisierung: Erkenntnisse aus der Stuttgarter Bürgerumfrage 2019, in: *Statistik und Informationsmanagement* (4/2020), S. 88-97
- Hitschfeld, Uwe (2020): Steuerung von Partizipation und Anforderungen an das Verfahrensdesign, in: Lorenz, Astrid/Hoffmann, Christian Pieter/Hitschfeld, Uwe (Hrsg.): *Partizipation für alle und alles?*, Wiesbaden 2020, S. 345-362
- Höchtel, Johann/Parycek, Peter/Sachs, Michael (2011): E-participation readiness of Austrian municipalities, in: *Transforming Government: People, Process and Policy* 5 (1/2011), S. 32-44
- Hoffmann, Christian Pieter/Weber, Jasmin/Zepic, Robert/Greger, Vanessa/Krcmar, Helmut (2019): Dimensionen digitaler Mündigkeit und politische Beteiligung im Netz 2019, in: Engelmann, Ines/Legrand, Marie/Marzinkowski, Hanna (Hrsg.), *Politische Partizipation im Medienwandel*, Berlin 2019, S. 79-99
- Hofstede, Geert/Hofstede, Gert Jan/Minkov, Michael (2010): *Cultures and organizations. Software of the mind; intercultural cooperation and its importance for survival*, 3. Aufl., New York 2010
- Holtkamp Lars (2009): Verwaltung und Partizipation: Von der Hierarchie zur partizipativen Governance? In: Czerwick, Edwin/Lorig, Wolfgang H./Treutner Erhard (Hrsg.): *Die öffentliche Verwaltung in der Demokratie der Bundesrepublik Deutschland*, Wiesbaden 2009, S. 65-86
- Holtmann, Everhard (2005): Die öffentliche Verwaltung, in: Gabriel, Oscar W./Holtmann, Everhard (Hrsg.): *Handbuch Politisches System der*

- Bundesrepublik Deutschland, 3. überarbeitete und erweiterte Auflage, München/Wien 2005, S. 333–371
- Homans, George Casper (1961). *Social Behaviour: Its Elementary Forms*, New York: 1961
- Hong, Jong-Chao/Ming-Yueh, Hwang/Hsuan, Hsu/Wan-Tzu, Wong/Mei-Yung, Chen (2011): Applying the technology acceptance model in a study of the factors affecting usage of the Taiwan digital archives system, in: *Computers/Education* 57 (3/2011), S. 2086-2094
- Hong, Weiyin/Thong, James Y. L./Chasalow, Lewis C./ Dhillon, Gurpreet (2011): User Acceptance of Agile Information Systems: A Model and Empirical Test, in: *Journal of Management Information Systems* 28 (1/2011), S. 235-272
- Hooper, Daire/Coughlan, Joseph/ Mullen, Michael (2007): Structural Equation Modeling: Guidelines for Determining Model Fit, in: *The Electronic Journal of Business Research Methods* 6 (1/2007), S. 53-60
- Hopp, Helmut (2020): *Management in der öffentlichen Verwaltung. Organisations- und Personalarbeit in modernen Kommunalverwaltungen*, 5. Auflage, Stuttgart 2021
- Hornbostel, Lorenz/Nerger, Michael/Tillack, Désirée/Wittpahl, Volker/Handschuh, Alexander/Salden, Janina (2019): *Zukunftsradar Digitale Kommune Ergebnisbericht zur Umfrage 2019*, Berlin 2019
- Hossain, Mokter/Kauranen, Ilkka (2015): Crowdsourcing: a comprehensive literature review, in: *Strategic Outsourcing: An International Journal* 8 (1/2015), S. 2-22
- Hossan, Chowdhury Golam/ Ryan, James C. (2016): Factors Affecting e-Government Technology Adoption Behaviour in a Voluntary Environment, in: *International Journal of Electronic Government Research* 12 (1/2016), S. 24-49
- Huang, Peng/Tafti, Ali/Mithas, Sunil (2018): Platform Sponsor Investments and User Contributions in Knowledge Communities: The Role of Knowledge Seeding, in: *MIS Quarterly* 42 (1/2018), S. 213-240

- Hüsing, Bärbel/Bierhals, Rainer/Bührlen, Bernhard/Friedewald, Michael/Kimpeler, Simon/Menrad, Klaus/Wengel, Jürgen/Zimmer, René/Zoche, Peter (2002): Technikakzeptanz und Nachfragemuster als Standortvorteil. Abschlussbericht an das Bundesministerium für Bildung und Forschung, Referat Z22, vertreten durch den Projektträger VDI/VDE-Technologiezentrum Informationstechnik GmbH, <https://publica-rest.fraunhofer.de/server/api/core/bitstreams/6e7b3140-1129-4ebe-999d-c25b49382bf6/content>, 20.10.2023
- Hussey, Dennis M./ Eagan, Patrick D. (2007): Using structural equation modeling to test environmental performance in small and medium-sized manufacturers: can SEM help SMEs? In: *Journal of Cleaner Production* 15 (4/2007), S. 303-312
- Hwang, Kumju/Choi, Myeonggil (2017): Effects of innovation-supportive culture and organizational citizenship behavior on e-government information system security stemming from mimetic isomorphism, in: *Government Information Quarterly* 34 (2/2017), S. 183-198
- Igbaria, M./Zviran, Mosche (1991): End-user effectiveness: A cross-cultural examination, in: *Omega* 19 (5/1991), S. 369-379
- Iglesias, Ángel/Barbeito, Roberto (2016): Does e-participation Influence and Improve Political Decision Making Processes? Evidence From a Local Government, in: *Lex Localis* 14 (4/2016), S. 873-891
- Ingrams, Alex/Kaufmann, Wesley/ Jacobs, Daan (2020): Testing the open government recipe: Are vision and voice good governance ingredients? In: *Journal of Behavioral Public Administration* 3 (1/2020)
- Irvin, Renee A./Stansbury, John (2004): Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort? In: *Public Administration Review* 64 (1/2004), S. 55-65
- Iyer, Lakshmi (2014): Opportunities and Challenges in Implementing e-Democracy in India, in: *SSRN Electronic Journal* 4 (1/2014), S. 9-15

- Jalonen, Harri (2007): Managing Complexity in the Decision-Making of Local Governments, A paper presented at EURAM 2007, European Academy of Management, May 16-19, Paris, France
- Jann, Werner (2019): Verwaltungswissenschaft, Policy-Forschung und Managementlehre, in: Veit, Sylvia/Reichard, Christoph/Wewer, Göttrik (2019): Handbuch zur Verwaltungsreform, 5., vollständig überarbeitete Auflage, Wiesbaden 2019, S. 27-38
- Jenney, Sarah/Jung, Hans/Seif, Heiko/Petzold, Frank (2020): Gamification as a Means to Improve Stakeholder Management in Urban Planning Participation, in: Köhler, Thomas/Schoop, Eric (Hrsg.): Gemeinschaften in Neuen Medien. Von hybriden Realitäten zu hybriden Gemeinschaften: 23. Workshop GeNeMe'20, Dresden 2020, S. 90-98
- Jho, Whasun/Song, Kyong Jae (2015): Institutional and technological determinants of civil e-Participation: Solo or duet? In: Government Information Quarterly 32 (4/2015), S. 488-495
- Johnson, David R./Scheitle, Christopher P./Ecklund, Elaine Howard (2021): Beyond the In-Person Interview? How Interview Quality Varies Across In-person, Telephone, and Skype Interviews, in: Social Science Computer Review 39 (6/2021), S. 1142-1158
- Jörges-Süß, Katharina/Süß, Stefan (2011): Leistungsorientierte Bezahlung in der öffentlichen Verwaltung: eine neoinstitutionalistische Analyse, in: Industrielle Beziehungen: Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management 18 (1/2/2011), S. 99-118
- Kahn, Beverly K./Strong, Diane M./Wang, Richard Y. (2002): Information quality benchmarks, in: Communications of the ACM 45 (4/2002), S. 184-192
- Kang, Kyeong/Sohaib, Osama (2016): Citizens Engagement in E-participation on E-government Websites through SWAT Model: A Case of Saudi Arabia, in: PACIS 2016 Proceedings, 360, <http://aisel.aisnet.org/pacis2016/360>, 30.10.2023

- Kanungo, Shivraj/Jain, Vikas (2011): Organizational Culture and E-Government Performance, in: International Journal of Electronic Government Research 7 (2/2011), S. 36-58
- Karnowski, Veronika/Kümpel, Anna Sophie (2016): Diffusion of Innovations, in: Potthoff, Matthias (Hrsg.): Schlüsselwerke der Medienwirkungsforschung, Wiesbaden 2016, S. 97-107
- Kersting, Norbert (2016): Kommunalforschung in der Vergleichenden Politikwissenschaft, in: Lauth, Hans-Joachim/Kneuer, Marianne/Pickel, Gert (Hrsg.): Handbuch Vergleichende Politikwissenschaft, Wiesbaden 2016, S. 399-411
- Kersting, Norbert (2019): Online Partizipation: Evaluation und Entwicklung – Status quo und Zukunft, in: Jeanette Hofmann, Norbert Kersting, Claudia Ritzi und Wolf J. Schünemann (Hrsg.): Politik in der digitalen Gesellschaft, Bielefeld 2019, S. 105–122
- Kersting, Norbert/Graubner, David (2020): Die digitale Transformation der deutschen Verwaltung Analysen zu Marktversagen und Daseinsvorsorge in Zeiten der Covid-19-Pandemie, in: Roters, Wolfgang/Gräf, Horst/Wollmann, Hellmut (Hrsg.): Zukunft denken und verantworten, Wiesbaden 2020, S. 231-252
- Khan, Anupriya/Krishnan, Satish (2017): Social Media Enabled E-Participation: Review and Agenda for Future Research, in: e-Service Journal 10 (2/2017), S. 45-75
- Khechine, Hager/Lakhal, Sawsen/ Ndjambou, Paterné (2016): A meta-analysis of the UTAUT model: Eleven years later, in: Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne des Sciences de l'Administration 33 (2/2016), S. 138-152
- Kim, Chan-Gon/Holzer, Marc (2006): Public Administrators' Acceptance of the Practice of Digital Democracy: A Model Explaining the Utilization of Online Policy Forums in South Korea, in: International Journal of Electronic Government Research 2 (2/2006), S. 22-48
- Kim, Chan-Gon/RhoSeungYong (2008): Public Administrators' Acceptance of the Practices of Digital Democracy: A Model on the Utilization of

- Online Policy Forums in South Korea, in: *The Korean Governance Review* 15 (2/2008), S. 21-47
- Kim, Soonhee (2009): A Case Study of Local E-Government Performance in South Korea: Do Leadership and Management for Results Matter? In: *International Public Management Review* 10 (1/2009), S. 170-199
- Kim, Soonhee/Lee, Jooho (2012): E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government, in: *Public Administration Review* 72 (6/2012), S. 819-828
- Kim, Yong Jin/Chun, Jae/Song, Jaeki (2009): Investigating the role of attitude in technology acceptance from an attitude strength perspective, in: *International Journal of Information Management* 29 (1/2009), S. 67-77
- Klug, Tobias/Lokaiczny, Robert/Meyer, Marek/Steinmetz, Ralf (2010): *E-Partizipation 2.0 Handlungsempfehlungen für Meinungsbildung im Web 2.0*, Darmstadt 2010
- Kneuer, Marianne/Datts, Mario (2020): E-democracy and the Matter of Scale. Revisiting the Democratic Promises of the Internet in Terms of the Spatial Dimension, in: *Politische Vierteljahresschrift* 61 (2/2020), S. 285-308
- Kocks, Klaus/Knorre, Susanne/Kocks, Jan Niklas (2020): *Verwaltung in der Öffentlichkeit: Zur Bedeutung kommunikativer Problemstellungen in den Zeiten technologisch induzierten Medienwandels*, in: Kocks, Klaus/Knorre, Susanne/Kocks, Jan Niklas (Hrsg.): *Öffentliche Verwaltung – Verwaltung in der Öffentlichkeit*, Wiesbaden 2020, S. 1-11
- Koh, Chang/Prybutok, V. R./Ryan, Sherry/Wu, Yu (2010): A Model for Mandatory Use of Software Technologies: An Integrative Approach by Applying Multiple Levels of Abstraction of Informing Science, in: *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline* 13 (2010), S. 177-203
- Komito, Lee (2005): E-Participation and Governance: Widening the Net, in: *Electronic Journal of e-Government* 3 (1/2005), S. 39-48
- Kroenung, Julia/Bernius, Steffen (2012): Four Types of Attitudes in ICT Acceptance and Use? A Critical Assessment on the Basis of Empirical

- and Scientometric Data, in: 2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences 2012, S. 3139-3148
- Kubicek Herbert/Aichholzer Georg (2016): Closing the Evaluation Gap in e-Participation Research and Practice, in: Aichholzer Georg/Kubicek Herbert/Torres Lourdes (Hrsg.): Evaluating e-Participation. Public Administration and Information Technology, vol. 19, Cham 2016, S. 11-45
- Kuckartz, Udo (2018): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung, Grundlagentexte Methoden (4. Überarbeitete Auflage), Weinheim/Basel 2018
- Kuhlmann, Sabine/Heuberger, Moritz (2023): Digital transformation going local: implementation, impacts and constraints from a German perspective, in: Public Money & Management 43 (2/2023), S. 147-155
- Küpper, Willi/Felsch, Anke (2000): Organisation, Macht und Ökonomie, Wiesbaden 2000
- Lange, Thomas (2020): Veränderbarkeit von Organisationen: Ausarbeitung einer Theorie, in: Lange, Thomas (Hrsg.): Hybrider Wohlfahrtskorporatismus, Wiesbaden 2020, S. 51-87
- Leary, Mark R. (2015): Emotional responses to interpersonal rejection, in: Dialogues in clinical neuroscience 17 (4/2015), S. 435-441
- Le Blanc, David (2020): E-participation: a quick overview of recent qualitative trends, DESA Working Paper No. 163 ST/ESA/2020/DWP/163 JANUARY 2020, https://www.un.org/esa/desa/papers/2020/wp163_2020.pdf, 20.10.2023
- Lee, Dongseop/Rhee, Youngho/Dunham, Randall B. (2009): The Role of Organizational and Individual Characteristics in Technology Acceptance, in: International Journal of Human-Computer Interaction 25 (7/2009), S. 623-646
- Lee, Jenny J. (2007): The shaping of the departmental culture: Measuring the relative influences of the institution and discipline, in: Journal of Higher Education Policy and Management 29 (1/2007), S. 41-55

- Lee, Jooho/Kim, Soonhee (2014): Active Citizen E-Participation in Local Governance: Do Individual Social Capital and E-Participation Management Matter? in: 2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences 2014, S. 2044-2053
- Lee, Jooho/Kim, Soonhee (2018): Citizens' e-participation on agenda setting in local governance: Do individual social capital and e-participation management matter? In: Public Management Review 20 (6/2018), S. 873-895
- Lee, Jungwoo/Kim, Jinhwa (2007): Grounded theory analysis of E-Government initiatives: Exploring perceptions of government authorities, in: Government Information Quarterly 24 (1/2007), S. 135–147
- Leitner, Maria/Sachs, Michael (2017): Digitale Bürgerbeteiligung. Hintergrund, Herausforderungen und Lösungsansätze, in: SIAK-Journal – Zeitschrift für Polizeiwissenschaft und polizeiliche Praxis (1/2017), S. 42-50
- Lemke, Harald (2013): IT-Einsatz in der öffentlichen Verwaltung. Sachstand, Herausforderungen, Perspektiven, in: Die Verwaltung 46 (1/2013), S. 123–134
- Li, Yan/Ranieri, Maria (2010): Are 'digital natives' really digitally competent?-A study on Chinese teenagers, in: British Journal of Educational Technology 41 (6/2010), S. 1029-1042
- Liao, Yuguo/ Ma, Liang (2019): Do professional associations make a difference?: linking municipal managers' association participation and attitudes toward citizen participation, in: Public Management Review 21 (12/2019), S. 1824-1847
- Liao, Yuguo/Schachter, Hindy L. (2018): Exploring the antecedents of municipal managers' attitudes towards citizen participation, in: Public Management Review 20 (9/2018), S. 1287-1308
- Liebig, Stefan/Matiaske, Wenzel/Rosenbohm, Sophie (Hrsg.) (2017): Handbuch Empirische Organisationsforschung, Wiesbaden 2017

- Lin, Hsien-Cheng (2017): Nurses' Satisfaction With Using Nursing Information Systems From Technology Acceptance Model and Information Systems Success Model Perspectives: A Reductionist Approach, in: Computers, informatics, nursing: CIN 35 (2/2017), S. 91-99
- Lindgren, Ida/Madsen, Christian Østergaard/Hofmann, Sara/Melin, Ulf (2019): Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services, in: Government Information Quarterly 36 (3/2019), S. 427-436
- Lindner, Ralf/Korthagen, Iris/van Keulen, Ira/Hennen, Leo/Aichholzer, Georg/Rose, Gloria u. a. (2018): Prospects for e-democracy in Europe Part I: Literature review, Brussels 2012
- Lironi, Elisa (2016): Potential and Challenges of e-Participation in the European Union, EPRS: European Parliamentary Research Service. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/556949/IPOL_STU\(2016\)556949_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/556949/IPOL_STU(2016)556949_EN.pdf), 20.10.2023
- Löhr, Karsten (2016): The science of innovation, Berlin, Boston 2016
- Lokaiczny, Robert/Klug, Thomas/Meyer, Marek/Steinmetz, Ralf: E-Partizipation 2.0. Gegenwärtige politische Meinungsbildung im Web 2.0, Technical Report, Darmstadt 2010
- Loukis, Euripidis/Xenakis, Alexandros/Charalabidis, Yannis (2010): An evaluation framework for e-participation in parliaments, in: International Journal of Electronic Governance 3 (1/2010), S. 25-47
- Lucke, Doris (1995): Akzeptanz. Legitimität in der „Abstimmungsgesellschaft“, Opladen 1995
- Lucke, Jörn von (2008): Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, Lohmar 2008
- Lührs, Rolf/Albrecht, Steffen/Hohberg, Birgit/Lübcke, Maren (2004): Online Diskurse als Instrument politischer Partizipation: Evaluation der Hamburger Internetdiskussion zum Leitbild 'Wachsende Stadt', in: kommunikation@gesellschaft 5 (1/2004), S. 1-23

- Luna-Reyes, Luis Felipe (2017): Opportunities and challenges for digital governance in a world of digital participation, in: *Information Polity* 22 (2-3/2017), S. 197–205
- Lyons, Sean T./Duxbury, Linda E./Higgins, Christopher A. (2006): A Comparison of the Values and Commitment of Private Sector, Public Sector, and Parapublic Sector Employees, in: *Public Administration Review* 66 (4/2006), S. 605-618
- Ma, Liang (2014): Diffusion and Assimilation of Government Microblogging: Evidence from Chinese cities, in: *Public Management Review* 16 (2/2014), S. 274-295
- Macintosh, Ann (2004): Characterizing e-participation in policy-making, in: *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences 2004*, S. 1-10
- Macintosh, Ann (2008): E-Democracy and E-Participation Research in Europe, in: Sharda, Ramesh/Voß, Stefan/Chen, Hsinchun/Brandt, Lawrence/Gregg, Valerie/Traunmüller, Roland/Dawes, Sharon/Hovy, Eduard/Macintosh, Ann/Larson, Catherine A. (Hrsg.): *Digital Government*, Boston, MA 2008, S. 85-102
- Macintosh, Ann/Whyte, Angus (2008): Towards an evaluation framework for eParticipation, in: *Transforming Government: People, Process and Policy* 2 (1/2008), S. 16-30
- Magsamen-Conrad, Kate/Upadhyaya, Shrinkhala/Joa, Claire Youngnyo/Dowd, John (2015): Bridging the Divide: Using UTAUT to predict multigenerational tablet adoption practices, in: *Computers in human behavior* 50 (2015), S. 186-196
- Marshall, Guillermo/Parra, Álvaro (2019): Innovation and competition: The role of the product market, in: *International Journal of Industrial Organization* 65 (2019), S. 221-247
- Martini, Mario/Fritzsche, Saskia/Kolain, Michael (2016): *Digitalisierung als Herausforderung und Chance für Staat und Verwaltung*, Speyer 2016

- Matteis, Fabio de/Borgonovi, Elio (2021): A Sustainability Management Model for Local Government: An Explanatory Study, in: Administrative Sciences 11 (4/2021), 126
- McDonnell, Joshua (2020): Municipality size, political efficacy and political participation: a systematic review, in: Local Government Studies 46 (3/2020), S. 331-350
- Medaglia, Rony (2007): Measuring the diffusion of eParticipation: A survey on Italian local government, in: Information Polity 12 (4/2007), S. 265-280
- Medaglia, Rony (2011): eParticipation Research: A Longitudinal Overview, in: Tambouris, Efthimios/Macintosh, Ann/Bruijn, Hans (Hrsg.): Electronic Participation, Berlin, Heidelberg 2011, S. 99-108
- Medaglia, Rony (2012): eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011), in: Government Information Quarterly 29 (3/2012), S. 346-360
- Merchant, Sylnovie (2007): Exploring the Influence of Cultural Values on the Acceptance of Information Technology: An Application of the Technology Acceptance Model, in: Issues in Informing Science and Information Technology 4 (2007), S. 431-443
- Metallo, Concetta/Agrioglio, Rocco/Lepore, Luigi/Landriani, Loris (2022): Explaining users' technology acceptance through national cultural values in the hospital context, in: BMC health services research 22 (1/2022), 84
- Miah, Shah J./Gammack, John/Greenfield, Geoffrey (2009): An Infrastructure for implementing e-Participation services in developing countries, in: 2009 3rd IEEE International Conference on Digital Ecosystems and Technologies 2009, S. 407-411
- Miles, Jeremy/Shevlin, Mark (2001): Applying Regression and Correlation: A Guide for Students and Researchers, London 2001
- Mlekus, Lisa/Bentler, Dominik/Paruzel, Agnieszka/Kato-Beiderwieden, Anna-Lena/Maier, Günter W. (2020): How to raise technology ac-

- ceptance: user experience characteristics as technology-inherent determinants, in: Gruppe. Interaktion. Organisation. Zeitschrift für Angewandte Organisationspsychologie (GIO) 51 (3/2020), S. 273-283
- Molino, Monica/Cortese, Claudio G./Ghislieri, Chiara (2021): Technology Acceptance and Leadership 4.0: A Quali-Quantitative Study, in: International journal of environmental research and public health 18 (20/2021), 10845
- Momani, Alaa/Jamous, Mamoun (2017): The Evolution of Technology Acceptance Theories, in: International Journal of Contemporary Computer Research 1 (1/2017), S. 50-58
- Moon, Jae Yun/ Sproull, Lee S. (2008): The Role of Feedback in Managing the Internet-Based Volunteer Work Force, in: Information Systems Research 19 (4/2008), S. 494-515
- Mühlenkamp, Holger (2012): Kooperation und Wettbewerb im öffentlichen Sektor, in: Röber, Manfred (Hrsg.): Institutionelle Vielfalt und Neue Unübersichtlichkeit – Zukunftsperspektiven effizienter Steuerung öffentlicher Aufgaben zwischen Public Management und Public Governance, Berlin 2012, S. 28-54
- Nadkarni, Swen/Prügl, Reinhard (2021): Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research, in: Management Review Quarterly 71 (2/2021), S. 233-341
- Naranjo Zolotov, Mijail/Oliveira, Tiago/Casteleyn, Sven (2018): E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review, in: Computers in human behavior 81 (2018), S. 350-365
- Naranjo-Zolotov, Mijail/Oliveira, Tiago/Casteleyn, Sven (2019): Citizens' intention to use and recommend e-participation, in: Information Technology/People 32 (2/2019), S. 364-386
- Natesan, Divya/Walker, Morgan/Clark, Shannon (2016): Cognitive Bias in Usability Testing, in: Proceedings of the International Symposium on Human Factors and Ergonomics in Health Care 5 (1/2016), S. 86-88

- Neisser, Heinrich (2006): Die Herausforderungen der Informationsgesellschaft an die öffentliche Verwaltung, in: Fink, Kerstin/Ploder, Christian (Hrsg.): Wirtschaftsinformatik als Schlüssel zum Unternehmenserfolg, Wiesbaden 2006, S. 185-200
- Nelke, Astrid (2020): Chancen und Risiken für Employer Branding in der öffentlichen Verwaltung, in: Beck, Joachim/Stember, Jürgen (Hrsg.) (2020): Der demographische Wandel. Zwischen Digitalisierung, Aufgabenwandel und neuem Personalmanagement, Baden-Baden 2020, S. 267-282
- Nickles, Monika (2018): Workshop 2b: Qualitätskriterien: Bessere Beteiligung sichern, in: Heinrich-Böll-Stiftung (Hrsg.): Verwaltung trifft Beteiligung. Zwischen Amt und Bürgerinnen und Bürgern: Krisen und Chancen, Berlin 2018, S. 23-25
- Nielsen, Rasmus Ø./Hennen, Leonhard/Korthagen, Iris/Aichholzer, Georg/Lindner, Ralf (2020): Options for Improving e-Participation at the EU Level, in: Hennen, Leonhard/van Keulen, Ira/Korthagen, Iris/Aichholzer, Georg/Lindner, Ralf/Nielsen, Rasmus Øjvind (Hrsg.): European E-Democracy in Practice, Cham 2020, S. 329-359
- Nienhüser, Werner/Glück, Esther/ Hoßfeld, Heiko (2016): Einstellungen zur Mitbestimmung der Arbeitnehmer – Welchen Einfluss haben Mitbestimmungserfahrungen?, in: WSI-Mitteilungen 69 (3/2016), S. 161-171
- Nistor, Nicolae (2020): Akzeptanz von Bildungstechnologien, in: Niegemann, Helmut/Weinberger, Armin (Hrsg.): Handbuch Bildungstechnologie, Berlin, Heidelberg 2020, S. 535-545
- Nistor, Nicolae/Lerche, Thomas/Weinberger, Armin/Ceobanu, Ciprian/Heymann, Oliver (2014): Towards the integration of culture into the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, in: British Journal of Educational Technology 45 (1/2014), S. 36-55
- Norris, Donald F. (2010): E-government... Not e-governance... Not e-democracy not now! Not ever? In: ICEGOV '10: Proceedings of the 4th

- International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Beijing 2010, S. 339-346
- Nyseth, Torill/Ringholm, Torill/Agger, Annika (2019): Innovative Forms of Citizen Participation at the Fringe of the Formal Planning System, in: *Urban Planning* 4 (1/2019), S. 7-18
- OECD (2003): *Promise and Problems of E-Democracy. Challenges of online citizen engagement*, Paris 2003
- onaolapo, sodiq/Oyewole, Olawale (2018): Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Facilitating Conditions as Factors Influencing Smart Phones Use for Mobile Learning by Postgraduate Students of the University of Ibadan, Nigeria, in: *Interdisciplinary Journal of e-Skills and Lifelong Learning* 14 (o. H. 2018), S. 95-115
- Oni, Aderonke/Oni, Samuel/Mbarika, Victor/Ayo, Charles (2017): Empirical study of user acceptance of online political participation: Integrating Civic Voluntarism Model and Theory of Reasoned Action, in: *Government Information Quarterly* 34 (2/2017), S. 317-328
- Onyimbi, Jacob/Koeva, Mila/ Flacke, Johannes (2018): Public Participation Using 3D Web-Based City Models: Opportunities for E-Participation in Kisumu, Kenya, in: *ISPRS International Journal of Geo-Information* 7 (12/2018), 454
- Orlikowski, Wanda J. (2000): Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations, in: *Organization Science* 11 (4/2000), S. 404-428
- Oroyemi, Paul (2016): A comparison of the propensity to innovate across public and private sector organisations, in *Journal of Finance and Management in Public Services* 14 (2/2016)
- Osborne, Stephen P./Radnor, Zoe/ Strokosch, Kirsty (2016): Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? In: *Public Management Review* 18 (5/2016), S. 639-653
- Panopoulou, Ekaterini/Tambouris, Efthimios/Tarabanis, Konstantinos (2014): Success factors in designing eParticipation initiatives, in: *Information and Organization* 4 (4/2014), S. 195–213

- Pardo-del-Val, Manuela/Martinez-Fuentes, Clara (2003): Resistance to change: A literature review and empirical study, in: *Management Decision*. 41 (2/2003), S. 148-155
- Peris, Martina/ Nüttgens, Markus (2011): Anwendung der Unified Theory of Acceptance and Use of Technology zur Akzeptanzbestimmung von Web 2.0-Anwendungen in KMU-Netzwerken, in: Maier, Ronald (Hrsg.): 6th Conference on Professional Knowledge Management – From Knowledge to Action, Bonn 2011, S. 88-97
- Pernice, Ingolf (2019): Digitale Abstimmung, Zufallsauswahl und das Verfassungsrecht: Zur Überbrückung der Kluft zwischen Regierung und Regierten (Digital Voting, Random Sample Voting, and Constitutional Law: On Bridging the Gap Between the Government and the Governed), in: *SSRN Electronic Journal* (2019)
- Peters, B. Guy/Pierre, Jon/ Randma-Liiv, Tiina (2011): Global Financial Crisis, Public Administration and Governance: Do New Problems Require New Solutions?, in: *Public Organization Review* 11 (1/2011), S. 13-27
- Piezunka, Henning/ Dahlander, Linus (2019): Idea Rejected, Tie Formed: Organizations' Feedback on Crowdsourced Ideas, in: *Academy of Management Journal* 62 (2/2019), S. 503-530
- Porwol, Lukasz/Ojo, Adegbojega/Breslin, John (2013): On the Duality of E-Participation – Towards a Foundation for Citizen-Led Participation, in: Kó, Andrea/Leitner, Christine/Leitold, Herbert/Prosser, Alexander (Hrsg.): *Technology-Enabled Innovation for Democracy, Government and Governance*, Berlin, Heidelberg 2013, S. 211-225
- Proeller, Isabella/Adam, Jan Paul (2019): Organisationsreformen, in: Veit, Sylvia/Reichard, Christoph/Wewer, Göttrik (2019): *Handbuch zur Verwaltungsreform*, 5., vollständig überarbeitete Auflage, Wiesbaden 2019, S. 305-317
- Pruin, Andree (2022): How organizational factors shape e-participation: Lessons from the German one-stop participation portal meinBerlin

- (2022), in: Randma-Liiv, Tiina/Lember, Veiko (Hrsg.): Engaging Citizens in Policy Making: Cheltenham 2022, S. 209–224
- PytlíkZillig, Lisa M./Tomkins Alan J./Herian, Mitchel N./Hoppe, Rick D. (2012): Trust in Government: Findings from Public Budgeting Consultations, Transatlantic Conference on Transparency Research. Utrecht, The Netherlands: Utrecht University, 2012
- Rana, Nripendra P./Dwivedi, Yogesh K./Williams, Michael D. (2013): Evaluating alternative theoretical models for examining citizen centric adoption of e-government, in: Transforming Government: People, Process and Policy 7 (1/2013), S. 27-49
- Rana, Nripendra/Williams, Michael/Dwivedi, Yogesh (2013): Examining Factors Affecting Adoption Of Online Public Grievance Redressal System: A Case Of India", UK Academy for Information Systems Conference Proceedings 2013, 31, <https://aisel.aisnet.org/cgi/view-content.cgi?article=1030&context=ukais2013>, 20.10.2023
- Randma-Liiv, Tiina (2022): Adoption is not enough: Institutionalization of e-participation initiatives, in: Public Policy and Administration (2022), 095207672110691
- Randma-Liiv, Tiina (2022): Organizing e-participation: Challenges stemming from the multiplicity of actors, in: Public Administration 100 (4/2022), S. 1037-1053
- Rawat, Pragati (2021): A policy feedback and socio-technical approach to e-participation (PFSTEP): A cross-national analysis of technology and institutions to explain e-participation, in: Journal of Information Technology/Politics 18 (2/2021), S. 214-229
- Reddick, Christopher G. (2011): Citizen interaction and e-government, in: Transforming Government: People, Process and Policy 5 (2/2011), S. 167-184
- Renn, Ortwin (1986): Akzeptanzforschung: Technik in der gesellschaftlichen Auseinandersetzung, in: Chemie in unserer Zeit 20 (2/1986), S. 44-52
- Richards, Lyn/Morse, Janice M. (2013): Readme First for a User's Guide to Qualitative Methods (3. Aufl.), Thousand Oaks 2013

- Richter, Peter (2012): Die Organisation öffentlicher Verwaltung, in: Apelt, Maja/Tacke, Veronika (Hrsg.): Handbuch Organisationstypen, Wiesbaden 2012, S. 91-112
- Ringberg, Torsten/Reihlen, Markus/Rydén, Pernille (2019): The technology-mindset interactions: Leading to incremental, radical or revolutionary innovations, in: *Industrial Marketing Management* 79 (2019), S. 102-113
- Rios, Jesus/Rios Insua, D. (2008): A framework for participatory budget elaboration support, in: *Journal of the Operational Research Society* 59 (2/2008), S. 203-212
- Robert, Rüdiger (2006): Globalisierung als kommunales Projekt, in: *Zeitschrift Für Politik* 53 (2/2006), S. 212–226
- Roberts, Nancy (2004): Public Deliberation in an Age of Direct Citizen Participation, in: *The American Review of Public Administration* 34 (4/2004), S. 315-353
- Rode, Henning (2016): To Share or not to Share: The Effects of Extrinsic and Intrinsic Motivations on Knowledge-sharing in Enterprise Social Media Platforms, in: *Journal of Information Technology* 31 (2/2016), S. 152-165
- Rogers, Everett M. (2003): *Diffusion of innovations*, 5. Aufl., New York NY 2003
- Romsdahl, Rebecca J. (2005): Political Deliberation and E-Participation in Policy-Making, in: *CLCWeb: Comparative Literature and Culture* 7 (2/2005)
- Rosenthal, Gabrielle (2014): Biographieforschung, in: Baur, Nina/Blasius (Hrsg.): *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*, Wiesbaden 2014, S. 509-520
- Rottinghaus, Bastian/Gerl, Katharina/Steinbach, Malte (2020): *DIID-Monitor Online-Partizipation 2.0*, https://diid.hhu.de/wp-content/uploads/2020/11/DIID-Precis_Rottinghaus_et_al_2020-11.pdf, 20.10.2023

- Royo, Sonia/Pina, Vicente/Garcia-Rayado, Jaime (2020): Decide Madrid: A Critical Analysis of an Award-Winning e-Participation Initiative, in: Sustainability 12 (4/2020), 1674
- Royo, Sonia/Yetano, Ana/Acerete, Basilio (2014): E-Participation and Environmental Protection: Are Local Governments Really Committed? in: Public Administration Review 74 (1/2014), S. 87-98
- Ruiz-Villaverde, Alberto/García-Rubio, Miguel A. (2017): Public Participation in European Water Management: from Theory to Practice, in: Water Resources Management 31 (8/2017), S. 2479-2495
- Sá, Filipe/Rocha, Álvaro/Pérez Cota, Manuel (2016): From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review, in: Government Information Quarterly 33 (1/2016), S. 149-160
- Sæbø, Øystein/Flak, Leif Skiftenes/Sein, Maung K. (2011): Understanding the dynamics in e-Participation initiatives: Looking through the genre and stakeholder lenses, in: Government Information Quarterly 28 (3/2011), S. 416-425
- Sæbø, Øystein/Rose, Jeremy/ Skiftenes Flak, Leif (2008): The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area, in: Government Information Quarterly 25 (3/2008), S. 400-428
- Sang, Sinawong/Lee, Jeong-Dong/Lee, Jongsu (2009): E-government adoption in ASEAN: The case of Cambodia, in: Internet Research 19 (5/2009), S. 517–534
- Sarantis, Demetrios/Smithson, Steve/Charalabidis, Yannis/Askounis, Dimitris (2010): A Critical Assessment of Project Management Methods with Respect to Electronic Government Implementation Challenges, in: Systemic Practice and Action Research 23 (4/2010), S. 301-321
- Satow, Lars (2012): SEA - Skala zur Erfassung von Testverfälschung durch positive Selbstdarstellung und sozial erwünschte Antworttendenzen 2012
- Sauer, Alexandra/Luz, Frieder/Suda, Michael/Weiland, Ulrike (2005): Steigerung der Akzeptanz von FFH-Gebieten. Abschlussbericht. Bonn -

- Bad Godesberg 2005, <https://www.bfn.de/sites/default/files/BfN/service/Dokumente/skripten/skript144.pdf>, 20.10.2023
- Saunders, Benjamin/Sim, Julius/Kingstone, Tom/Baker, Shula/Waterfield, Jackie/Bartlam, Bernadette u. a. (2018): Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization, in: *Quality & quantity* 52 (4/2018), S. 1893-1907
- Saura, Jose Ramon/Palos-Sanchez, Pedro/Velicia-Martin, Felix (2020): What Drives Volunteers to Accept a Digital Platform That Supports NGO Projects? In: *Frontiers in psychology* 11 (2020)
- Schedler, Kuno/Siegel John Philipp (2004): *Strategisches Management in Kommunen*, Düsseldorf 2004
- Schein, Edgar H. (1990): Organizational culture, in: *American Psychologist* 45 (2/1990), S. 109-119
- Schepers, Jeroen/Wetzels, Martin/Ruyter, Ko de (2005): Leadership styles in technology acceptance: do followers practice what leaders preach? In: *Managing Service Quality: An International Journal* 15 (6/2005), S. 496-508
- Scherm, Ewald/Süß, Stefan (2016): *Personalmanagement* (3. Aufl.), München 2016
- Schlozman, Kay Lehman/Verba, Sidney/Brady, Henry E. (2010): Weapon of the Strong? Participatory Inequality and the Internet, in: *Perspectives on Politics* 8 (2/2010), S. 487-509
- Schmid, Katrin/Wilke, Peter (2016): *Branchenanalyse kommunale Verwaltung. Zwischen Finanzrestriktionen und veränderten Arbeitsanforderungen: welche Trends bestimmen die Beschäftigungsentwicklung in der kommunalen Verwaltung? Unter Mitarbeit von Stefanie Gröning*, Düsseldorf 2016
- Schneider, Sebastian H. (2018): *Bürgerhaushalte in Deutschland. Individuelle und kontextuelle Einflussfaktoren der Beteiligung*, Wiesbaden 2018

- Schneider, Sebastian H. (2021): Die Einstellung der Bevölkerung zu Bürgerbeteiligung, in: Tausendpfund, Markus (Hrsg.): Empirische Studien lesen, Wiesbaden 2021, S. 135-169
- Scholl Margit (2018): Information Security Awareness in Public Administrations, in: Ubaldo Comite/IntechOpen (Hrsg.): Public Management and Administration, Wildau 2018, S. 27-55
- Schoßböck, Judith/Rinnerbauer, Bettina/Parycek, Peter (2018): Digitale Bürgerbeteiligung und Elektronische Demokratie, in: Leitner, Maria (Hrsg.): Digitale Bürgerbeteiligung Forschung und Praxis – Chancen und Herausforderungen der elektronischen Partizipation, Wiesbaden 2018, S. 11-40
- Schreiber, James B./Nora, Amaury/Stage, Frances K./Barlow, Elizabeth A./King, Jamie (2006): Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review, in: The Journal of Educational Research 99 (6/2006), S. 323-338
- Schreier, Margrit (2014): Varianten qualitativer Inhaltsanalyse. Ein Wegweiser im Dickicht der Begrifflichkeiten, in: Forum Qualitative Sozialforschung 15 (1/2014), Artikel 18
- Schwab, Christian/Bogumil, Jörg/Kuhlmann, Sabine/Gerber, Sascha (2020): Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in Bürgerämtern, in: Klenk, Tanja/Nullmeier, Frank/Wewer, Göttrik (Hrsg.): Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung, Wiesbaden 2020, S. 437-448
- Schwab, Christian/Kuhlmann, Sabine/Bogumil, Jörg/Gerber, Sascha (2019): Digitalisierung der Bürgerämter in Deutschland, Study der Hans-Böckler-Stiftung, No.427, Düsseldorf 2019
- Schwanholz, Julia/Zinser, Lavinia/ Hindemith, Johannes (2021): Digital transformation in the public sector: from design to impact, in: der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management 14 (1-2021/2021), S. 43-60
- Schweighofer, Erich/Böszörmenyi, Janos/Hötendorfer, Walter (2018): Rechtliche Anforderungen der digitalen Bürgerbeteiligung, in: Leitner, Maria (Hrsg.): Digitale Bürgerbeteiligung Forschung und Praxis

- Chancen und Herausforderungen der elektronischen Partizipation, Wiesbaden 2018, S. 69-98
- Sekiguchi, Tomoki (2004): Person-Organization Fit and Person-Job Fit in Employee Selection: A Review of the Literature, *Osaka Keidai Ronshu* 54 (6/2004)
- Seltman, Howard J. (2012): *Experimental Design and Analysis*, Pittsburgh, 2012
- Seltzer, Ethan/Mahmoudi, Dillon (2013): Citizen Participation, Open Innovation, and Crowdsourcing, in: *Journal of Planning Literature* 28 (1/2013), S. 3-18
- Seyal, Afzaal H./Pijpers, Guus G. (2004): Senior government executives' use of the internet: A Bruneian scenario, in: *Behaviour/Information Technology* 23 (3/2004), S. 197–210 13
- Seyfried, Markus/Veit, Sylvia (2017): Methoden und Daten zur Erforschung spezieller Organisationen: Öffentliche Verwaltung, in: Liebig, Stefan/Matiaske, Wenzel/Rosenbohm, Sophie (Hrsg.): *Handbuch Empirische Organisationsforschung*, Wiesbaden 2017, S. 631-655
- Shahab, Sina/Bagheri, Baran/Potts, Ruth (2021): Barriers to employing e-participation in the Iranian planning system, in: *Cities* 116 (2021), 103281
- Shahzadi, Irum/Javed, Ayesha/Pirzada, Syed Shahzaib/Nasreen, Shagufta/Khanam, Farida (2014): Impact of employee motivation on employee performance, in: *European Journal of Business and Management* 6 (23/2014), S. 159-166
- Shamai, Ali/Abya, Hamid/ Ebrahimi, Mohsen (2015): Factors influencing citizen participation in community management, in: *Management Science Letters* 5 (4/2015), S. 407-412
- Sharma, Gajendra (2014): E-Government, E-Participation and Challenging Issues: A Case Study, in: *International Journal of the Computer, the Internet and Management* 22 (1/2014), S. 23-35

- Shau, Thian Vui (2017): The Confirmatory Factor Analysis (CFA) of Pre-school Management Model in Sarawak, in: *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 7 (6/2017)
- Sheeran, Paschal (2002): Intention - Behavior Relations: A Conceptual and Empirical Review, in: *European Review of Social Psychology* 12 (1/2002), S. 1-36
- Sheeran, Paschal/ Webb, Thomas L. (2016): The Intention-Behavior Gap, in: *Social and Personality Psychology Compass* 10 (9/2016), S. 503-518
- Sherif, Muzafer/Sherif, Carolyn W. (1969): *Social Psychology*, New York 1969
- Sicht der Bürger:innen in Baden-Württemberg, 2022, https://www.uni-hohenheim.de/fileadmin/uni_hohenheim/Aktuelles/Uni-News/Pressemitteilungen/2022-10_Buergerbeteiligung.pdf, 20.10.2023
- Siddharthan, Advait (2014): Recent Advances in Automatic Readability Assessment and Text Simplification, in: *ITL - International Journal of Applied Linguistics* 165 (2/2014), S. 259-298
- Silva, Patrícia (2015): Davis' Technology Acceptance Model (TAM) (1989), in: Jennex, Murray/Al-Suqri, Mohammed Nasser/Al-Aufi, Ali Saif (Hrsg.): *Information Seeking Behavior and Technology Adoption* 2015, S. 205-219
- Simonofski, Anthony/Snoeck, Monique/Vanderose, Benoît/Cromptoets, Joep/Habra, Naji. (2017): Reexamining E-participation: Systematic Literature Review on Citizen Participation in E-government Service Delivery in: *AMCIS 2017 Proceedings* 3, <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1245&context=amcis2017>, 20.10.2023
- Sivo, Stephen A./Fan, Xitao/Witta, E. Lea/Willse, John T. (2006): The Search for "Optimal" Cutoff Properties: Fit Index Criteria in Structural Equation Modeling, in: *The Journal of Experimental Education* 74 (3/2006), S. 267-288

- Sjoberg, Fredrik M./Mellon, Jonathan/Peixoto, Tiago (2017): The Effect of Bureaucratic Responsiveness on Citizen Participation, in: *Public Administration Review* 77 (3/2017), S. 340-351
- Soldz, Stephen/Vaillant, George E. (1999): The Big Five Personality Traits and the Life Course: A 45-Year Longitudinal Study, in: *Journal of Research in Personality* 33 (2/1999), S. 208-232
- Solomon, Michael/Bamossy, Garry/Askegaard, Søren/Hogg, Margaret K. (2006): *Consumer Behaviour. A European Perspective* (3. Auflage), London 2006
- Stamann, Christoph/Janssen, Markus/Schreier, Margrit (2016): Qualitative Inhaltsanalyse – Versuch einer Begriffsbestimmung und Systematisierung. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, Vol 17, No 3 (2016)
- Stefanović, Darko/Marjanovic, Ugljesa/Delic, Milan/Culibrk, Du-bravko/Lalic, Bojan (2016): Assessing the Success of E-Government Systems: An Employee Perspective, in: *Information/Management* 53 (6/2016), S. 717-726
- Steinbach, Malte/Sieweke, Jost/Süß, Stefan (2019): The diffusion of e-participation in public administrations: A systematic literature review, in: *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce* 29 (2/2019), S. 61-95
- Steinbach, Malte/Süß, Stefan (2018): Administrators' identities and strategies in the e-participation innovation process: A qualitative analysis of institutional logics and institutional work in German municipalities, in: *Information Polity* 23 (3/2018), S. 281-305
- Steinbach, Malte/Süß, Stefan (2018): Administrators' identities and strategies in the e-participation innovation process: A qualitative analysis of institutional logics and institutional work in German municipalities, in: *Information Polity: The International Journal of Government/Democracy in the Information Age* 23 (3/2018), S. 281-305

- Stember, Jürgen (2012): E-Partizipation – Hemmnisse im Einsatz in der öffentlichen Verwaltung in Deutschland, in: eGovernment-Review 9 (1/2012), S. 10-11
- Storl, Kati (2009): Bürgerbeteiligung in kommunalen Zusammenhängen. Ausgewählte Instrumente und deren Wirkung im Land Brandenburg, Potsdam 2009
- Stratu-Strelet, Doina/Gil-Gómez, Hermenegildo/Oltra-Badenes, Raúl/Oltra-Gutierrez, Juan Vicente (2021): Critical factors in the institutionalization of e-participation in e-government in Europe: Technology or leadership? In: Technological Forecasting and Social Change 164 (2021), 120489
- Straub, Detmar/Keil, Mark/Brenner, Walter (1997): Testing the technology acceptance model across cultures: A three country study, in: Information & Management 33 (1/1997), S. 1-11
- Streibl, Ulrich (1996): Organisationsgestaltung in der Kommunalverwaltung. Aufgaben - Ziele – Strukturen, 1. Aufl., Wiesbaden 1996
- Stuchlik, Andrej (2009): Zivilgesellschaft und Verwaltungskultur - eine Suche nach theoretischen Anknüpfungspunkten, in: König, Klaus/Kropp, Sabine (Hrsg.): Theoretische Aspekte einer zivilgesellschaftlichen Verwaltungskultur, Speyerer Forschungsberichte 263, Spreyer 2009, S. 33-50
- Swanson, E. Burton (1982): Measuring user attitudes in MIS research: a review, in: Omega 10 (2/1982), S. 157–165
- Tabatt-Hirschfeldt, Andrea (2018): Öffentliche Steuerung und Gestaltung der kommunalen Sozialverwaltung im Wandel. Eine Einführung, Wiesbaden 2018
- Taber, Keith S. (2018): The Use of Cronbach’s Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education, in: Research in Science Education 48 (6/2018), S. 1273-1296
- Tabibi, Seyed Jamaledin/Nasiripour, Amir Ashkan/Kazemzadeh, Reza Baradaran/Ebrahimi, Parvin (2015): The Role of Organizational Culture According to Hofstede Model on Information Technology Acceptance

- in Hospital Environment, in: Journal of Health Management 17 (1/2015), S. 42-50
- Taherdoost, Hamed (2018): A review of technology acceptance and adoption models and theories, in: Procedia Manufacturing 22 (o. H./2018), S. 960-967
- Tai, Kuang-Ting/Porumbescu, Gregory/Shon, Jongmin (2020): Can e-participation stimulate offline citizen participation: an empirical test with practical implications, in: Public Management Review 22 (2/2020), S. 278-296
- Templeton, L./Deehan, A./Taylor, C./Drummond, Colin/Strang, J. (1997): Surveying general practitioners: Does a low response rate matter? In: The British journal of general practice the journal of the Royal College of General Practitioners 47 (415/1997), S. 91-94
- Thim, Christof (2017): Technologieakzeptanz in Organisationen - Ein Simulationsansatz, Potsdam 2017
- Tobias Klug/Robert Lokaiczny/Marek Meyer/Ralf Steinmetz (2010): E-Partizipation 2.0 - Handlungsempfehlungen für Meinungsbildung im Web 2.0. ISPRAT Institut 2010, <https://www.kom.tu-darmstadt.de/papers/KLMS10.paper.pdf>, 20.10.2023
- Toots, Maarja (2016): ICT-driven Co-Creation in the public sector: Drivers, Barriers and Success Strategies, in: Scholl, Hans Jochen/Glassey, Olivier/Janssen, Marijn/Klievink, Bram/Lindgren, Ida/Parycek, Peter/Tambouris, Efthimios/Wimmer, Maria A./Janowski, Tomasz/Sá Soares, Delfina (Hrsg.), Electronic Government and Electronic Participation: Joint Proceedings of Ongoing Research, PhD Papers, Posters and Workshops of IFIP EGOV and eParticipation, Amsterdam 2016, S. 368-378
- Toots, Maarja (2019): Why E-participation systems fail: The case of Estonia's Osale.ee, in: Government Information Quarterly 36 (3/2019), S. 546-559

- Tung, Vincent Wing Sun/Chen, Po-Ju/ Schuckert, Markus (2017): Managing customer citizenship behaviour: The moderating roles of employee responsiveness and organizational reassurance, in: *Tourism Management* 59 (2017), S. 23-35
- Turner, Mark/Kitchenham, Barbara/Brereton, Pearl/Charters, Stuart/ Budgen, David (2010): Does the technology acceptance model predict actual use? A systematic literature review, in: *Information and Software Technology* 52 (5/2010), S. 463-479
- Twizeyimana, Jean Damascene/ Andersson, Annika (2019): The public value of E-Government – A literature review, in: *Government Information Quarterly* 36 (2/2019), S. 167-178
- Van de Ven, Andrew H.; Polley, Douglas E.; Garud, Raghu; Venkataraman, Sankaran (1999): *The Innovation Journey*, New York, Oxford 1999
- Van Dijk, Jan A.G.M. (2012): Digital democracy: Vision and reality, in *Innovation and the Public Sector* 19 (1/2012), S. 49-62
- Van Dijk, Jan A.G.M/Peters, Oscar/Ebbers, Wolfgang (2008): Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands, in: *Government Information Quarterly* 25 (3/2008), S. 379-399
- Vandenberg, Robert (2006): Statistical and Methodological Myths and Urban Legends: Where, Pray Tell, Did They Get This Idea? In: *Organizational Research Methods* 9 (2006), S. 194-201
- Venkatesh, Viswanath/ Davis, Fred D. (2000): A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, in: *Management Science* 46 (2/2000), S. 186-204
- Venkatesh, Viswanath/Bala, Hillol (2008): Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions, in: *Decision Sciences* 39 (2/2008): S. 273–315
- Venkatesh, Viswanath/Morris, Michael G./Davis, Gordon B./Davis, Fred D. (2003): User acceptance of information technology: Toward a unified view, in: *MIS quarterly* 27 (3/2003), S. 425–478

- Venkatesh, Viswanath/Thong, James Y. L./Xu, Xin (2012): Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, in: *MIS Quarterly* 36 (1/2012), S. 157-178
- Venkatesh, Viswanath/Thong, James Y. L./Xu, Xin (2016): Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead, in: *Journal of the Association for Information Systems* 17 (5/2016), S. 328-376
- Venkatesh, Viswanath/Zhang, Xiaojun (2010): Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: U.S. Vs. China, in: *Journal of Global Information Technology Management* 13 (1/2010), S. 5-27
- Ventura, Stephen J. (1995): The Use of Geographic Information Systems in Local Government, in: *Public Administration Review* 55 (5/1995), S. 461-467
- Vetter, Angelika (2014): Wirkungen von Bürgerbeteiligung zwischen Wunsch und Wirklichkeit, eNewsletter Wegweiser Bürgergesellschaft 21/2014, https://www.buergergesellschaft.de/fileadmin/pdf/gastbeitrag_vetter_141024.pdf, 20.10.2023
- Vidiasova, Lyudmila/Trutnev, Dmitrii/Vidiasov, Evgenii (2017): Revealing the Factors Influencing E-participation Development in Russia, in: Parycek, Peter/Charalabidis, Yannis/Chugunov, Andrei V./Panagiotopoulos, Panos/Pardo, Theresa A./Sæbø, Øystein/Tambouris, Efthimios (Hrsg.): *Electronic Participation*, Cham 2017, S. 65-74
- von Kodolitsch, Paul (2002): Die Debatten um Bürger und Kommunalverwaltung - eine endlose Geschichte? In: *Deutsche Zeitschrift für Kommunalwissenschaften* 4 (2/2020), S. 7-22
- von Lucke, Jörn /Gollasch, Katja (2022): Open Government, in: Lucke, Jörn von/Gollasch, Katja (Hrsg.): *Open Government*, Wiesbaden 2022, S. 1-24
- Voorberg, William H./Bekkers Victor J. J. M./Tummers, Lars G. (2015): A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on

- the social innovation journey, in: *Public Management Review* 17 (9/2015), S. 1333-1357
- Wagenknecht, Thomas/Filpe, René/Weinhardt, Christof (2016): Towards a Research Framework of Computer-Supported Organizational Participation, in: Tambouris, Efthimios/Panagiotopoulos, Panos/Sæbø, Øystein/Wimmer, Maria A./Pardo, Theresa A./Charalabidis, Yannis/Sá Soares, Delfina/Janowski, Tomasz (Hrsg.): *Electronic Participation*, Cham 2016, S. 17-28
- Wahdain, Esmat Abdulmajid/Ahmad, Mohammad Nazir/Zakaria, Nor Hidayati (2014): Using TAM to Study the User Acceptance of IT in the Yemeni Public Sector, in: *International Journal of Computer and Communication Engineering* 3 (3/2014), S. 160-165
- Wang, Mei-Hsiang (2016): Factors influencing usage of e-learning systems in Taiwan's public sector: Applying the UTAUT model, in: *Advances in Management and Applied Economics* 6 (6/2016), S. 63-82
- Weber, Max (2002): *Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriß der Verstehenden Soziologie* (5. Aufl.), Tübingen 2002
- Webler, Thomas/Tuler, Seth (2000): Fairness and Competence in Citizen Participation, in: *Administration & Society* 32 (5/2000), S. 566-595
- Weiss, Jens (2013): Wer rettet die Demokratie vor der E-Partizipation? In: *Verwaltung/Management* 19 (6/2013), S. 283-288
- Weiss, Jens (2016): Modernization as a Narrative: The case of the German "Neues Steuerungsmodell", *Narrative Matters* 2016
- Welch, Eric/Feeney, Mary (2014): Technology in government: How organizational culture mediates information and communication technology outcomes. *Government Information Quarterly* 31 (4/2014), S. 506-512
- Welzel, Christian (2002): Modernisierung und Partizipation: Kontroversen und Befunde zur Partizipationsthese, in: Fuchs, Dieter/Roller, Edeltraud/Weßels, Bernhard (Hrsg.): *Bürger und Demokratie in Ost und West*, Opladen 2002, S. 284-302

- Wentzel, Joachim (2010): Die Nationale E-Government-Strategie: Ein Schritt vor, zwei zurück? In: *Verwaltung und Management* 16 (6/2010), S. 283-292
- Wewer, Göttrik (2020): *Open Government und Verwaltungsreform. Konzepte - Projekte - Perspektiven*, Baden-Baden, Düsseldorf 2020
- Wewer, Göttrik/Wewer, Till (2019): *Open government. Stärkung oder Schwächung der Demokratie?* Wiesbaden, Heidelberg 2019
- Williams, Michael D./Rana, Nripendra P./Dwivedi, Yogesh K. (2015): The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review, in: *Journal of Enterprise Information Management* 28 (3/2015), S. 443-488
- Wilson, Timothy D./Lisle, Douglas J./Kraft, Dolores (1990): Effects of Self-Reflection on Attitudes and Consumer Decisions, in: Goldberg, Marvin/Gorn, Gerald/Pollay, Richard W. (Hrsg.): *NA - Advances in Consumer Research* 17 (o. H./1990), S. 79-85
- Wirtz, Bernd W./Daiser, Peter/Binkowska, Boris (2018): E-participation: A Strategic Framework, in: *International Journal of Public Administration* 41 (1/2018), S. 1-12
- Wirtz, Bernd W./Lütje, Sebastian/Schierz, Gerhardt Paul (2006): *Elektronische Beschaffung in der Öffentlichen Verwaltung - Eine Analyse der Implementierungsbarrieren von e-Procurement in Kommunen*, FÖV Discussion Papers Nr. 34, <https://dopus.uni-speyer.de/frontdoor/deliver/index/docId/499/file/DP-034.pdf>, 20.10.2023
- Wisser, Karolin (2018): Einleitung, in: Wisser, Karolin (Hrsg.): *Gebäudeautomation in Wohngebäuden (Smart Home)*, Wiesbaden 2018, S. 1-7
- Xiong, Jason/Qureshi, Sajda/ Najjar, L. (2013): Factors that affect information and communication technology adoption by small businesses in China, in: *19th Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2013 - Hyperconnected World: Anything, Anywhere, Anytime* 3 (2013), S. 1694-1705
- Yan, Jie/Leidner, Dorothy E./Benbya, Hind/Zou, Weifei (2021): Examining interdependence between product users and employees in online user

- communities: The role of employee-generated content, in: *The Journal of Strategic Information Systems* 30 (1/2021), S. 1-14
- Yang, Hee-dong/Yoo, Youngjin (2004): It's all about attitude: Revisiting the Technology Acceptance Model, in: *Decision Support Systems* 38 (1/2004), S. 19-31
- Yang, Kaifeng/Holzer, Marc (2006): The Performance-Trust Link: Implications for Performance Measurement, in: *Public Administration Review* 66 (1/2006), S. 114-126
- Yao, Yurong/Xu, Peng (2022): E-participation decision across different channels, in: *Information Technology/People* 35 (3/2022), S. 956-976
- Yeow, Paul (2010): Internet Banking Adoption: Comparing Developed and Developing Countries, in: *Journal of Computer Information Systems* 51 (2010), S. 52-61
- Yildiz, Mete (2007): E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward, in: *Government Information Quarterly* 24 (3/2007), S. 646-665
- Yuen, Y. Y./Yeow, Paul H. P./Lim, Nena/Saylani, Najib (2010): Internet Banking Adoption: Comparing Developed and Developing Countries, in: *Journal of Computer Information Systems* 51 (1/2010), S. 52-61
- Zani, Bruna/Barrett, Martyn (2012): Engaged citizens? Political participation and social engagement among youth, women, minorities, and migrants, in: *Human Affairs* 22 (3/2012), S. 273-282
- Zepic, Robert/Dapp, Marcus/Krcmar, Helmut (2017): Participatory Budgeting without Participants: Identifying Barriers on Accessibility and Usage of German Participatory Budgeting, in: *2017 Conference for E-Democracy and Open Government (CeDEM) 2017*, S. 26-35
- Zhang, Fengxiu/Feeney, Mary K. (2018): Managerial Ambivalence and Electronic Civic Engagement: The Role of Public Manager Beliefs and Perceived Needs, in: *Public Administration Review* 78 (1/2018), S. 58-70

- Zhang, Ping/Aikman, Shelley N./Sun, Heshan (2008): Two Types of Attitudes in ICT Acceptance and Use, in: *International Journal of Human-Computer Interaction* 24 (7/2008), S. 628-648
- Zheng, Yueping (2016). Explaining Citizens' E-Participation Usage, in: *Administration & Society* 49 (3/2016), S. 423–442
- Zheng, Yueping/Schachter, Hindy Lauer (2017): Explaining Citizens' E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages, in: *Public Organization Review* 17 (3/2017), S. 409-428
- Zheng, Yueping/Schachter, Hindy Lauer (2018): The Impact of Administrator Willingness on Website E-Participation: Some Evidence from Municipalities, in: *Public Performance/Management Review* 41 (1/2018), S. 1-21
- Zheng, Yueping/Schachter, Hindy Lauer/Holzer, Marc (2014): The impact of government form on e-participation: A study of New Jersey municipalities, in: *Government Information Quarterly* 31 (4/2014), S. 653-659
- Ziekow, Jan (2018): Planungsrecht, in: Holstenkamp, Lars/Radtke, Jörg (Hrsg.): *Handbuch Energiewende und Partizipation*, Wiesbaden 2018, S. 333-354
- Zink, Klaus J. (2008): Voraussetzungen einer erfolgreichen Einführung eines Vorgangs-Bearbeitungs-Systems in der Kommunalverwaltung, in: Hauff, Michael von/Tarkan, Bülent (Hrsg.): *Nachhaltige kommunale Finanzpolitik für eine intergenerationelle Gerechtigkeit*, Baden-Baden 2008, S. 212-230
- Zinn, Jens O. (2006): Der Individualisierungsdiskurs in Deutschland: konzeptionelle Divergenzen und empirische Perspektiven, in: Rehberg, Karl-Siegbert (Hrsg.): *Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede: Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München*, Teilbd. 1 und 2, Frankfurt am Main 2006, S. 4690-4700
- Zuiderwijk, Anneke/Janssen, Marijn/Dwivedi, Yogesh K. (2015): Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon

the unified theory of acceptance and use of technology, in: Government Information Quarterly 32 (4/2015), S. 429-440