

# **Applikationsunterstützte Auffindung von Problemstellen für den Radverkehr - Vorstudie zur Anwendungsbereitschaft der zuständigen Stellen**

**Verfasser:**

**Stefan Zorzi**

Bakk.techn.

Masterarbeit für das Fachgebiet  
**VERKEHRSWESEN**

**Betreuung:**

**Regine Gerike**

Univ.Prof. Dipl.-Ing. Dr. Ing.

**Wolfgang Josef Berger**

Ass.Prof. Dipl.-Ing. Dr.nat.techn.



Institut für Verkehrswesen  
Department für Raum, Landschaft und Infrastruktur  
Universität für Bodenkultur Wien

## **Danksagung**

An dieser Stelle möchte ich mich bei all jenen Personen bedanken, die mich während meines Studiums und während des Verfassens meiner Masterarbeit unterstützt haben. Bedanken möchte ich mich bei meinem Betreuer Ass.Prof. Dipl.-Ing. Dr.nat.techn. Wolfgang Berger, der mir bei der Planung und Verfassung meiner Masterarbeit mit Rat und Tat zur Seite stand.

Des Weiteren gilt mein Dank meiner Freundin, Simone Götting, die mir während der gesamten Masterarbeit eine wichtige und tatkräftige Stütze war. Sowohl bei der Planung als auch bei Textpassagen gab sie mir wertvolle Tipps und Hilfestellungen.

Ein ganz besonderer Dank gilt meinen Eltern, die mich während des Studiums finanziell unterstützten und mir hilfsbereit zur Seite standen.

Zu guter Letzt möchte ich mich bei meinem Studienkollegen und Freund Florian Preissler bedanken. Gemeinsam verschönerten wir uns den Unialltag, meisterten Prüfungen und erlebten lustige Momente in der Bibliothek oder im Vorlesungsraum.

## **Kurzfassung**

Das Fahrrad hat in den letzten Jahren besonders im urbanen Raum als tägliches Fortbewegungsmittel an Bedeutung gewonnen. Städte und Gemeinden sind zunehmend bemüht, den Radverkehr zu fördern. So werden Radwegnetze ausgebaut bzw. die bestehende Infrastruktur fahrradfreundlicher gestaltet. Aus Sicht der RadfahrerInnen bestehen jedoch immer wieder Mängel, Probleme bzw. Stellen, die den Fahrkomfort und die Sicherheit negativ beeinträchtigen. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich einerseits mit der Untersuchung des Prozesses der Problemmeldung von RadfahrerInnen in ausgesuchten Städten und Gemeinden Österreichs, andererseits wird das Potential eines applikationsbasierten Meldewesens zur Auffindung von Problemstellen analysiert. Zur Untersuchung des Nutzungspotentials einer Applikation für die Beschreibung von Problemstellen bzw. Anliegen von RadfahrerInnen wurden 20 Telefoninterviews mit den für den Radverkehr zuständigen Personen aus ausgewählten Städten und Gemeinden Österreichs durchgeführt. Dabei wurde die Art, wie RadfahrerInnen ihre Anliegen schildern, die Häufigkeit der eingegangenen Meldungen und die Zufriedenheit der zuständigen Personen mit dem momentanen Meldesystem erhoben. Vor allem wurden die Meinung und Einstellung zu einer derartigen App hinterfragt. Rund drei Viertel der befragten Personen sahen in einer App für die Meldung von Problemstellen und Anliegen im Radverkehr einen Nutzen sowohl für die RadfahrerInnen als auch die Straßenerhalter. Ebenfalls drei Viertel könnten sich die Implementierung einer solchen App in ihrem Wirkungsbereich grundsätzlich vorstellen. Die aus den Interviews gewonnenen Informationen wurden hinsichtlich ihres Inhalts über die wünschenswerte Gestaltung, die Rahmenbedingungen und die Anforderungen einer App, sowie auf allfällige Schwachstellen bei der Nutzung derselben analysiert. Das Ergebnis floss in Empfehlungen für die mögliche Entwicklung einer App für Smartphones ein.

## **Abstract**

The importance of the bicycle has increased significantly in recent years due to its use as an everyday mode of transportation, particularly in urban areas. Cities and municipalities have therefore been increasingly eager to encourage the use of bicycles. For this reason, bicycle path networks are being expanded, and existing infrastructures are being redesigned to be more bicycle-friendly. Nevertheless, cyclists still regularly encounter obstacles and deficiencies that negatively affect their riding comfort and safety. This thesis intends to do the following: first, to examine the procedures through which cyclists currently report various problems in cities and municipalities in Austria; second, to analyse the potential for an app-based reporting system concerning the detection of problem-areas. In order to assess the service capacity of an app for reporting problem-areas or conveying cyclists' requests, 20 telephone interviews were conducted with persons responsible for bicycle traffic in select cities and municipalities in Austria. The purpose of the interviews was to ascertain how cyclists communicate their requests, the frequency of these requests, and to what extent the interviewees themselves are satisfied with the current system. Special emphasis was also placed on questions aimed at determining their opinions and attitudes regarding such an app-based reporting system. Roughly 75% of interviewees recognized that an app for reporting problem-areas and conveying the requests of cyclists would be advantageous for both the cyclists and those responsible for maintaining the roads. In addition, 75% of the interviewees could also conceive of this app being implemented in their area of activity. Information obtained through these interviews was then analysed in order to determine an appealing design, basic conditions, requirements, as well as any potential problems regarding the use of such an app. Finally, the results of the analysis were employed in order to formulate recommendations concerning the prospective development of an app for smartphones.

## Inhaltsverzeichnis

|         |                                                           |    |
|---------|-----------------------------------------------------------|----|
| 1.      | Einleitung.....                                           | 1  |
| 1.1     | Problemstellung.....                                      | 1  |
| 1.2     | Ziele .....                                               | 2  |
| 1.3     | Untersuchungsplan .....                                   | 2  |
| 1.4     | Aufbau der Arbeit .....                                   | 3  |
| 2.      | Applikationsbasierte Meldesysteme.....                    | 4  |
| 2.1     | Com-oVer .....                                            | 5  |
| 2.1.1   | Problemstellung und Ziele .....                           | 7  |
| 2.1.2   | Ergebnisse des Projekts Com-oVer.....                     | 7  |
| 2.2     | Schau auf Linz.....                                       | 8  |
| 2.2.1   | Online-Portal.....                                        | 9  |
| 2.2.1.1 | „Meldung erstellen“ .....                                 | 10 |
| 2.2.1.2 | Statusanzeige .....                                       | 11 |
| 2.2.1.3 | „Übersicht Meldungen“.....                                | 12 |
| 2.2.2   | Schau auf Linz App.....                                   | 14 |
| 2.3     | Schau auf Bregenz.....                                    | 17 |
| 2.4     | Stadt Salzburg: direkt .....                              | 17 |
| 2.5     | Mach mit!.....                                            | 18 |
| 2.5.1   | Mach mit! App.....                                        | 19 |
| 2.5.2   | Eintrag einer Meldung.....                                | 20 |
| 2.5.3   | Bearbeitung und Darstellung der Meldungen.....            | 21 |
| 2.6     | buergermeldungen.com.....                                 | 23 |
| 2.6.1   | buergermeldungen.com Webseite .....                       | 23 |
| 2.6.2   | buergermeldungen.com App.....                             | 24 |
| 3.      | Zuständigkeiten und Meldesysteme für den Radverkehr ..... | 27 |
| 3.1     | Meldesysteme in den Landeshauptstädten .....              | 27 |
| 3.2     | Meldesysteme in fünf Städten Niederösterreichs .....      | 32 |
| 3.3     | Vergleich der Meldesysteme .....                          | 35 |
| 3.3.1   | Vergleich der Landeshauptstädte .....                     | 37 |
| 3.3.2   | Vergleich der ausgewählten Städte Niederösterreichs ..... | 38 |
| 4.      | Beschreibung des Experteninterviews .....                 | 39 |
| 4.1     | Status Quo .....                                          | 39 |

---

|       |                                                                                                       |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2   | Nutzung einer App.....                                                                                | 40 |
| 4.3   | Probleme, Hindernisse und Rahmenbedingungen einer App .....                                           | 40 |
| 5.    | Durchführung der Experteninterviews .....                                                             | 41 |
| 6.    | Ergebnisse der Experteninterviews .....                                                               | 43 |
| 6.1   | Status Quo .....                                                                                      | 43 |
| 6.1.1 | Zur Meldung von Problemstellen verwendete Medien .....                                                | 43 |
| 6.1.2 | Häufigkeit der pro Medium eingehenden Meldungen.....                                                  | 44 |
| 6.1.3 | Zufriedenheit mit momentanem Meldesystem .....                                                        | 46 |
| 6.2   | Nutzung einer App.....                                                                                | 48 |
| 6.2.1 | Offenheit gegenüber der Nutzung einer App .....                                                       | 48 |
| 6.2.2 | Eingeschränkte Offenheit gegenüber der Nutzung einer App .....                                        | 51 |
| 6.2.3 | Ablehnung der Nutzung einer App.....                                                                  | 54 |
| 6.2.4 | Nutzungspotential einer App.....                                                                      | 56 |
| 6.3   | Probleme und Hindernisse bei der Verwendung einer App .....                                           | 59 |
| 6.3.1 | Probleme und Hindernisse bei Offenheit gegenüber einer App .....                                      | 59 |
| 6.3.2 | Probleme und Hindernisse bei eingeschränkter Offenheit gegenüber einer App .....                      | 60 |
| 6.3.3 | Probleme und Hindernisse bei Ablehnung gegenüber einer App.....                                       | 63 |
| 6.4   | Rahmenbedingungen .....                                                                               | 65 |
| 6.4.1 | Erforderliche Rahmenbedingungen bei Offenheit bzw. eingeschränkter Offenheit gegenüber einer App..... | 65 |
| 6.4.2 | Erforderliche Rahmenbedingungen bei Ablehnung gegenüber einer App .                                   | 68 |
| 6.5   | Registrierung .....                                                                                   | 70 |
| 7.    | Schlussfolgerung, Empfehlungen für die App .....                                                      | 71 |
| 8.    | Literaturverzeichnis .....                                                                            | 77 |
| 9.    | Abbildungsverzeichnis .....                                                                           | 78 |
| 10.   | Tabellenverzeichnis .....                                                                             | 80 |
| 11.   | Abkürzungsverzeichnis.....                                                                            | 81 |
| 12.   | Anhang .....                                                                                          | 82 |

## 1. Einleitung

Das Fahrrad gewinnt in der Anwendung als Fortbewegungsmittel, besonders in Städten und ihrem nahen Umland, zunehmend an Bedeutung. Der umweltfreundliche Radverkehr wächst in der Verteilung des Transportaufkommens verschiedener Verkehrsmittel stetig. Führend bei den österreichischen Landeshauptstädten ist Innsbruck mit einem Anteil von 23 Prozent, gefolgt von Bregenz mit 19 Prozent. In den Städten Graz und Salzburg wird der Anteil der Alltagswege, die mit dem Fahrrad gefahren werden, zwischen 17 und 19 Prozent geschätzt. In der Bundeshauptstadt Wien beträgt der Radverkehrsanteil sechs Prozent (vgl. Verkehrsclub Österreich, 2013).

Der steigende Radfahreranteil veranlasst Städte und Gemeinden zunehmend, das Straßenverkehrsnetz „fahrradfreundlicher“ zu gestalten und das Angebot an Radverkehrsanlagen zu erhöhen. Durch diese Entwicklung steht man vor neuen Herausforderungen.

### 1.1 Problemstellung

Es existieren nach wie vor zahlreiche Mängel in den Straßenanlagen, welche sowohl den Benutzungskomfort als auch die Sicherheit von RadfahrerInnen beeinträchtigen. Solche Problemstellen sind den BenutzerInnen, die regelmäßig selbst die Situation aus der Radfahrersicht erleben, oft bestens bekannt, bleiben aber den zuständigen Stellen der Straßenbetreiber häufig verborgen.

In der heutigen Zeit des Smartphones wird überlegt, den RadfahrerInnen mit einer Applikation (App) unter Verwendung eines GPS- Signals (Global Positioning System) die Möglichkeit zu schaffen, eine Problemstelle im Straßenverkehr zu lokalisieren und zu beschreiben. Mittels dieser App soll die Meldung direkt an die zuständigen Stellen ergehen, die in der Folge die erforderlichen Schritte zur Lösung des Problems einleiten können. Die Meldungen werden gesammelt, wobei alle BenutzerInnen der App Einsicht auf die Meldungen haben. Inwieweit seitens der Straßenbetreiber Interesse an einer derartigen Kommunikationsschiene besteht, ist jedoch unklar.

## 1.2 Ziele

Zum einen hat die vorliegende Arbeit das Ziel, die derzeitige Bearbeitung von Anliegen der RadfahrerInnen in Städten bzw. Gemeinden Österreichs zu untersuchen und überblicksartig zusammenzustellen. Zum anderen widmet sie sich der Frage, inwiefern die Anwendung einer App für die Meldung von Problemstellen, von Seiten der zuständigen Stellen der Straßenbetreiber, Potential aufweist. Des Weiteren hat die Arbeit das Ziel, Rahmenbedingungen für solch ein Meldesystem zu eruieren und damit verbundene Probleme bzw. Barrieren, die bei der Nutzung auftreten könnten, sowie Barrieren, die gegen eine Implementierung sprechen, zu analysieren.

Die vorliegende Arbeit soll dahingehend einen Beitrag für die Entwicklung einer App für den Radverkehr darstellen, indem Sie das Nutzungspotential einer Applikation für die Beschreibung von Problemstellen bzw. Anliegen im Radverkehr aus Sicht der Straßenbetreiber beleuchtet und mögliche Rahmenbedingungen und Hindernisse definiert.

## 1.3 Untersuchungsplan

Mit dem ersten Teil der Untersuchung soll die momentane Situation der Meldung von Anliegen des Radverkehrs bei den zuständigen Stellen des Radverkehrs analysiert werden. Dazu soll herausgefunden werden, wie die Zuständigkeiten für den Radverkehr in den verschiedenen Gebietskörperschaften organisiert sind, wie man an die Kontakte der zuständigen Personen für den Radverkehr kommt bzw. wie man z.B. eine Problemstelle in der jeweiligen Stadt bzw. Gemeinde melden kann. Gleichzeitig sollen in dieser Phase über Internet und Telefongespräche Kontaktdaten, vor allem E-Mail-Adressen, der später befragten Expertinnen und Experten gesammelt werden. Aus der Recherche und den damit gewonnen Informationen sollen Fragen für ein strukturiertes Experteninterview erstellt werden, welches den zweiten Teil der Untersuchung darstellt.

An diesem Interview sollen ca. 15-20 Personen teilnehmen, die in den Landeshauptstädten sowie in größeren Städten und Gemeinden Österreichs für Fragen des Radverkehrs zuständig sind. Mit dieser Erhebung soll erfasst werden, wie die momentane Art der Bearbeitung von Anliegen der RadfahrerInnen abläuft bzw. funktioniert. Zudem sollen Art und Häufigkeit der Meldungen sowie die

Zufriedenheit der zuständigen Stellen mit dem bestehenden Verfahren erfasst werden. Des Weiteren soll analysiert werden, welches Potential eine applikationsunterstützte Auffindung von Problemstellen für den Radverkehr seitens der zuständigen Stellen aufweist und ob eine zur Verfügung gestellte Applikation für den Radverkehr von den Stellen genützt werden würde. Dazu soll „Schau auf Linz“ (vgl. Kap. 2.2) als mögliches Beispiel der Darstellung und Funktion einer Applikation verwendet werden. Im Zuge des Interviews sollen die ExpertInnen auf diese Form der Meldung angesprochen und gefragt werden, ob sie sich die Einführung einer solchen Methode speziell für den Radverkehr in ihrer Stadt bzw. Gemeinde vorstellen könnten. Auch soll hier untersucht werden, ob eine Registrierung für solch ein Meldewesen, aus Sicht der Vertreter der zuständigen Stellen, notwendig sei. Abschließend sollen die Rahmenbedingungen, Hinderungsgründe, Probleme und Barrieren für eine Anwendung bzw. Einführung einer Applikation für die Meldungen von RadfahrerInnen identifiziert werden.

#### 1.4 Aufbau der Arbeit

Einleitend wird der Trend zur Nutzung von Smartphones und Applikationen beschrieben. Die zunehmende Verwendung von Online-Plattformen und Smartphone-Applikationen, zur Meldung von Problemen jeglicher Art, wird momentan in einigen Städten beobachtet. Die darauffolgende Darstellung einiger bereits bestehender Meldesysteme (Kap. 2) soll einen Einblick in deren Aufbau und Funktionalität geben und deren Handhabung, sowohl für die NutzerInnen als auch für die betreffenden Stellen, beschreiben. Mit Ausnahme des Projekts „Com-oVer“ (vgl. Kap. 2.1), welches sich rein auf den Radverkehr bezieht, bieten alle beschriebenen Meldesysteme den BürgerInnen einer Stadt bzw. Gemeinde die Möglichkeit, jegliche Anliegen oder Problemstellen zu melden.

Im Kapitel 3 folgt die vergleichende Beschreibung des nötigen Aufwands, um mittels Internetrecherche an die Kontaktdaten der jeweils zuständige/n Person/en für den Radverkehr in ausgewählten österreichischen Städten zu gelangen. Außerdem werden in den Städten die Alternativen analysiert, mittels derer sich RadfahrerInnen im Fall eines Anliegens an die Stadtverwaltung wenden können.

Im empirischen Teil der Arbeit, welchem sich die Kapitel 4 bis 6 der Arbeit widmen, werden die durchgeführten Experteninterviews beschrieben. Die insgesamt 20 an der

Befragung teilnehmenden ExpertInnen beantworteten Fragen über die derzeitige Bearbeitung von Anliegen von RadfahrerInnen in ihrer Stadt bzw. Gemeinde und tätigten Aussagen über eine potentielle Implementierung eines applikationsunterstützten Meldesystems. Dazu nannten sie Rahmenbedingungen, die eine Applikation erfüllen müsste, und gingen auf die möglichen Probleme, Barrieren und Hinderungsgründe eines solchen Meldewesens ein.

Abschließend werden in Kapitel 7 die Schlussfolgerung und eine Empfehlung für eine Applikation aus den gesammelten Erkenntnissen der bestehenden Systeme und der Experteninterviews gegeben.

## **2. Applikationsbasierte Meldesysteme**

In diesem Kapitel wird zunächst eine Definition für den Begriff „Applikation“ (bzw. „App“) gegeben und im Anschluss daran werden bereits existierende applikationsbasierte Meldesysteme, die in österreichischen Städten Anwendung finden, beschrieben.

Der Begriff „App“ ist die Kurzform von Applikation (englisch Application). Damit ist eine Anwendungs-Software bzw. ein Anwendungsprogramm gemeint, das auf Desktop-Computern oder mobilen Endgeräten, wie beispielsweise Smartphones, verwendet werden kann. Seit der Einführung des sogenannten „App Stores“ der Firma Apple für deren Geräte, ist seit 2008 der Begriff „App(s)“ in aller Munde. Der Zweck dieser Einführung war der Vertrieb der Zusatzanwendungen auf den hauseigenen Produkten „iPhone“ und „iPod touch“. Nun gewinnt der Begriff vor allem durch Smartphone-BesitzerInnen und Tablet-UserInnen mehr und mehr an Popularität. Erhältlich sind diese Apps über einen, eigens für Apps eingerichteten online-Markt, welcher abhängig vom Betriebssystem der Endgeräte ist. Apple Produkte haben im Betriebssystem den vorinstallierten und schon erwähnten „App Store“. Besitzer jener Geräte, die unter dem Google-Betriebssystem „Android“ laufen, laden sich die Apps über den ebenfalls vorinstallierten „Play Store“ herunter. Die Apps können entweder kostenlos oder kostenpflichtig mittels Datenverbindung heruntergeladen werden. Typische Apps stellen z.B. Navigationssoftwares oder Spiele dar, die mittels Systemfunktionen und Hardware des Handys funktionieren. Die Apps stellen als zusätzlich installierte Programme einen Mehrwert für die BenutzerInnen dar, der über die Basisfunktionen des Geräts hinausgeht.

## 2.1 Com-oVer

Das Projekt „Community-orientiertes Verkehrsservice“ (Com-oVer) wurde vom Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT), im Rahmen der Forschungsförderungsprogrammlinie „ways2go“ im Jahr 2010 gefördert. „Die Programmlinie ways2go legt ihren Schwerpunkt auf den Personenverkehr und ist darauf ausgerichtet, die Wissensbasis zu Zukunftsfragen von Mobilität und Verkehr zu erweitern und mit darauf aufbauenden Lösungen einen essentiellen Beitrag zur Entwicklung von zukunftsfähigen, nachfragegerechten Verkehrssystemen und Mobilitätslösungen zu leisten“ (BMVIT, s.a.).

Der komplette Titel des Projekts lautet: „Com-oVer, Community-orientiertes Verkehrsservice zur optimierten Planung der Fahrradinfrastruktur und einem verbesserten Routing“ und wurde in den Jahren 2011 bis 2012 in Wien durchgeführt. Als Projektpartner werden ABC-Consulting, Fluidtime, Austrian Institute of Technology, Snizek & Partner Verkehrsplanungs GmbH, Factum Verkehrs- und Sozialanalysen, CargoMon Systems GmbH und die Radlobby IGF genannt.

Im Zuge des Projekts wurden Testpersonen eingeladen, um mittels einer Smartphone-App ihre Wege durch die Stadt per GPS erfassen zu lassen. Anschließend wurden diese Daten untersucht und ausgewertet, um ein Muster der am häufigsten befahrenen Strecken bzw. Routen modellieren zu können. Diese Daten sollten einerseits helfen, bevorzugte Strecken zu filtern, um diese für Routenvorschläge zu nutzen, und andererseits dazu dienen, die Infrastruktur des Radverkehrs zu optimieren bzw. deren Ausbau voranzutreiben. Um die Verbreitung des Projektes zu forcieren, einigte sich das Team auf den ansprechenderen Namen „meine Radspur“. Im folgenden Abschnitt wird die App „meine Radspur“ genauer beschrieben.

Auf der Webseite <http://www.meineradspur.at/> kann man sich die App nach wie vor herunterladen und einen Beitrag zur Datensammlung leisten. Außerdem erhält man Einsicht in häufig gewählte Fahrradrouten in Wien.

Mit der App haben die Testpersonen nach wie vor die Möglichkeit, positive und negative Bewertungen zu den Gegebenheiten ihres jeweiligen Standortes einfließen zu lassen. Mit einem Klick können z.B. die Radwegbreite, der Fahrbahnzustand oder

die Straßenbeleuchtung bewertet werden. Abbildung 2.1-1 zeigt die Benutzeroberfläche für die Bewertung der einzelnen Items.

Zusätzlich können mit der App Gefahrenstellen von den RadfahrerInnen aufgezeigt werden. Dies erfolgt durch den Button „Gefahrenstelle“, der es den BenutzerInnen ermöglicht, Gefahrenstellen anhand ihrer aktuellen GPS-Daten einzutragen.

Die Genauigkeit der von den UserInnen eingetragenen Hinweise bzw. Gefahrenstellen hängt vom GPS-Signal ab. Die Stärke des Signals wird in der Benutzeroberfläche der App rechts oben von bis zu fünf Balken dargestellt. Links davon erscheint die Genauigkeitsangabe, die in Metern ausgedrückt wird.



Abbildung 2.1-1: Meldeoberfläche der App „meine Radspur“ nach dem Start eines neuen „Trackings“

In Abbildung 2.1-2 wird mit der Bewertung der Fahrbahnbreite, des Sicherheitsgefühls und der Straßenbeleuchtung das Schema für die einfach gehaltene mögliche Bewertung dargestellt. Diese erfolgt bei allen Items, außer beim Eintrag der Gefahrenstelle, entweder mit einem positiven oder einem negativen Button.

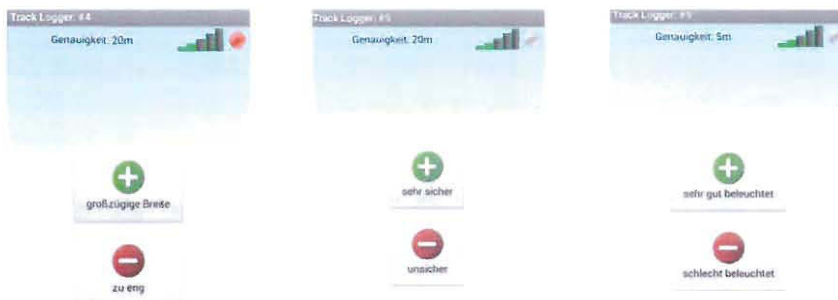


Abbildung 2.1-2: Bewertung der Fahrbahnbreite (links), des Sicherheitsgefühls (Mitte) und der Straßenbeleuchtung (rechts) mittels App „meine Radspur“

### 2.1.1 Problemstellung und Ziele

In der Problemstellung des Projekts heißt es: „Auf die Bedürfnisse, Wünsche und Anliegen von FahrradfahrerInnen wird derzeit kaum eingegangen. FahrradfahrerInnen haben oft keine Chance, die von ihnen identifizierten Problemstellen/Störungen, aber auch Lieblingsrouten oder Verbesserungsvorschläge anderen FahrradfahrerInnen oder den zuständigen Autoritäten mitzuteilen. Dabei ist es jeder Einzelne, der/die mit dem System Tag für Tag in Kontakt kommt und wertvolle Informationen für die anderen besitzt“ (meine Radspur, s.a.).

Weiters wird erklärt, dass derzeit kein Fahrradroutenplaner existiert, der realitätsnahe Routen liefert. Laut der Problemstellung ermöglicht bisher noch kein Service den NutzerInnen:

1. Erfahrungswerte mit anderen auszutauschen,
2. geeignete Routen zu berechnen,
3. Problemstellen und Störungen zu melden und bei den zuständigen Stellen einfließen zu lassen.

Das Projekt „Com-oVer“ stellt sich diesen Problemen und definiert folgende Projektziele:

- Entwicklung eines Gesamtsystems zur verstärkten Nutzung von Fahrrädern,
- Berechnung und Bewertung von realistischen Radrouten basierend auf gesammelten Fahrtendaten und Problemstellen,
- Feststellung des Änderungsbedarfs bzw. der Problemstellen durch Meldungen der NutzerInnen,
- Informationsgenerierung für Behörden bzw. Autoritäten (vgl. meine Radspur, s.a.).

### 2.1.2 Ergebnisse des Projekts Com-oVer

Gemäß des Endberichts des Projekts wurden anhand der erzeugten Tracks und Annotationen Problemhäufungsstellen festgestellt und für die vier meistgenannten Problemhäufungsstellen exemplarisch ein Analyseprozess entwickelt. Dieser bestand aus einem Lokalausgang, der Erarbeitung von Lösungsvorschlägen aus verkehrsplanerischer Sicht und einer grafischen und inhaltlichen Aufbereitung der Analyse in Form von Gutachterformularen (vgl. Chloupek et al., 2013).

Das Projekt und die damit verbundenen Ergebnisse wurden unter anderem dem Radwegkoordinator Wiens, Ing. Franz Blaha und dem Zuständigen für Generelle Radwegeplanung in Wien, Herrn Ing. Thomas Berger, vorgestellt.

In diesen Gesprächen wurde als Verwertung der Projektergebnisse vereinbart, Teile des Forschungsprojekts in das Fahrradnavigationssystem [www.fahrradwien.at](http://www.fahrradwien.at) zu implementieren, wobei das Beschwerdemanagement ein eigenständiges Modul bleiben sollte.

Weiters heißt es zu der Verwertung des Projektes im Endbericht: „Die Funktionalitäten des crowd-basierten Routings aus dem Forschungsprojekt Com-over sowie Web-Interface und App sollen erhalten bleiben und im Rahmen weiterführender Forschungsprojekte weiterentwickelt werden. Langfristiges Ziel ist es, auch diese Funktionalitäten auf das Projekt [www.fahrradwien.at](http://www.fahrradwien.at) zu überführen“ (Chloupek et al., 2013, S.49).

## 2.2 Schau auf Linz

Die Stadt Linz bietet seit dem Jahr 2013 den BürgerInnen ein System an, das zur Meldung von Verbesserungsvorschlägen, Problemen oder Mängeln jeglicher Art in der Stadt verwendet werden kann. Die Eingabe einer Meldung kann entweder über ein webbasiertes Online-Portal oder über eine Applikation für Smartphones und Tablets erfolgen. Dies bietet den BürgerInnen die Möglichkeit, rasch mit der Stadtverwaltung Kontakt aufzunehmen. Jede/r BesucherIn des Online-Portals bzw. UserIn der App hat Einsicht auf die gemeldeten Anliegen und kann den Verlauf der Bearbeitung und die Antworten der zuständigen Stellen zur Problembehebung mitverfolgen. Zusätzlich hat man die Möglichkeit Meldungen zu „unterstützen“ um die Dringlichkeit des Anliegens auf Verbesserung bzw. Behebung aufzuzeigen. Eine Statusanzeige kennzeichnet den Bearbeitungsverlauf. Für das Melden eines Anliegens ist für die UserInnen keine Registrierung vonnöten, es kann also anonym erfolgen. Lediglich die E-Mail-Adresse ist anzugeben.

Die Darstellungen der Funktionen, der Möglichkeiten, des Aufbaus und das Aussehen des Meldesystems werden in den folgenden Kapiteln geschildert. In den anschließenden Kapiteln bis inklusive 2.2.1.3 wird auf das Online-Portal eingegangen. Das Kapitel 2.2.2 widmet sich der Applikation dieses Meldesystems.

### 2.2.1 Online-Portal

Das Online-Portal ist unter der Webadresse [www.schau.auf.linz.at](http://www.schau.auf.linz.at) verfügbar. Hier kann man zwischen folgenden Funktionen wählen:

- *Meldung erstellen*
- *Schau auf Linz*
- *Übersicht Meldungen*

Unter der Rubrik „Meldung erstellen“ ist das Schildern eines aufgedeckten Missstands in der Stadt möglich. Mit einem Klick auf den Button „Schau auf Linz“ erhält man Informationen über das Meldesystem. Über den Link „Übersicht Meldungen“ gelangt man zu den gesammelten Einträgen der UserInnen. Daneben steht die Optionen der Registrierung und ein Link zum Download der Applikation „Schau auf Linz“ bereit.

Für das bloße Melden eines Problems ist, wie oben erwähnt, die Registrierung nicht vonnöten. Erfolgt der Eintrag ohne Registrierung, wird der/die VerfasserIn des Beitrags als „Gast“ titulierte. Mit der Registrierung ist man jedoch in der Lage, Kommentare bei eingetragenen Meldungen hinzuzufügen oder Meldungen zu „unterstützen“, um die Dringlichkeit eines Anliegens auf Verbesserung bzw. Behebung hervorzuheben.

Klickt man auf den Registrierungsbutton, der durch einen Schlüssel symbolisiert ist, gelangt man auf die in Abbildung 2.2-1 dargestellte Eingabemaske.

Registrierung

Alle Felder mit \* sind Pflichtfelder

User-Daten

User-Name\*

Vorname\*

Nachname\*

Passwort\*

Passwort - Wiederholen\*

E-Mail\*

E-Mail - Wiederholung\*

Telefon:

AGB ☐ Ich akzeptiere die AGB und Nutzungsbestimmungen

User-Daten speichern

Abbildung 2.2-1: Eingabemaske der Registrierung zum Online-Portal „Schau auf Linz“

Hier ist ein User-Name zu nennen, mit dem das System die Einträge bzw. Kommentare versieht. Die Eingabe der für die Registrierung erforderlichen anderen Daten ist selbsterklärend. Die Angabe der Telefonnummer ist freiwillig.

Über den Button „Hilfe“ auf der Webadresse erhält man Informationen zum System, Hilfestellungen für das korrekte Eintragen einer Meldung, sowie eine Erläuterung der Symbolbedeutungen.

In den folgenden Abschnitten wird auf die einzelnen Funktionen des Online-Portals eingegangen.

### 2.2.1.1 „Meldung erstellen“

Der Eintrag einer Meldung startet mit dem Klick auf den Button „Meldung erstellen“. Anschließend gelangt man auf jene Eingabemaske, die in Abbildung 2.2-2 ersichtlich ist. Die auszufüllenden Pflichtfelder sind dabei mit einem „\*“ gekennzeichnet.

The screenshot shows the 'SCHAU AUF LINZ' online portal. The top navigation bar includes links for 'STANDORT', 'MELDUNG ERSTELLEN', 'SCHAU AUF LINZ', 'ÜBERSICHT MELDUNGEN', and 'HILFE'. A sidebar on the left contains a map of Linz. The main content area is titled 'Neue Meldung hinzufügen' (Add new report) and contains the following fields:

- Bildung:** A dropdown menu with 'Bitte auswählen' (Please select).
- Kategorie\*:** A dropdown menu with 'Bitte auswählen' (Please select).
- Wählen Sie den Beschwerdeort aus oder klicken Sie auf die Karte:** A section with a map and a list of locations.
- Straße\*:** A dropdown menu with 'Bitte auswählen' (Please select).
- Haustnummer\*:** A dropdown menu with 'Bitte auswählen' (Please select).
- Mail Anlagen\*:** A text input field.
- Biz:** A dropdown menu with 'Daten auswählen' (Select data) and 'Keine ausgewählt' (None selected).
- Personliche Daten:** A section with fields for 'Name', 'Telefon', and 'AGS\*'. The AGS\* field has a note: 'Ihr AGS ist die AGS und nicht die AGS der AGS'.

On the right side, there is a section for 'Anmeldung' (Login) with fields for 'Benutzername' and 'Passwort', and a 'Einloggen' (Login) button. Below this, there is a section for 'Registrieren' (Registration) with a 'Registrieren' button.

Abbildung 2.2-2: Eingabemaske für die Erstellung einer Meldung im Online-Portal „Schau auf Linz“

Bei dieser Maske wird man aufgefordert, einen Betreff zu nennen und eine passende Kategorie, wie z.B. „Bäume und Sträucher“ oder „Straßenbeleuchtung“, für das Anliegen zu wählen; eine Kategorie speziell für Anliegen zum Radverkehr gibt es allerdings nicht (Abbildung 2.2-3).

Kategorie\* bitte auswählen  
Wählen Sie den Beschwerde bitte auswählen  
Straße\* Bäume und Sträucher  
Hausnummer\* Ampelanlagen  
Mein Anliegen\* Fahrbahn/Gehsteig  
Graffiti  
Grünflächen/Spielplätze  
Hunde/Leinenpflicht  
Kanaldeckel  
Kfz ohne Kennzeichen  
Laub/Splitt  
Bild Verschmutzung  
Schneeräumung  
Müllablagung  
Persönliche Daten Straßenbeleuchtung  
E-Mail\* Verkehrseinrichtung  
Verkehrsmaßnahmen  
Sonstiges

Abbildung 2.2-3: Kategorien für die Erstellung einer Meldung im Online-Portal „Schau auf Linz“

Nach der Eingabe der Kategorie erfolgt die Ortsangabe des Anliegens. Diese erfolgt entweder durch das manuelle Eintragen der Adresse oder durch die Verwendung des eingeblendeten Stadtplans (siehe Abbildung 2.2-2). Mit einem Klick auf die Karte erkennt das System den Straßennamen und die dazugehörige Straßenummer. Ein weiteres Pflichtfeld ist die Beschreibung des Anliegens.

Das Meldesystem erlaubt das Hinzufügen eines Fotos, das einen Einblick in das Anliegen geben soll. Abschließend ist die E-Mail-Adresse zu nennen, während die Angabe der Telefonnummer optional ist. Um die Meldung verschicken zu können, müssen die allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptiert werden.

### 2.2.1.2 Statusanzeige

Wird die Meldung abgeschickt, erhalten die UserInnen über eine Statusanzeige Auskunft, wie es um den Bearbeitungsstand ihres Anliegens steht. Dazu kennzeichnen vier Farben unterschiedliche Situationen der Bearbeitung.

Ein weißes Symbol signalisiert, dass die Meldung „nicht umgesetzt wird bzw. keine Zuständigkeit“ besitzt. Unter der Hilfestellung auf der Website ist als Erklärung des weißen Symbols Folgendes zu lesen: „Das Anliegen wird von der Stadt nicht umgesetzt oder die Erledigung liegt nicht in unserem Zuständigkeitsbereich und wurde weitergeleitet“.

„In Bearbeitung“ kennzeichnet ein orange-farbiges Symbol, das ausdrückt: „Das Anliegen wurde an die zuständige Dienststelle zur Bearbeitung weitergeleitet“.

Während ein grünes Symbol für „erledigt – Problem gelöst / Erledigung veranlasst“ steht, symbolisiert der rote Status: „offen – Ihr Anliegen ist bei uns eingelangt, wurde jedoch noch nicht bearbeitet“.

Besitzen mehrere Meldungen dieselbe Adresse, werden diese mit einem vierfarbigen Pin auf der Stadtkarte dargestellt (siehe Abbildung 2.2-4). Klickt man auf den Pin erscheinen die dazugehörigen Meldungen.



Abbildung 2.2-4: Vierfarbiger Pin für mehrere Anliegen mit derselben Adresse im Online-Portal „Schau auf Linz“

Die UserInnen erhalten keine Benachrichtigung, wenn die Bearbeitung ihres Anliegens abgeschlossen ist und die Dauer der Umsetzung einer Meldung hängt von ihrer Art ab. Auf der Webseite werden die UserInnen informiert, dass zum Beispiel erst eine „bau- oder straßenpolizeiliche Begehung stattfinden müsse, um sich vor Ort ein Bild des Anliegens machen zu können“. Weiters ist auf der Website zu entnehmen, dass sich das Magistrat bei weiteren Fragen zur eingegangenen Meldung per E-Mail an den/die VerfasserIn der Meldung wenden werde (vgl. Schau auf Linz, 2012).

### 2.2.1.3 „Übersicht Meldungen“

Mit einem Klick auf die Rubrik „Übersicht der Meldungen“ gelangt man zu den gesammelten Einträgen der UserInnen. Hier haben BesucherInnen der Webseite die Möglichkeit, Einblick in alle bisherigen Einträge zu nehmen. Wie Abbildung 2.2-5 zeigt, werden die Meldungen einerseits aufgelistet und andererseits auf der Karte, mit der dazugehörigen Statusanzeige, dargestellt.

Zu den Meldungsdetails gelangt man entweder über einem Mausklick auf die Statusanzeige auf der Karte, oder über einen Klick auf den Betreff des aufgelisteten Anliegens.

Rechts neben dem Stadtplan haben die BesucherInnen die Möglichkeit, Meldungen nach den folgenden Kriterien einzugrenzen bzw. diese aufzurufen (Abbildung 2.2-5):

- Kategorie
- Status
- Statistischer Bezirk
- Erstelldatum

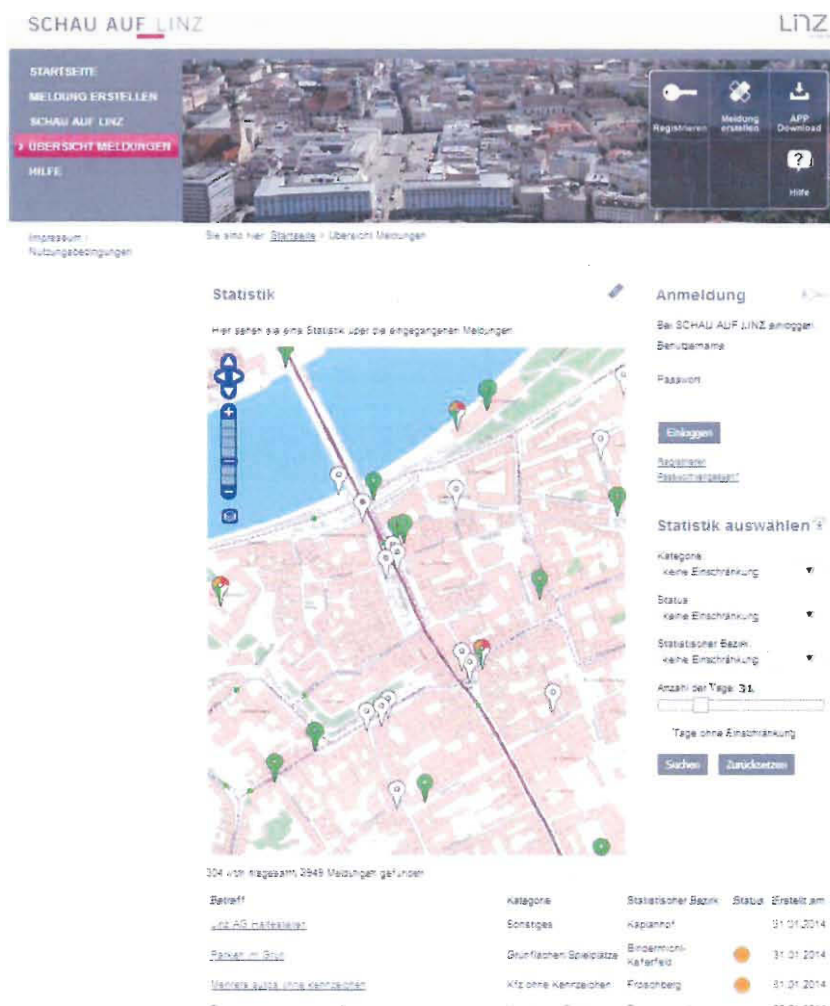


Abbildung 2.2-5: Darstellung der Rubrik „Übersicht Meldungen“ vom Online-Portal „Schau auf Linz“

Die Symbole der Statusanzeige, wie in Kapitel 2.2.1.2 erklärt, geben Aufschluss darüber, in welcher Bearbeitungsphase sich ein Anliegen befindet.

Die Abbildung 2.2-6 gibt den Aufbau und die Darstellung der Meldedetails zu den eingetragenen Meldungen wieder. Hier sind die Kommentare der Stadtverwaltung und der UserInnen dargestellt, sowie der zeitliche Verlauf der Eingabe der Meldung bzw. die Änderungen des Status dokumentiert. Außerdem ist die Karte der Stadt mit der markierten Adresse des Anliegens eingeblendet.

Sie sind hier: [Startseite](#) > [Übersicht Meldungen](#) > Haltestellenanzeige ausgefallen

### Haltestellenanzeige ausgefallen

|                    |                                                           |
|--------------------|-----------------------------------------------------------|
| Status:            | Status: erledigt - Problem gelöst / Erledigung veranlasst |
| Kategorie:         | Verkehrseinrichtung                                       |
| Adresse:           | Herrnstraße 31                                            |
| eingetragen von:   | michael, am 23.1.2014, 09:01 Uhr                          |
| UnterstützerInnen: | 0 <a href="#">Meldung unterstützen</a>                    |

elektronische Anzeige ausgefallen bei der Haltestelle Mariendom von den Linien 45 und 46 auf der Seite Richtung Froschberg!

### Kommentare

- Danke für den Hinweis. Das Anliegen wird bearbeitet. Sobald wir eine Antwort erhalten, werden wir Sie informieren.  
[Schau.auf.Linz \(23.1.2014, 11:40 Uhr\)](#)
- Die elektronische Anzeige bei der Haltestelle Mariendom wurde neu gestartet und funktioniert wieder.  
[Schau.auf.Linz \(24.1.2014, 10:07 Uhr\)](#)

[Kommentar hinzufügen](#)

### Verlauf

Hinweis eingelangt von michael  
(23.1.2014, 09:01 Uhr)

Kommentar von Schau.auf.Linz:  
(23.1.2014, 11:40 Uhr)

Status geändert von Schau.auf.Linz:  
(23.1.2014, 11:41 Uhr)

Kommentar von Schau.auf.Linz:  
(24.1.2014, 10:07 Uhr)

Status geändert von Schau.auf.Linz:  
(24.1.2014, 10:07 Uhr)

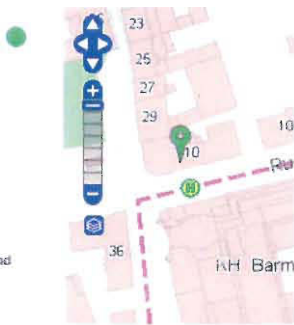


Abbildung 2.2-6: Meldedetails eines eingetragenen Anliegens im Online-Portal „Schau auf Linz“

Zusätzlich haben UserInnen einerseits die Möglichkeit, ein gemeldetes Anliegen zu kommentieren und andererseits die Option, ein gemeldetes Problem „zu unterstützen“, um die Dringlichkeit eines Anliegens auf Verbesserung bzw. Behebung aufzuzeigen. Dazu wird aber die Registrierung vorausgesetzt.

### 2.2.2 Schau auf Linz App

Für Android-Smartphones steht die Applikation für das Meldewesen der Stadt Linz im „Play Store“, unter dem Namen „Schau auf Linz“, kostenlos zum Download bereit. Für Apple Geräte wird die gleichnamige App ebenfalls kostenlos über den „App Store“ angeboten.

Nach dem Aufruf der App gelangt man auf die Startoberfläche. Diese bietet, wie in Abbildung 2.2-7 ersichtlich, neben den drei Grundoptionen, „Meine Meldungen“, „Alle Meldungen“, und „Neue Meldung“, des Weiteren den Aufruf der Einstellungen an.



Abbildung 2.2-7: Benutzungsoberfläche der App „Schau auf Linz“ bei Android-Smartphones

### 1. Meine Meldungen

Hier haben die UserInnen, wenn sie registriert sind, die Möglichkeit auf ihre eingetragene/n Meldung/en Einsicht zu nehmen.

### 2. Alle Meldungen

Unter dem Button „Alle Meldungen“ erhalten die UserInnen Einsicht auf die Gesamtheit der eingetragenen Meldungen im System. Hier sind alle Meldungen mit Betreff, Foto und ersichtlichem Symbol der Statusanzeige aufgelistet. Zusätzlich können sich die UserInnen die bereits eingetragenen Meldungen auf dem eingeblendeten Stadtplan anzeigen lassen.

### 3. Neue Meldungen

Unter dieser Rubrik haben die UserInnen die Möglichkeit, ihre Anliegen einzugeben. Der Eintrag wird hier in drei Schritte untergliedert, wie die Abbildung 2.2-8 zeigt.

Abbildung 2.2-8: Eingabemaske der App „Schau auf Linz“ für den Eintrag einer neuen Meldung

Unter „Mein Anliegen“ erfolgen die Aufforderungen zur Eingabe des Betreffs, der Kategorie und der Beschreibung des Anliegens. Die Einteilung der Kategorien erfolgt nach demselben Prinzip, wie auf der Online-Plattform. Die UserInnen werden unter dem Punkt „Standort“ zur Eingabe der Adresse der Problemstelle aufgefordert. Entweder wird hier die Adresse manuell eingegeben oder mittels einer Standortbestimmung per GPS eingetragen. Der nächste Punkt der Eingabe erfolgt optional über das Hinzufügen eines Fotos. Das Akzeptieren der allgemeinen Geschäftsbedingungen ist wieder Voraussetzung für das Absenden der Meldung.

Neben diesen Funktionen haben die UserInnen die Möglichkeit, Änderungen an den Einstellungen der App vorzunehmen. Dazu befindet sich in der rechten oberen Ecke der Startoberfläche der Zugang zu den Einstellungen, der als Zahnrad symbolisiert ist (siehe Abbildung 2.2-7). Hier erfolgt die optionale Registrierung bzw. die Anmeldung zum System. Außerdem kann hier die Standortbestimmung per GPS de- bzw. aktiviert werden.

Zusätzlich gibt es bei der App, analog zur Online-Plattform, über den Button „Hilfe“ die Möglichkeit Anleitungen aufzurufen, die den UserInnen Hilfestellungen zur Anwendung des Systems bieten. Über den Button „Impressum und Kontakt“ können weitere Informationen zum System, sowie Kontaktdaten des Magistrats Linz entnommen werden. Zusätzlich ist ein Link zur Entwicklungsfirma „mobileagreements“ angeführt. Am unteren Ende der Einstellungs-Oberfläche können die UserInnen über einen Link die Online-Plattform aufrufen.

Die Darstellung der beschriebenen Funktionen des Buttons „Einstellungen“ ist in Abbildung 2.2-9 festgehalten.



Abbildung 2.2-9: Menüpunkt „Einstellungen“ bei der Applikation „Schau auf Linz“

## 2.3 Schau auf Bregenz

Die BewohnerInnen Bregenz können Probleme oder Wünsche jeglicher Art in der Stadt über App und Online-Plattform, auf dieselbe Art und Weise wie in der Landeshauptstadt Linz, melden. Im Unterschied zu „Schau auf Linz“ (siehe Kapitel 2.2) trägt das Meldesystem den Namen „Schau auf Bregenz“ und ist unter [www.schau.auf.bregenz.at](http://www.schau.auf.bregenz.at) aufrufbar. Die gleichnamige App ist im jeweiligen App-Markt kostenlos downloadbar. Laut der Internetseite wurden die Idee und das Konzept des Meldesystems von der App und Online-Plattform „Schau auf Linz“ übernommen. Abbildung 2.3 zeigt die Ähnlichkeit der beiden Online Plattformen. Auf der oberen Hälfte des Bildes befindet sich die Online-Plattform „Schau auf Bregenz“, darunter „Schau auf Linz“.



Abbildung 2.3: Vergleich der Layouts der Online-Plattformen von „Schau auf Bregenz“ und „Schau auf Linz“

„Schau auf Bregenz“ hat beim Eintrag einer neuen Meldung jedoch andere Kategorien als „Schau auf Linz“ zur Auswahl, eine spezielle Kategorie für den Radverkehr findet sich auch hier nicht. Im Gegensatz zu „Schau auf Linz“ ist bei der Erstellung einer neuen Meldung die Angabe der E-Mail Adresse nicht verpflichtend.

## 2.4 Stadt Salzburg:direkt

In der Stadt Salzburg haben BürgerInnen mit der App „Stadt Salzburg:direkt“ die Möglichkeit, Probleme, Wünsche oder Anliegen jeglicher Art innerhalb des Stadtgebietes zu melden. In Abbildung 2.4 ist die Startoberfläche der App dargestellt, die die Funktionsmöglichkeiten aufzeigt. Die Meldungen, die mittels App versendet werden, können mit Fotos und mit der GPS-Position des Anliegens versehen werden. Die übermittelten Anliegen werden von der Stadtverwaltung bearbeitet. Für

die Nutzung der App ist keine Registrierung notwendig. Die UserInnen werden jedoch darauf hingewiesen, dass die Angaben von E-Mail-Adressen bzw. Telefonnummern im Falle von Rückfragen oder zur Information über den Status der Meldung verwendet werden und dafür nützlich seien. Wird eine Meldung in die App eingetragen und der Button „Senden“ aktiviert, erfolgt die Sendung des Anliegens, sobald mit dem Smartphone eine Datenverbindung besteht. Somit ist die Eingabe der Meldung auch im offline-Modus möglich.



Abbildung 2.4: Startoberfläche der App „Stadt Salzburg:direkt“

## 2.5 Mach mit!

Ein weiteres Online- bzw. App-Problembehebungssystem für jegliche Anliegen stellt „Mach mit!“ dar. Der Eintrag einer Meldung erfolgt entweder über die Website [www.machmit.at](http://www.machmit.at) oder über eine App, wobei das Hauptaugenmerk auf der App liegt. Auf der genannten Webadresse ist lediglich die Eingabe von Schadensmeldungen möglich.

Die Applikation ist für iPhones, Android- und Windows-Geräte kostenlos unter dem Namen „Mach mit!“ im jeweiligen „App-Markt“ erhältlich. „Mach mit!“ ist ein Produkt der „Datentechnik Innovation GmbH“ und der Vertrieb erfolgt über die „IT-Kommunal“.

Das Meldesystem ist die Verbindungsstelle zwischen BürgerInnen und Behörden und ermöglicht die schnelle und anonyme Meldung von Anliegen bzw. Problemen. Mit der App können außerdem auch positive Anregungen zu einer Sachlage oder Leistung, die in einer Stadt bzw. Gemeinde vorherrscht bzw. angeboten wird, vermerkt werden.

Die Besonderheit der App stellt zum einen die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme der Stadt bzw. der Gemeinde mit den UserInnen dar. So können zum Beispiel von Seiten

der Gemeinde bzw. der Stadt Blitzumfragen oder Abstimmungen schnell und unkompliziert durchgeführt werden. Zum anderen ist das Meldesystem in der Lage auf anonyme Mitteilungen zu antworten.

Momentan nutzen die Gemeinden Thal bei Graz, Lieboch, Übelbach und St. Valentin sowie die Städte Wien, St. Pölten und Schwechat das Meldesystem „Mach mit!“.

In den folgenden Kapiteln werden die Funktionen dieses Kommunikationssystems erläutert.

### 2.5.1 Mach mit! App

Auf der Startoberfläche der App haben UserInnen unter „Neue Mitteilungen“ die Möglichkeit Meldungen zu verfassen. Über den Button „Meine Mitteilungen“ erhalten die BenutzerInnen Einsicht in ihre bisher verfassten Einträge. Mit der Funktion „Karte“ lässt sich der Standort auf einem Kartenausschnitt von „Google-Maps“ ermitteln. Außerdem sind die BenutzerInnen in der Lage, mit dem Button „Profil“ Angaben zu ihrer Person sowie zu Kontaktdaten zu machen und diese im System zu speichern. Diese Angaben sind freiwillig und für den Eintrag einer Meldung nicht erforderlich. Unter „Gemeinde(n) verwalten“ kann der Ort bzw. die Postleitzahl des Heimatortes hinzugefügt werden. Dadurch werden jene Funktionen, die die Stadt bzw. die Gemeinde bereitstellt, aktiv.

So können die UserInnen unter dem Item „Stimm mit!“ an Abstimmungen der Gemeinde bzw. der Stadt teilnehmen. Unter „Veröffentlichte Meldungen“ hat die Gemeinde bzw. Stadt die Möglichkeit, den UserInnen Ankündigungen oder Informationen auf der App bereitzustellen.

Abbildung 2.5-1 zeigt die Startoberfläche der App „Mach mit!“ und die damit verbundenen Funktionen.



Abbildung 2.5-1: Startoberfläche der App „Mach mit!“

### 2.5.2 Eintrag einer Meldung

Über den Button „Neue Meldung“ können die UserInnen ihre Meldungen eintragen. Hier stehen ihnen die drei folgenden Meldungstypen zur Auswahl:

1. *Ich möchte ein Problem melden*
2. *Mir gefällt etwas*
3. *Ich habe ein Anliegen*

Der Ablauf der Einträge erfolgt immer nach dem gleichen Schema, das die Bearbeitung in folgender Reihenfolge vorgibt: Bildauswahl, Ortsbestimmung und Beschreibung. Dieses Schema wird nachfolgend kurz erläutert.

Möchten BenutzerInnen z.B. ein Problem melden, werden sie zuerst aufgefordert, ein Bild der Problemstelle hochzuladen. Ist kein Bild vorhanden, lässt man diesen Bereich des Eintrages aus und kann gleich zur Ortsbestimmung wechseln. Hier wird mittels GPS-Signal die aktuelle Position der BenutzerInnen lokalisiert. Danach erfolgt die Beschreibung des Problems, wobei verschiedene „Meldungstypen“ gewählt werden können. Außerdem lässt sich hier der Standort mittels manueller Eingabe der Adresse nachfolgend bearbeiten. Dazu wird die Straße mit Nummer und dazugehöriger Postleitzahl in eine Maske eingegeben.

Folgende Kategorien stehen bei den „Meldungstypen“ zur Auswahl: Bodenmarkierung, Fahrbahn, Gehsteig, Haltestelle, Radweg, Straßenbenennungstafel, unbefestigte Fläche, Verkehrszeichen und Sonstiges.

Trotz gespeicherter Personendaten im Profil, sind die UserInnen in der Lage, ihre Mittelungen anonym zu übertragen.

### 2.5.3 Bearbeitung und Darstellung der Meldungen

Nach dem Abschicken erfolgt über den „Mach mit!“-Server die automatische Zuordnung der Meldung, mitsamt des Fotos, an die jeweilige Gemeinde bzw. Stadt. Über den Eingang der Meldung erhält die Stadt bzw. Gemeinde eine Verständigung per E-Mail. Die Meldungen werden gemeinde- bzw. städteintern bearbeitet und mit einem Status (in Bearbeitung, erledigt, zurückgewiesen) versehen.

Ist die Bearbeitung eines Problems bzw. Anliegens abgeschlossen, wird den VerfasserInnen eine Erledigungsmitteilung an ihre App zugesendet. Dies erfolgt auch im Fall eines anonymen Mitteilungseintrages.

Des Weiteren hat die Stadt bzw. Gemeinde die Möglichkeit, die Meldung inklusive Status und dazugehörigem Foto auf einer Karte des Stadt- bzw. Gemeindegebietes zu veröffentlichen. Die Karte basiert auf der Anwendung „Google-Maps“ und kann zum Beispiel auf der Homepage der Stadt bzw. Gemeinde eingebettet werden.

Die Darstellung auf der Karte erfolgt über einen Pin, der je nach Status farbig hinterlegt ist. Der Status „in Bearbeitung“ wird gelb, der Status „erledigt“ grün und der Status „zurückgewiesen“ rot dargestellt. „Mir gefällt“-Meldungen erhalten einen lila gefärbten Pin.

Durch das Anklicken eines Pins erscheinen die dazugehörigen anonymisierten Informationen. Abbildung 2.5-2 stellt ein Beispiel zur Darstellung eines Gebietes mit Meldungen dar.



Abbildung 2.5-2: Beispiel einer Darstellung der Pins und Meldungen mittels eingebetteter Google-Maps-Karte im Bürgerservice „Mach mit!“  
(Quelle: [www.machmit.at/index.php/informationen](http://www.machmit.at/index.php/informationen))

Die Stadt bzw. Gemeinde bestimmt, welche Art von Meldungen veröffentlicht wird. So könnten zum Beispiel nur behobene Schadensmeldungen oder „mir gefällt“-Meldungen ersichtlich sein.

Mit dem sogenannten „Gemeindeportal“ (siehe Abbildung 2.5-3) werden die im System eingegangenen Meldungen für die Gemeinde bzw. Stadt übersichtlich in „Störmeldungen“, „Positivmeldungen“ und „Anfragen“ untergliedert.

In der Rubrik „Störmeldungen“ werden Schäden, Gefahrenstellen und Mängel eingeordnet. Unter „Positivmeldungen“ können alle „mir gefällt“-Meldungen aufgelistet werden. Fragestellungen, Beschwerden oder allgemeine Anliegen werden im Bereich „Anfragen“ deponiert.

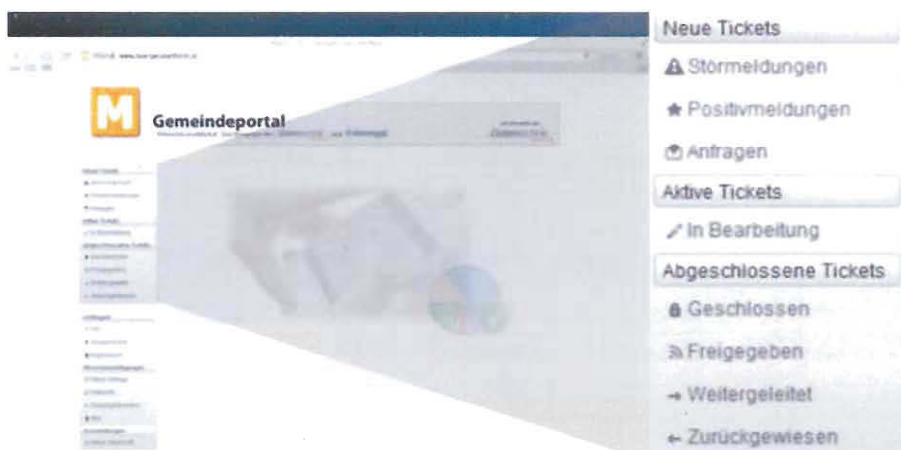


Abbildung 2.5-3: Ausschnitt des webbasierten „Gemeindeportals“ des Meldesystems „Mach mit!“ zur Bearbeitung der Anliegen der BewohnerInnen seitens der Stadt bzw. Gemeinde

Im „Gemeindeportal“ kann der Status einer eingegangenen Mitteilung jederzeit geändert werden. Sobald ein Status bearbeitet wird, besteht die Möglichkeit, dass dieser von der Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung auf einer Karte eingetragen und somit für jede/n User/in ersichtlich ist.

## 2.6 buergermeldungen.com

Die Plattform „buergermeldungen.com“ stellt ein elektronisches Bindeglied zwischen den BürgerInnen und der Gemeinde- bzw. Stadtverwaltung dar. Auch hier erfolgt die Eingabe der Meldung über eine Webseite oder über eine App für Smartphones mit den Betriebssystemen Android, iOS oder Windows. Die App ist unter dem Namen „buergermeldungen.com“ kostenlos im jeweiligen „App-Markt“ zum Download bereitgestellt.

Im Jahr 2012 wurde „buergermeldungen.com“ für den Staatspreis „Consulting“ nominiert und mit dem „Tirolissimo“ (Tiroler Werbepreis) in der Kategorie „Mobile Websites & Apps“ ausgezeichnet. Das Wirtschaftsministerium verlieh im Jahr 2013 der Agentur „styleflasher.new media“ für „buergermeldungen.com“ den Staatspreis „Multimedia und e-Business 2013“ in der Kategorie „e-Government, Bürgerservices und Linked Open Data“. Herausgeber dieses Kommunikationsdienstes ist „styleflasher.new media OG“.

Anders als bei den bisher in den Kapiteln 2.1 bis 2.5 erläuterten Meldesystemen erfolgt der Eintrag bei „buergermeldungen.com“ über eine Registrierung mit dem Vor- und Nachnamen, der bei der Erstellung einer Meldung oder eines Kommentars angezeigt wird. Zusätzlich sind bei der Registrierung die Angabe eines Benutzernamens und einer E-Mail-Adresse verpflichtend. Anonymisierte Meldungen werden gelöscht.

Im April 2014 ist dieses Meldesystem in insgesamt 63 Städten bzw. Gemeinden Deutschlands und Österreichs in Verwendung, davon in Deutschland in sieben Städte bzw. Gemeinden und in Österreich in 56.

### 2.6.1 buergermeldungen.com Webseite

Über die Webadresse [www.buergermeldungen.com](http://www.buergermeldungen.com) hat man, neben der Möglichkeit neue Meldungen einzutragen, Einsicht auf die aktuellen eingetragenen Meldungen der teilnehmenden Städte bzw. Gemeinden.

Die Meldungsdetails sind mit einem Klick aufrufbar. Hier sind der/die VerfasserIn der Meldung, das Datum der Erstellung, der Bearbeitungsstatus, der Ort des Anliegens, die Kategorie sowie Kommentare angeführt. Zusätzlich wird ein kleiner Kartenausschnitt zum Ort des Anliegens angezeigt. Ein bis drei mögliche „Statuspunkte“ symbolisieren die Phase der Bearbeitung. Ein Punkt steht für „Neu“, zwei Punkte für „Angenommen“ und drei Punkte für „Erledigt“. Abbildung 2.6-1 zeigt die Webseite mit den aktuellen Meldungen und den beschriebenen Bearbeitungsstatus.



Abbildung 2.6-1: Darstellung der Webseite [www.buergermeldungen.com](http://www.buergermeldungen.com) mit den eingetragenen Meldungen der BürgerInnen

## 2.6.2 buergermeldungen.com App

Auf der Startoberfläche der Applikation „buergermeldungen.com“ befinden sich sechs Buttons, die in Abbildung 2.6-2 dargestellt werden. Für die Erstellung einer Meldung sind die zuvor erfolgte Registrierung sowie die Auswahl der „Gemeinde“, in der das Anliegen geschildert werden soll, notwendig.

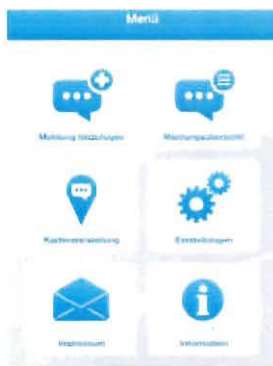


Abbildung 2.6-2: Darstellung der Startoberfläche der App „buergermeldungen.com“

Ist die Registrierung abgeschlossen und die Gemeinde angegeben, steht dem Eintrag nichts mehr im Weg. Dieser erfolgt über die Nennung eines Meldungstitels, einer kurzen Beschreibung des Anliegens, einer Zuordnung zu einer Kategorie sowie der Angabe der Adresse. Letztgenannte kann via GPS ermittelt oder manuell eingegeben werden. Außerdem kann zu dem Anliegen ein Foto hochgeladen oder der Vorgang „Foto schießen“, direkt vor Ort, über die App gestartet werden. (siehe Abbildung 2.6-3)

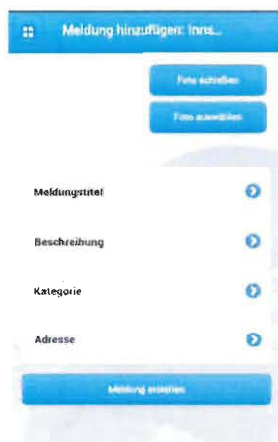


Abbildung 2.6-3: Darstellung der Option „Meldung hinzufügen“ bei der App „buergermeldungen.com“ auf Android-Geräten in der Stadt Innsbruck

Bei der Eingabe einer Meldung, als Beispiel hier die Stadt Innsbruck, ist unter den folgenden Kategorien zu wählen: Ampeln (Störungsmeldungen, Wartung, Steuerung); Hundewiesen, Sackomaten; Innsbrucker Kommunalbetriebe (IKB)-Abfallwirtschaft; IKB-Straßenbeleuchtung; Kinderspielplätze, Sportplätze, Grünanlagen; Lob und Anerkennung; MÜG (Lärm, Veranstaltungen); Radfahrer, Fußgänger; Sonstiges; Straßenerhaltung, -zustand; Straßenreinigung, Winterdienst; Verkehrsrecht, Parken (Beschilderung); Wald- und Forstwege.

Die Kategorien sind von der jeweiligen Gemeinde bzw. der jeweiligen Stadt selbst zu definieren und unterscheiden sich deshalb voneinander.

Über den Button „Meldungsübersicht“ erhält man Einsicht in alle eingetragenen Meldungen der ausgewählten Stadt bzw. Gemeinde. Hier sind, wie bei der Webseite, die Meldungsdetails aufrufbar sowie die Möglichkeit zur Kommentar-Abgabe gegeben. Die Kommentare sind mit dem Namen der VerfasserInnen versehen. Abbildung 2.6-4 zeigt die Meldungsübersicht der App.



Abbildung 2.6-4: Darstellung der Meldungsübersicht in der App  
„buergermeldungen.com“

Unter der Rubrik „Kartendarstellung“ erfolgt die Einblendung eines Plans der registrierten Stadt bzw. Gemeinde mit den dazugehörigen Meldungen (Abbildung 2.6-5).

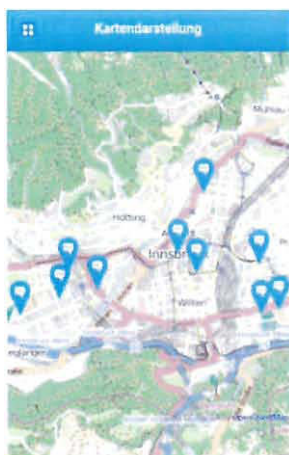


Abbildung 2.6-5: Darstellung der eingetragenen Meldung mittels Stadtplan in der App  
„buergermeldungen.com“

### 3. Zuständigkeiten und Meldesysteme für den Radverkehr

Der erste Teil der vorliegenden Untersuchung widmet sich der Auffindung der zuständigen Personen der jeweiligen Städte und Gemeinden mittels Internetrecherche. Hier wurde eruiert, welcher Aufwand nötig ist, um über die Internetseite der jeweiligen Städte bzw. Gemeinden Österreichs an die Kontaktdaten der jeweils zuständigen Person für den Radverkehr zu gelangen. Oft musste die Internetrecherche auch durch Telefonate ergänzt werden, um an die gewünschten Informationen zu gelangen. Mit manchen Personen wurde vorab über das Meldesystem von Problemstellen im Radverkehr gesprochen. Ein weiteres Ziel der Recherche war, die Möglichkeiten der Kommunikationswege zu analysieren, mittels derer die RadfahrerInnen ihre Anliegen schildern können. Untersucht wurden alle neun Landeshauptstädte Österreichs. Zusätzlich wurden fünf zufällig ausgewählte Städte aus Niederösterreich betrachtet (Wiener Neustadt, Klosterneuburg, Krems an der Donau, Schwechat und Tulln). Die Ergebnisse für die 14 Städte sind nachfolgend, absteigend nach der Einwohnerzahl der Städte, geordnet. Im Kapitel 3.1 wird auf die Zuständigkeiten und Meldesysteme der österreichischen Landeshauptstädte, in Kapitel 3.2 auf die fünf ausgewählten Städte in Niederösterreich eingegangen.

#### 3.1 Meldesysteme in den Landeshauptstädten

##### Wien:

Auf der Webadresse [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) findet man über den Button „Kontakte zur Stadt“ zum „BürgerInnenservice“ bzw. zum „Bürgerdienst“. Hier gibt es ein elektronisch ausfüllbares Formular als zentrale Anlaufstelle für Beschwerden, Wünsche, Anliegen und Lob. Außerdem gelangt man über die Rubrik „Verkehr und Stadtentwicklung“ zum Thema Radfahren. Hier gibt es unter anderem folgende zwei Links: „Radwegkoordination der Stadt Wien“ und „Radverkehrsbeauftragter für Wien“.

Klickt man auf den jeweiligen Link, so gelangt man zu den zuständigen Personen und zu deren Tätigkeitsbeschreibung. Als Radwegkoordinator ist Ing. Franz Blaha zuständig und die Funktion als Radverkehrsbeauftragter übt Dipl. Ing. Martin Blum aus.

Auf der Homepage des Vereins Interessengemeinschaft Fahrrad – Radlobby.IGF (<http://lobby.ig-fahrrad.org>), welche allerdings nicht auf der Homepage der Stadt

Wien erwähnt ist, hat man die Möglichkeit, Radverkehrsprobleme in Wien mittels des Mailtools „RadKummerKasten“ schnell und einfach zu schildern. Dazu lässt sich auch noch Bildmaterial anheften. Die Anliegen werden elektronisch erfasst und gesammelt an den Bürgerdienst (MA55), den Radwegkoordinator Ing. Franz Blaha, den Radverkehrsbeauftragten Dipl. Ing. Martin Blum und an die Leitstelle Radverkehr verschickt. Außerdem werden die Bezirksvorstehung, die LeiterInnen der Verkehrskommissionen, die Parteifractionen SPÖ, ÖVP, Grüne und weitere interessierte BezirkspolitikerInnen des jeweiligen Bezirkes, in dem die beanstandete Stelle liegt, benachrichtigt.

[Abfrage am 07.11.2013 <http://www.wien.gv.at/verkehr-stadtentwicklung/radverkehrsbeauftragter.html>]

### **Graz:**

Auf der Webseite der Stadt Graz (<http://www.graz.at>) findet man unter den Ebenen „Leben in Graz“, „Verkehr“ und „Fuß-und Radverkehr“ Dipl. Ing. Helmut Spinka als zuständige Person für den Radverkehr. Hier sind die persönliche E-Mail-Adresse sowie seine Telefonnummer und sein Tätigkeitsbereich angegeben. Weiters befindet sich auf dieser Webseite ein Link zur Radlobby Arbeitsgemeinschaft umweltfreundlicher Stadtverkehr (ARGUS) Steiermark. Hier gibt es die Möglichkeit spezielle Anliegen von RadfahrerInnen in ein Forum zu schreiben.

Außerdem ist auf der Homepage der Stadt Graz ein allgemeines Beschwerdeformular für Anliegen aller Art beim „BürgerInnen-Service“ verfügbar.

[Abfrage am 07.11.2013 <http://graz.radln.net/cms/ziel/25359608/DE/>]

### **Linz:**

Generell bietet die Landeshauptstadt Linz als BürgerInnenservice die Internetplattform <http://schau.auf.linz.at> an, mit der man Probleme, Verbesserungsmöglichkeiten und Mängel jeglicher Art auf einfache Art und Weise melden kann (siehe Kapitel 2.2). Die Plattform ist seit 22. Jänner 2013 online.

Auf der Homepage ([www.linz.at](http://www.linz.at)) findet man unter der Rubrik „Bürgerservice“ („Service A-Z“ -> „Verkehr“ -> „Radfahrbeauftragter“) den Radfahrbeauftragten Dipl.-Ing. Rainer Doppelmayr mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Magistrats. Außerdem wird der Tätigkeitsbereich ausführlich geschildert. Nebenbei befindet sich

auf der Homepage ein allgemeines Wünsche- bzw. Beschwerdeformular, das für jegliche Anliegen verwendet werden kann.

[Abfrage am 18.02.2014 <http://portal.linz.gv.at/Serviceguide/viewChapter.html?chapterid=121858>]

### **Stadt Salzburg:**

Auf der Internetseite der Stadt (<http://www.stadt-salzburg.at>) werden die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Bürgerservices angeführt, der sich Anliegen jeglicher Art widmet. Auch hier ist ein elektronisches Formular für Beschwerden, Anregungen oder Wünsche jeglicher Art eingebettet. Über die Ebene „Wirtschaft und Umwelt“ gelangt man unter der Rubrik „Verkehr & Parken“ und den Button „Radfahren“ nach nur wenigen Klicks zum Radverkehrskoordinator Ing. Peter Weiß. Seine persönliche Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse der Baudirektion werden angegeben, sowie sein Tätigkeitsbereich beschrieben.

Zudem haben BürgerInnen der Stadt Salzburg mit der App „Stadt Salzburg:direkt“ die Möglichkeit, Probleme, Wünsche oder Anliegen jeglicher Art innerhalb des Stadtgebietes zu melden (siehe Kap. 2.4.)

[Abfrage am 18.02.2014 [http://www.stadt-salzburg.at/internet/wirtschaft\\_umwelt/verkehr/radfahren.htm](http://www.stadt-salzburg.at/internet/wirtschaft_umwelt/verkehr/radfahren.htm)]

### **Innsbruck:**

Ein elektronisches Formular für Anregungen aller Art ist auf der Homepage der Stadt (<https://www.innsbruck.gv.at>) unter „BürgerInnen/Politik“ zugänglich. Anbei wird die Telefonnummer des BürgerInnenservices angegeben. Außerdem befindet sich in der Rubrik „BürgerInnen/Politik“ auch das in Kapitel 2.6 beschriebene Meldesystem „buergermeldungen.com“, mit dem man mittels gleichnamiger App jegliche Probleme und Anliegen der Stadt melden kann.

Unter „Umwelt/Verkehr“ gelangt man zum Ansprechpartner der MA III für Planung, Baurecht und technische Infrastrukturverwaltung, Helmut Krainer. Hier sind Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Abteilung angeführt. Trotz schnellem Finden einer Ansprechperson ist eine Auflistung des Zuständigkeitsbereiches hier nicht vorhanden. Erst nach einem Telefonat mit dem BürgerInnenservice stellte sich heraus, dass es sich bei Herrn Krainer auch um den Radkoordinator der Stadt Innsbruck handelt. Außerdem befindet sich auf der Webseite ein Link zur ARGUS Radlobby Tirol, die sich der menschen- und umweltverträglichen Mobilität in

Innsbruck widmet. Diese nimmt unter der Webadresse <http://fahr-info.blogspot.co.at/p/mitmachen.html> Vorschläge und Anregungen von RadfahrerInnen per E-Mail entgegen. Zudem lädt die Arbeitsgemeinschaft Interessierte zu ihren monatlichen Treffen in Innsbruck ein, um über aktuelle Themen und Projekte zu diskutieren.

[Abfrage am 18.02.2014 <https://www.innsbruck.gv.at/page.cfm?vpath=umwelt--verkehr/radfahren>]

### **Klagenfurt:**

Ein elektronisches Formular für Anregungen und Hinweise aller Art ist über die Homepage der Stadt (<http://www.klagenfurt.at>) zugänglich. Nebenbei wird die Telefonnummer des BürgerInnenservice angegeben, wobei auch eine 24h-BürgerInnentelefonnummer ersichtlich ist. Zusätzlich findet man auf der Ebene „Leben in Klagenfurt“ unter der Rubrik „Verkehr und Parken“ den Verkehrsombudsmann von Klagenfurt, Ing. Michael Apoloner, der sich Anfragen, Beschwerden und Problemen rund um das Thema Verkehr widmet. Seine E-Mail-Adresse und die Telefonnummer werden angegeben sowie der Tätigkeitsbereich kurz beschrieben. Gemäß einer E-Mail-Nachfrage nach einer zuständigen Person für den Radverkehr bei Ing. Michael Apoloner wird man über den Radbeauftragten der Landeshauptstadt Klagenfurt, Herrn Alfred Schlagg, informiert. Über das „Telefonverzeichnis“ der Homepage der Stadt findet man Herrn Schlagg, der laut der Internetseite für Verkehrs- und Straßenplanung zuständig ist. Die Funktion als Radbeauftragter ist jedoch nicht erwähnt.

[Abfrage am 18.02.2014 <http://www.klagenfurt.at/klagenfurt-am-woerthersee/verkehrsombudsmann-3948.asp>]

### **St. Pölten:**

Auch hier ist auf der Homepage der Stadt (<http://www.st-poelten.gv.at>) sowohl das elektronische Formular als auch die Telefonnummer des BürgerInnenservices über den Button „Bürgerservice“ zu finden. Allerdings ist die Seite nicht sehr übersichtlich gestaltet. Ist man über den Umweg des „Bürgerservices“ unter „Lebensraum St. Pölten“ erst auf den Bereich „Verkehr, Infrastruktur und Stadtentwicklung“ gestoßen, lässt sich auch dort keine Kontaktperson für den Radverkehr finden. Auch in der Rubrik „Radfahren“, die unter den Überschriften „Bürgerservice“, „Lebensbereiche“, „Verkehr und Mobilität“ zu erreichen ist, erhält der Besucher keine Informationen über Kontaktpersonen. Erst durch ein Telefonat mit dem Magistrat St. Pölten stößt man

auf den Radfahrbeauftragten Ing. Gregor Gradnitzer. Gibt man seinen Namen in der Suchfunktion der Onlineseite ein, erscheinen weder Kontaktdaten noch Tätigkeitsbeschreibungen. Als Suchergebnis werden Berichte und Fotos angezeigt, in denen Ing. Gradnitzer mitgewirkt hat, nach einer direkten E-Mail-Adresse oder einer Telefonnummer sucht man jedoch vergebens.

Neben dem BürgerInnenservice haben die BürgerInnen mit der App „Mach mit!“ (siehe Kap. 2.5) die Möglichkeit, ihre Anliegen mittels Smartphone der Stadt St. Pölten zu melden.

[Abfrage am 18.02.2014 <http://www.st-poelten.gv.at/Content.Node/buergerservice/stadtentwicklung/stadtentwicklung1.php>]

### **Bregenz:**

Die Telefonnummer des BürgerInnenservices ist auf der Homepage der Stadt (<http://www.bregenz.gv.at>) ersichtlich. Über die Ebene „Sicherheit, Verkehr“ gelangt man zur Rubrik „Radverkehr“. Ing. Helmut Freuis wird hier als Kontaktperson für die Abteilung „Planung und Bau“ angegeben. Des Weiteren sind auf der Seite seine persönliche E-Mail-Adresse und Telefonnummer angegeben. Gemäß der telefonischen Auskunft beim BürgerInnenservice ist er der Radverkehrsbeauftragte der Stadt Bregenz, auf der Homepage findet sich dieser Hinweis jedoch nicht. Wie in Kapitel 2.3 beschrieben haben die BewohnerInnen von Bregenz zudem mit der Online-Plattform und App „Schau auf Bregenz“ die Möglichkeit Probleme oder Wünsche jeglicher Art im Stadtgebiet der Stadtverwaltung zu melden.

[Abfrage am 18.02.2014. <http://www.bregenz.gv.at/sicherheit-verkehr/radverkehr.html>]

### **Eisenstadt:**

Auf der Internetseite der Landeshauptstadt Eisenstadt (<http://www.eisenstadt.gv.at/>) gibt es die sogenannte „Bürgermeisterbox“, die den BürgerInnen für Beschwerden, Anregungen und Wünsche jeglicher Art zur Verfügung steht. Diese Anliegen werden, laut Information der Webseite, mittels eines elektronischen Formulars an den Bürgermeister Mag. Thomas Steiner geschickt. Ansonsten fällt es nicht leicht, auf der Homepage zu den zuständigen Personen für die Straßenplanung bzw. den Radverkehr zu gelangen. Erst ein Telefonat mit dem BürgerInnenservice gibt Aufschluss darüber, dass Herr Werner Fleischhacker als Radbeauftragter zuständig ist. Gibt man bei der auf der Seite befindliche Suchfunktion dessen Namen ein, so

findet man Herrn Fleischhacker inklusive Durchwahl und der Auflistung seines Aufgabenbereichs. Als E-Mail-Adresse scheint jene der Abteilung „Technik“ auf.

[Abfrage am 07.11.2013 [http://www.eisenstadt.gv.at/rathaus/wer-macht-was.html?tx\\_asamtshelfer\\_pi1\[action\]=detail&tx\\_asamtshelfer\\_pi1\[id\]=125](http://www.eisenstadt.gv.at/rathaus/wer-macht-was.html?tx_asamtshelfer_pi1[action]=detail&tx_asamtshelfer_pi1[id]=125)]

### 3.2 Meldesysteme in fünf Städten Niederösterreichs

#### **Wiener Neustadt:**

Die Kontaktdaten für die zuständige Person für Radverkehrsangelegenheiten sind auf der Homepage der Stadt (<http://www.wiener-neustadt.gv.at/>) unter den Ebenen „Service“, „Verkehr“ und „Radfahren in Wiener Neustadt“ zu finden. In der letztgenannten Ebene werden das zuständige Magistrat sowie die zuständige Person angeführt. In der Stadt ist das „MA13-Verkehrsreferat“ unter anderem für Radverkehrsangelegenheiten zuständig. Leiter des Magistrats ist Dipl. Ing. Wolfgang Rogl, der für Planung, Ausführung und Verbesserungsvorschläge zuständig ist. Gemäß der telefonischen Aussagen des Magistrats werden nach den eingegangenen Informationen über Problemstellen vor Ort die Lage besichtigt und später weitere Schritte zur Behebung unternommen.

Außerdem können BewohnerInnen der Stadt ihre Anliegen, Wünsche oder Probleme jeglicher Art mit dem sogenannten „Feedback“-Button auf der Homepage melden.

[Abfrage am 06.11.2013. <http://www.wiener-neustadt.gv.at/p-6355.html>]

#### **Klosterneuburg:**

Über die Homepage der Stadt (<http://www.klosterneuburg.at>) findet man in der Ebene „Bürgerservice“ das „Rathaus-ABC“. Hier gelangt man über die Rubrik „Verkehrsplanung“ auf das „Referat IV/3- Tiefbau, Verkehr“, wo die MitarbeiterInnen sowie der Zuständigkeitsbereich des Referats angegeben werden. Außerdem werden die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse der Abteilung angeführt.

Gemäß der telefonischen Aussagen des BürgerInnenservices gibt es in Klosterneuburg keine direkte Ansprechperson, wenn es um den Radverkehr geht. Allerdings wird überlegt, solch eine Stelle zu besetzen. Über das BürgerInnenservice werden telefonisch Anregungen bzw. Beschwerden entgegengenommen und an das Referat IV/3- Tiefbau, Verkehr weitergeleitet.

Nach telefonischer Auskunft des Referats „Tiefbau, Verkehr“ wurde im Jahr 2012 das Forum Radverkehr ins Leben gerufen, um die Stadt fahrradfreundlicher zu gestalten. Dazu wurde das Stadtgebiet von Klosterneuburg in 5 Sektoren aufgeteilt und von PolitikerInnen, Gemeindebediensteten und BewohnerInnen mit dem Rad befahren. Dabei wurden Gefahrenstellen und Schwachstellen lokalisiert, bei denen Komfort- und Sicherheitsaspekte, aus Sicht der RadfahrerInnen, eine Verbesserung verlangten. Pro Sektor wurde ein/e GruppensprecherIn eingesetzt, der/die als Schnittstelle zwischen RadfahrerInnen und Stadtgemeinde fungierte und Maßnahmenvorschläge vorbereitete. Diese fünf GruppensprecherInnen bildeten das „Forum-Team“. Nach der Beratung im Verkehrsausschuss und der Erhebung der Kosten wurden Verbesserungen getätigt.

In Zukunft soll das „Forum-Team“ regelmäßig zusammenkommen, um Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

[Abfrage am 06.11.2013]

<http://www.klosterneuburg.at/system/web/abteilung.aspx?menuonr=220468609&detailonr=220581286>

### **Krems an der Donau:**

Auf der Homepage der Stadt Krems (<http://www.krems.gv.at>) gelangen die BesucherInnen über die Rubrik „Verkehr“ zur Seite „Radfahren & Radverleih“. Hier sind keine Informationen über die zuständige Stelle des Radverkehrs in der Stadt zu entnehmen, jedoch werden hier ein Link zum Stadtplan mit vorgeschlagenen Radrouten zur Verfügung gestellt und Kontaktdaten von Radverleih-Anbietern angeführt. Scrollt man die Seite vollständig hinunter, ist ein Link für Anregungen zum RadfahrerInnen in Krems verfügbar, der zu einer Stadtkarte weiterleitet, in der Anliegen von Radfahrern sehr simpel eingezeichnet werden können. Hier hat man die Möglichkeit einen Beitrag zu posten bzw. für ein Thema zu „voten“, um die Dringlichkeit eines Anliegens auf Verbesserung bzw. Behebung aufzuzeigen. Voraussetzung für diese Optionen und die Einsicht der eingetragenen Meldungen ist eine Registrierung mittels E-Mail-Adresse. Die Angabe des Namens und der Adresse ist nicht verpflichtend, aber erwünscht.

Da die Internetrecherche keine Information zu einer Kontaktperson ergab, wurde ein Telefonat mit der Stadtverwaltung geführt, das Aufschluss über einen Link (für Anregungen zum Radfahren) und der Arbeitsgruppe „Alltagsradfahren“ gab. Die

Arbeitsgruppe findet man unter der Suchfunktion der Webseite. Hier sind zwar keine Kontaktdaten der Arbeitsgruppe angeführt, jedoch sind folgende Ziele definiert: Durchgehende Radrouten, Beseitigung bzw. Vermeidung von Gefahrenstellen, Entflechtung von Auto- und Radverkehr, die Erhebung des Ist-Zustandes und die Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen. Auf derselben Webseite befindet sich der von der Stadtverwaltung angesprochene Link ([www.radfahren.rechnerservice.at](http://www.radfahren.rechnerservice.at)) der interaktiven Plattform für das Schildern von Anliegen von RadfahrerInnen. Der Eintrag von Mängeln und Problemen über einen Stadtplan ist ausschließlich für registrierte BesucherInnen möglich.

Werden Beschwerden eingereicht bzw. gehen Anregungen bei der Stadtverwaltung ein, so werden diese, gemäß der telefonischen Aussagen des BürgerInnenservices, an die Arbeitsgruppe weitergeleitet. Was genau mit den Anliegen passiert und inwiefern die weitere Bearbeitung erfolgt, konnte im Zuge der Telefonrecherche beim BürgerInnenservice nicht eruiert werden.

[Abfrage am 06.11.2013 <http://www.krems.gv.at/system/web/zusatzseite.aspx?detailonr=220304113>]

### **Schwechat:**

Auf der Homepage der Stadt Schwechat (<http://www.schwechat.gv.at>) wird unter der Ebene „Verkehr“ die Telefonnummer der „Abteilung 2“ ohne jeglicher Darstellung des Zuständigkeitsbereiches oder Angabe von zuständigen Personen angeführt. Hier befindet sich unter dem Punkt „Kontaktformular“ ein Link zu einem elektronischen Formular, mit dem man der Stadt Wünsche, Beschwerden oder Lob melden kann.

Klickt man bei der Ebene „Verkehr“ auf die Rubrik „Radfahren“, wird man auf eine Seite weitergeleitet, auf der man Informationen rund ums Radfahren in der Stadt einholen kann. Gleichzeitig befindet sich hier ein Link zum Stadtplan, auf dem sich eingezeichnete Radrouten bzw. –wege befinden. Allerdings werden keine konkreten Kontaktpersonen mit ihrem Zuständigkeitsbereich genannt. Durch ein Telefonat mit dem BürgerInnenservice wurde in Erfahrung gebracht, dass Anregungen jeglicher Art telefonisch, per Mail oder persönlich entgegengenommen werden. Außerdem wird, wie in St. Pölten, die Applikation „Mach mit!“ zur Meldung von Anliegen jeglicher Art verwendet (siehe Kapitel 2.5). Auf der Homepage der Stadt Schwechat wird unter der Ebene „Aktuelles“ auf die Applikation aufmerksam gemacht. Dazu ist ein Video zur

Darstellung und Erklärung der Funktion des Meldesystems auf der Website eingebettet.

[Abfrage am 07.11.2013 <http://www.schwechat.gv.at/de/verkehr>]

#### **Tulln:**

Auf der Homepage der Stadt ([www.tulln.at](http://www.tulln.at)) gelangt man über die Ebene „Rathaus & Bürgerservice“ und die Rubrik „Bürgerservice“ zu den „Leistungen A-Z“. Hier wird für die „Radwege-Planung“ Ingenieur Franz Friedl, Abteilungsleiter für Straßen, Verkehr und kommunaler Hochbau als zuständige Person genannt. Zusätzlich ist Ing. Christian Schlamberger als zuständige Person für die „Radwege-Instandhaltung“ angegeben. Gemäß der telefonischen Aussagen des BürgerInnenservices gehen in der Stadt Tulln Meldungen über Problemstellen vonseiten der RadfahrerInnen per Telefon, E-Mail oder von Angesicht zu Angesicht ein.

[Abfrage am 07.11.2013 [http://www.tulln.at/?tpl=21&ps\\_id=11&kat=426&mkat=322&ukat=426&op=302](http://www.tulln.at/?tpl=21&ps_id=11&kat=426&mkat=322&ukat=426&op=302) ]

### **3.3 Vergleich der Meldesysteme**

Tabelle 1 gibt einen Überblick über die untersuchten Städte und die Möglichkeiten, wie RadfahrerInnen ihre Anliegen schildern können. Zudem stellt sie den Aufwand der Internetrecherche bei der Suche nach den zuständigen Personen in der jeweiligen Stadt dar. Ob die zuständigen Personen für den Radverkehr *sehr einfach*, *eher einfach*, *eher schwierig*, *sehr schwierig* oder *gar nicht auffindbar* sind, wird nach zwei Kriterien gewichtet. Zum einen stellt der Weg von der Startseite der Homepage bis zum schnellen Finden der jeweiligen Person über die Homepageebenen ein wesentliches Kriterium dar und zum anderen wird bewertet ob die genannte Ansprechperson für den Radverkehr als solche, wie z.B. mit einer Beschreibung des Tätigkeitsbereiches, klar hervorgeht.

Tabelle 1: Aufwand und Möglichkeiten für RadfahrerInnen ihre Anliegen in den untersuchten Städten schildern zu können [sehr einfach... „↑“, eher einfach... „↗“, eher schwierig... „↘“, sehr schwierig... „↓“, nicht vorhanden... „–“]

| Stadt             | Homepage                                                                  | auffinden<br>zuständiger<br>Person(en) | Home-<br>page-<br>Ebene | E-Mail<br>vorh. | Tel. vorh. | App                     | Internet-<br>Portal                                                                        | Sonstige                                                              |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------|-----------------|------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Wien              | <a href="http://www.wien.gv.at">www.wien.gv.at</a>                        | ↑                                      | 3                       | Abteil.         | Abteil.    | „Mach mit“              | -                                                                                          | „RadKummerKasten“, Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)      |
| Graz              | <a href="http://www.graz.gv.at">www.graz.gv.at</a>                        | ↑                                      | 4                       | pers.           | pers.      | -                       | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular), Forum ARGUS Steiermark |
| Linz              | <a href="http://www.linz.at">www.linz.at</a>                              | ↗                                      | 4                       | Abteil.         | Abteil.    | „Schau auf Linz“        | <a href="http://www.schau.auf.linz.at">www.schau.auf.linz.at</a>                           | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Salzburg          | <a href="http://www.stadt-salzburg.at/">http://www.stadt-salzburg.at/</a> | ↑                                      | 3                       | Abteil.         | pers.      | „Stadt Salzburg direkt“ | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Innsbruck         | <a href="https://www.innsbruck.gv.at/">https://www.innsbruck.gv.at/</a>   | ↗                                      | 2                       | Abteil.         | pers.      | „buergermeldung en.com“ | <a href="http://www.buergermeldungen.com/Innsbruck">www.buergermeldungen.com/Innsbruck</a> | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Klagenfurt        | <a href="http://www.klagenfurt.at">http://www.klagenfurt.at</a>           | ↗                                      | 3                       | Abteil.         | Abteil.    | -                       | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| St. Pölten        | <a href="http://www.st-poelten.gv.at">www.st-poelten.gv.at</a>            | -                                      | -                       | -               | -          | „Mach mit“              | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Bregenz           | <a href="http://www.bregenz.gv.at">www.bregenz.gv.at</a>                  | ↑                                      | 2                       | pers.           | pers.      | „Schau auf Bregenz“     | <a href="http://www.schau.auf.bregenz.at">www.schau.auf.bregenz.at</a>                     | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Eisenstadt        | <a href="http://www.eisenstadt.gv.at">www.eisenstadt.gv.at</a>            | ↘                                      | 3                       | Abteil.         | pers.      | -                       | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Wiener Neustadt   | <a href="http://www.wiener-neustadt.gv.at">www.wiener-neustadt.gv.at</a>  | ↑                                      | 3                       | pers.           | pers.      | -                       | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Klosterneuburg    | <a href="http://www.klosterneuburg.at">www.klosterneuburg.at</a>          | ↘                                      | 3                       | Abteil.         | Abteil.    | -                       | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail), „Forum Team“                            |
| Krems a. d. Donau | <a href="http://www.krems.gv.at">www.krems.gv.at</a>                      | -                                      | -                       | -               | -          | -                       | <a href="http://www.radfahren.rechnerservice.at">www.radfahren.rechnerservice.at</a>       | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Schwechat         | <a href="http://www.schwechat.gv.at">www.schwechat.gv.at</a>              | ↘                                      | 1                       | Abteil.         | -          | „Mach mit“              | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |
| Tulln             | <a href="http://www.tulln.at">www.tulln.at</a>                            | ↗                                      | 4                       | pers.           | pers.      | -                       | -                                                                                          | Bürgerservice (Tel., E-Mail, online Formular)                         |

Anmerkungen. Abteil. = Abteilung; pers. = persönlich; Tel. = Telefonnummer; vorh. = vorhanden.

### 3.3.1 Vergleich der Landeshauptstädte

Bei den meisten Landeshauptstädten gestaltet sich die Suche nach den zuständigen Personen des Radverkehrs über die Homepage der jeweiligen Stadt als sehr einfach bis eher einfach. Nach wenigen Klicks gelangt man zu einer Ansprechperson. In vier Landeshauptstädten sind die zuständige/n Person/en für den Radverkehr sehr einfach zu finden. Bei drei Landeshauptstädten kann die Suche zumindest als eher einfach bewertet werden.

Im Gegensatz dazu ist die Suche nach einer zuständigen Person für den Radverkehr auf der Internetseite Eisenstadts erst nach Langem abgeschlossen. Gibt man unter der Rubrik „Wer macht was“ beim Thema „Rad“ ein, wird unter anderem Herr Fleischhacker angeführt. Nach einem Klick auf die Person wird man auf zu deren Aufgabenbereich weitergeleitet. Hier ist zu entnehmen, dass er die Tätigkeit des Radbeauftragten inne hat. Über die Suchfunktion der Homepage Eisenstadt gelangt man mit der Eingabe „Radbeauftragter“ nicht zu Herrn Fleischhacker. Auch unter der Rubrik „Verkehr und Straße“ sind keine Kontaktdaten zur dieser Person angeführt.

In St. Pölten ist keine Person auffindbar. Auf der Homepage der Stadt Klagenfurt wird ein Ombudsmann für die Anlaufstelle von Anliegen aller VerkehrsteilnehmerInnen angeführt.

Sechs Landeshauptstädte stellen ihren BürgerInnen zur Meldung von Problemen und Mängel jeglicher Art eine Applikation zur Verfügung. „Schau auf Linz“ sticht hier heraus. Das eigene Online-Portal und die Applikation bieten einen schnellen Draht zur Stadtverwaltung. In Bregenz wurde das Konzept übernommen und bietet den EinwohnerInnen mittels Online-Portal und App unter dem Namen „Schau auf Bregenz“ sehr ähnliche Möglichkeiten, ihre Anliegen der Stadt schildern zu können.

Innsbruck nutzt die App „buergermeldungen.com“ und Salzburg die App „Stadt Salzburg:direkt“.

Zu den teilnehmenden Städten der App „Mach mit!“ zählen Wien und St. Pölten. Auf der Homepage der Stadt St. Pölten ist eine Erklärung sowie ein Link zum Download und zur Hauptseite [www.machmit.at](http://www.machmit.at) über die Rubrik „Bürgeranliegen“ zu finden.

Die Homepage der Stadt Wien ist zwar sehr übersichtlich und mit viel Information gefüllt, jedoch geht der Hinweis auf die Möglichkeit der Nutzung der Applikation „Mach mit!“ für Problemstellen im Straßenverkehr unter. Auch mit der Suchfunktion

der Website findet man lediglich ein Video, in dem die App in Zusammenhang mit der Meldung von Schlaglöchern genannt wird.

### 3.3.2 Vergleich der ausgewählten Städte Niederösterreichs

Die Untersuchung der fünf ausgewählten Städte Niederösterreichs zeigt, dass sich die Suche nach einer Kontaktperson für den Radverkehr auf Wiener Neustadts Homepage als schnell und einfach darstellt. Auch in Tulln ist ein eher schnelles Auffinden der zuständigen Personen möglich. Unter der Rubrik „Radfahren“ sucht man zwar vergebens nach einer Kontaktperson, unter der Rubrik „Leistungen A-Z“ werden aber die zuständigen Personen für „Radwege-Instandhaltung“ und „Radwege-Planung“ angeführt.

Anders gestaltet sich die Suche in Klosterneuburg, Krems an der Donau und Schwechat.

In Klosterneuburg ist keine direkte Ansprechperson für den Radverkehr angegeben. Das Referat für Tiefbau und Verkehr ist dann über das „Rathaus ABC“ als alternative Anlaufstelle angegeben.

Auf der Homepage der Stadt Krems an der Donau sucht man vergeblich nach Kontaktdaten einer zuständigen Person bzw. Abteilung für den Radverkehr.

In der Stadt Schwechat findet man zwar sehr schnell auf der Homepage, unter der Rubrik „Verkehr“, die Telefonnummer der „Abteilung 2“. Jedoch wäre hier eine kurze Information über Zuständigkeiten bzw. Angaben der Tätigkeits- bzw. Aufgabenbereiche der Abteilung wünschenswert. Auch im, unter der Rubrik „Verkehr“ zu erreichenden, Thema „Radfahren“ werden keine Kontaktdaten angegeben. Hervorzuheben ist, dass auf der Startseite der Homepage unter der Rubrik „Aktuelles“ auf die „Mach mit!“-App hingewiesen wird und ein Video zur Darstellung der Funktion und der Bedienung auf der Homepage eingebettet ist.

## 4. Beschreibung des Experteninterviews

Nach der Internetrecherche wurden Fragen für ein Experteninterview ausgearbeitet, auf das im folgenden Abschnitt genauer eingegangen wird. Das selbsterstellte strukturierte Interview (siehe Anhang A) setzt sich aus neun Fragen zusammen, die drei Bereichen zuzuordnen sind. Diese beschäftigen sich mit:

- 1) dem Status Quo der Zuständigkeit für Radverkehr bzw. dem Umgang mit entsprechenden Anfragen (Kap. 4.1),
- 2) der Nutzung einer App bzw. der potentiellen Bereitschaft, eine solche zu implementieren (Kap. 4.2),
- 3) Problemen und Hindernissen, die der Nutzung einer solchen App entgegenstehen bzw. Rahmenbedingungen, die sie erfüllen müsste (Kap. 4.3).

In den folgenden Abschnitten werden die Interviewfragen aus diesen drei Bereichen genauer beschrieben und der Bezug zu den Fragestellungen erläutert.

### 4.1 Status Quo

Die ersten drei Fragen dienen zur Untersuchung der momentanen Situation der Bearbeitung von Anliegen der RadfahrerInnen bei den befragten VertreterInnen der zuständigen Stellen. Sie hinterfragen die Art der Kommunikation zwischen den zuständigen Stellen des Radverkehrs und den RadfahrerInnen sowie die Anzahl der eingegangenen Meldungen der jeweiligen Kommunikationsschiene. Anschließend wird die Zufriedenheit mit dem jetzigen System erfragt bzw. bei allfälliger Unzufriedenheit, auch die Gründe dafür. Diese Themengebiete werden mit den folgenden drei Fragen untersucht:

1. *Wie melden RadfahrerInnen ihre Anliegen bzw. Probleme in der Stadt/Gemeinde?*
2. *Können Sie abschätzen wie oft solche Meldungen eingehen? Zum Beispiel: Wie oft nehmen RadfahrerInnen pro Monat/Woche mit Ihnen telefonisch Kontakt auf?*
3. *Wie sind Sie mit dem momentanen Meldesystem von Problemstellen bzw. für Anliegen von RadfahrerInnen zufrieden?*

## 4.2 Nutzung einer App

Im zweiten Abschnitt des Interviews werden die Personen befragt, ob sie sich eine zur Verfügung gestellte Applikation für den Radverkehr in ihrer eigenen Stadt/Gemeinde vorstellen können. Hier verweist man die ExpertInnen, als Beispiel eines applikationsunterstützten Meldesystems, auf „Schau auf Linz“. Je nach der Antwort der ExpertInnen soll hier noch näher auf den Grund für die Offenheit gegenüber einer App bzw. deren Ablehnung und auf die Bedingungen oder Schwierigkeiten bei der Verwendung einer Applikation eingegangen werden. Damit sollten die allgemeine Haltung zu solch einer Kommunikationsschiene untersucht und die vermeintlichen Voraussetzungen bzw. Probleme einer App analysiert werden.

Mit einer eigenen Frage soll zudem das mögliche Nutzungspotential einer App, aus Sicht der zuständigen Stellen des Radverkehrs, abgeschätzt werden. Hier sollen einerseits der Nutzen für RadfahrerInnen und andererseits der Nutzen für die zuständigen Stellen des Radverkehrs bewertet werden.

## 4.3 Probleme, Hindernisse und Rahmenbedingungen einer App

Mit dem dritten und gleichzeitig letzten Abschnitt des Interviews werden die möglichen Barrieren, Probleme und Hinderungsgründe gegen eine App, sowie erforderliche Rahmenbedingungen für die Verwendung einer App untersucht.

Die ExpertInnen werden zudem im Verlauf des Interviews, sofern sie nicht selbst auf das Thema zu sprechen kommen, darauf angesprochen, ob sie eine Registrierung der UserInnen bzw. RadfahrerInnen für die Verwendung des Meldesystems als sinnvoll erachten.

In den Ergebnisdarstellungen werden die Angaben zu Problemen und Hindernissen gemeinsam (siehe Kapitel 6.3) betrachtet und die Rahmenbedingungen als gesonderter Punkt beschrieben (siehe Kapitel 6.4). Die Angaben zur Registrierung finden sich im letzten Teil der Ergebnisdarstellung wieder (siehe Kapitel 6.5).

## 5. Durchführung der Experteninterviews

Eine Liste von aufgefundenen VertreterInnen (ca. 50 Personen) der zuständigen Stellen des Radverkehrs in Städten und Gemeinden Österreichs wurde erstellt. Diese Personen wurden mittels E-Mail (siehe Anhang B) zu einem Telefoninterview eingeladen. Aufgrund der geringen Anzahl von Rückmeldungen wurden die Personen telefonisch auf die Untersuchung angesprochen und nach Möglichkeit ein Termin für ein Interview mit ihnen fixiert.

In der E-Mail befand sich eine Beschreibung des Themas der Masterarbeit und der grobe Inhalt und Zweck des Interviews. Außerdem befanden sich in der E-Mail der Link zu der Online-Plattform bzw. App: „Schau auf Linz“ (siehe Kapitel 2.2), der den Personen einen Einblick in die mögliche Darstellung und Funktion einer App geben sollte, und die Bitte sich das Meldesystem anzuschauen, damit man in dem Interview darauf Bezug nehmen kann.

Schlussendlich konnten insgesamt 20 Personen, 18 Männer und zwei Frauen, für ein Interview gewonnen werden. Von diesen 20 Personen stammten neun aus den Landeshauptstädten Österreichs, fünf aus Städten Niederösterreichs, zwei aus Städten Oberösterreichs, drei aus Städten bzw. Gemeinden Tirols und eine Person aus einer Stadt Vorarlbergs (Tabelle 2). Tabelle 2 gibt zudem einen Überblick, aus welchem Tätigkeitsbereich die ExpertInnen stammen. Die Interviews wurden über einen Zeitraum von rund zwei Wochen durchgeführt.

Die teilnehmenden Personen benötigten zwischen 10 und 45 Minuten um die Fragen des Interviews zu beantworten.

Tabelle 2: Herkunft und Funktion der 20 für den Radverkehr zuständigen befragten Personen

| Nr. | Gebietskörperschaft | Bundesland       | Funktion/Abteilung                                       | Geschlecht |
|-----|---------------------|------------------|----------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | Stadt               | Vorarlberg       | Verkehr und Tiefbau                                      | M          |
| 2.  | Stadt               | Niederösterreich | Stadtrat für Verkehr, Umwelt, Energie                    | M          |
| 3.  | Stadt               | Tirol            | Umweltberater, öffentlicher Verkehr und Abfallwirtschaft | M          |
| 4.  | Stadt               | Niederösterreich | Abteilungsleiter Straßen, Verkehr und kommunaler Hochbau | M          |
| 5.  | Stadt               | Niederösterreich | Verkehrsangelegenheiten                                  | W          |
| 6.  | Gemeinde            | Oberösterreich   | Radverkehrsbeauftragter                                  | M          |
| 7.  | Stadt               | Tirol            | Stadtentwicklung                                         | M          |
| 8.  | Stadt               | Niederösterreich | Stadtplanung                                             | M          |
| 9.  | Landeshauptstadt    |                  | Radbeauftragter                                          | M          |
| 10. | Stadt               | Niederösterreich | Straßenbau, Verkehrsangelegenheiten                      | M          |
| 11. | Landeshauptstadt    |                  | Radfahrbeauftragter                                      | M          |
| 12. | Landeshauptstadt    |                  | Radfahrbeauftragter                                      | M          |
| 13. | Landeshauptstadt    |                  | Radverkehrskoordinator                                   | M          |
| 14. | Landeshauptstadt    |                  | Planung und Bau                                          | M          |
| 15. | Stadt               | Oberösterreich   | Radbeauftragte                                           | W          |
| 16. | Landeshauptstadt    |                  | Radkoordinator                                           | M          |
| 17. | Landeshauptstadt    |                  | Radfahrbeauftragter                                      | M          |
| 18. | Landeshauptstadt    |                  | Radbeauftragter                                          | M          |
| 19. | Landeshauptstadt    |                  | Radfahrbeauftragter                                      | M          |
| 20. | Stadt               | Tirol            | Verkehrsplanung Stadtbauamt                              | M          |

## 6. Ergebnisse der Experteninterviews

In diesem Abschnitt werden die Aussagen aus den Experteninterviews behandelt. Um die Anonymität der ExpertInnen gewährleisten zu können, werden diese mit Nummern versehen. Der verwendete Fragebogen findet sich im Anhang A.

### 6.1 Status Quo

#### 6.1.1 Zur Meldung von Problemstellen verwendete Medien

Abbildung 1 zeigt die Verteilung der Antworten auf die **erste Frage**, nämlich welche Medien laut der 20 befragten ExpertInnen von den RadfahrerInnen verwendet werden, um ihre Anliegen bei der zuständigen Stelle einzubringen. Hier wird deutlich, dass momentan in beinahe allen Orten, genauer gesagt in 18 von 20, die Meldungen über das Telefon, per E-Mail und über das persönliche Gespräch erfolgen. Das Bürgerservice ist auch ein sehr häufig genutztes Medium und wird fast genauso oft von RadfahrerInnen verwendet, um ein Anliegen zu schildern. Die Option, die Meldungen der RadfahrerInnen über ein online eingerichtetes Beschwerdeformular zu bearbeiten, stellen die Städte bzw. Gemeinden den RadfahrerInnen eher seltener zur Verfügung bzw. nutzen die RadfahrerInnen sie, wenn es diese Option gibt, eher weniger (Abbildung 6.1-1).

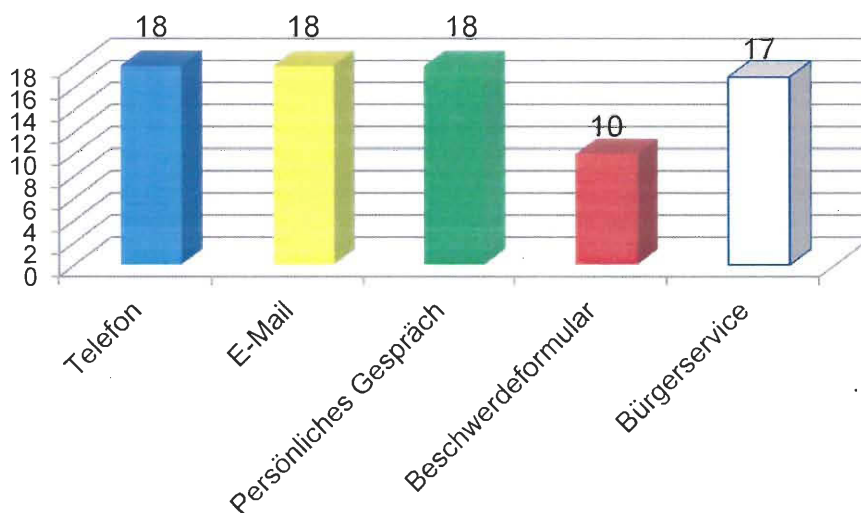


Abbildung 6.1-1: Angaben der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen zu der Art der eingehenden Meldungen der RadfahrerInnen in absoluten Zahlen (n=20)

Neben den fünf beim Interview explizit vorgegebenen Arten der Problemmeldung wurden auch andere Kommunikationsschienen, z.B. elektronische Tools, wie der „Radkummerkasten“ und die „Wunschbox“ in Wien oder die „Bürgermeisterbox“ in Eisenstadt, genannt. Außerdem werden von den zuständigen Personen eine Handvoll applikationsbasierter Meldesysteme (wie in Kapitel 2 beschrieben) genannt, anhand derer die RadfahrerInnen ihre Anliegen schildern können. Zu diesen Meldesystemen zählen „Stadt Salzburg:direkt“, „Schau auf Linz“, „Schau auf Bregenz“, „Mach mit!“ und „bürgermeldungen.com“.

Auffallend ist dabei, dass laut der befragten Personen die Problemstellen im Radverkehr den zuständigen Stellen kaum über diese Art der Kommunikationsmöglichkeit gemeldet werden. Hier muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass diese Kommunikationsschienen noch nicht lange existieren und möglicherweise deswegen auf eine geringe Verwendung zu schließen ist. Einzelne Apps wurden erst vor wenigen Monaten den BürgerInnen zur Verfügung gestellt. Drei der befragten Personen erwähnten die Möglichkeit der Nutzung eines Meldesystems durch eine App bzw. ein Online-Portal, trotz dessen Bestehen, gar nicht.

Meldungen über persönliche Gespräche gehen laut den Aussagen der ExpertInnen oft im Zuge unterschiedlicher Veranstaltungen der Städte bzw. Gemeinden sowie über die Kontaktaufnahme der „Radlobby Österreich“ mit den Gemeinden und Städten ein. Die Radlobby Österreich wurde 2013 aus den bestehenden Radverkehrsorganisationen gegründet, vertritt die Interessen der RadfahrerInnen und besteht aus den folgenden Mitgliedern: „ARGUS – Die Radlobby“ (Arbeitsgemeinschaft umweltfreundlicher Stadtverkehr), „Radlobby Interessensgemeinschaft Fahrrad“ (IGF), „ARGUS Steiermark – Die Radlobby“, „RADLOBBY Niederösterreich“, „RADLOBBY Oberösterreich“ und „VELOclub Salzburg – Die Radlobby in Salzburg“.

### 6.1.2 Häufigkeit der pro Medium eingehenden Meldungen

Die **zweite Frage** des Interviewfragebogens geht auf die Anzahl der eingehenden Meldungen ein. Hier gibt es ganz unterschiedliche Antworten. Einerseits ist die Häufigkeit der Meldungen saisonal stark unterschiedlich, andererseits konnten die meisten befragten Personen keine genauen Angaben machen, da keine systematisch erfassten Daten über die Anzahl der Meldungen pro Medium verfügbar

waren. In der Häufigkeit der eingehenden Meldungen ist jedoch trotz allem klar das Telefon vor dem E-Mail-Verkehr und dem persönlichen Gespräch zu reihen:

Die Angaben zur Anzahl der eingegangenen Meldungen über das Telefon liegen zwischen 20 am Tag und einer im Monat.

Beim E-Mail-Verkehr reichen die Angaben von einer E-Mail pro Tag bis zu drei E-Mails pro Jahr.

Vergleichsweise selten gehen Problemmeldungen durch das persönliche Gespräch ein. Hier erstrecken sich die Angaben von einer Meldung in der Woche bis zu drei Meldungen im Jahr.

Online gehen Beschwerden über ein Beschwerdeformular zwischen zweimal im Monat und zweimal im Jahr ein, während Meldungen über das Bürgerservice zwischen einmal pro Woche und einmal im Monat eingehen.

In Tabelle 3 sind die Ergebnisse der genannten Anzahl der eingehenden Meldungen dargestellt.

Tabelle 3: Übersicht über die Häufigkeit der eingehenden Meldungen der RadfahrerInnen in den untersuchten Städten/Gemeinden Österreich (n=20)

| Medium                | höchste Angabe | geringste Angabe |
|-----------------------|----------------|------------------|
| Telefon               | 20x pro Tag    | 1x pro Monat     |
| E-Mail                | 1x pro Tag     | 3x pro Jahr      |
| persönliches Gespräch | 1x pro Woche   | 3x pro Jahr      |
| Beschwerdeformular    | 2x pro Monat   | 2x pro Jahr      |
| Bürgerservice         | 2x pro Monat   | 1x pro Monat     |

Stark abweichend von den anderen Städten, gehen in einer der Landeshauptstädte die Meldungen häufiger über den elektronischen Weg ein. Hier werden insgesamt ca. 2000 Anfragen im Jahr von RadfahrerInnen über elektronische Tools übermittelt. Das Telefon sowie das persönliche Gespräch werden dafür eher seltener als Kommunikationsschiene verwendet.

### 6.1.3 Zufriedenheit mit momentanem Meldesystem

Die **dritte Frage** zielt auf die Zufriedenheit der BehördenvertreterInnen mit dem momentanen Meldesystem für Problemstellen bzw. Anliegen von RadfahrerInnen in ihren Gebietskörperschaften ab. Die Antwortmöglichkeiten waren *nicht zufrieden*, *wenig zufrieden*, *zufrieden* und *sehr zufrieden*. Hier gaben von den 20 befragten Personen 17 an, mit dem System *zufrieden* zu sein, zwei Personen antworteten mit *sehr zufrieden*. Im Gegensatz dazu gab eine Person an, mit dem System *wenig zufrieden* zu sein (siehe Abbildung 6.1-2). Keine der gefragten Personen gab an, mit dem momentanen System *nicht zufrieden* zu sein.

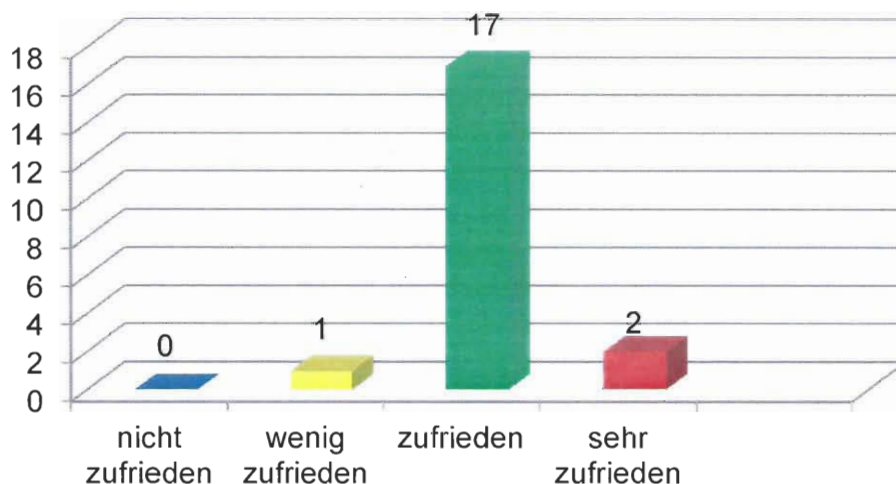


Abbildung 6.1-2: Angaben der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen bezüglich der Zufriedenheit mit dem momentanen Meldesystem für RadfahrerInnen (n=20)

Anschließend wurde hier nach dem Grund der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit gefragt.

- **sechs** Personen gaben an, dass das System verbesserungsfähig sei;
- **fünf** der Befragten befanden das momentane System für ausreichend;
- **vier** Personen meinten, dass das System zur Bearbeitung der Probleme bzw. Anliegen schneller sein könnte. Die Zeitspanne von der Problemerkennung bis zur Problembehebung sollte schneller abgewickelt werden. Bis eine Person eine Problemstelle melde, vergingen oft Tage oder die Person wolle den Aufwand, um das Problem zu melden, nicht auf sich nehmen und so vergingen wieder Tage, bis eine andere Person auf den Missetand aufmerksam würde;

- **zwei** Personen unterstrichen die Wichtigkeit eines persönlichen Gesprächs bei Anliegen von RadfahrerInnen. Außerdem wurde auf die Schwierigkeit einer konkreten Darstellung eines Problems mittels E-Mails oder per Telefon hingewiesen;
- **zwei** Personen antworteten, dass es bei einem System immer Verbesserungspotential gäbe;
- **eine** Person machte darauf aufmerksam, dass bei einer großen Häufung von Anliegen die Qualität der Bearbeitung leiden würde;
- **jene Person**, die mit dem momentanen System *wenig zufrieden* war, nannte als Grund ihrer Unzufriedenheit das fehlende Feedback der RadfahrerInnen auf Verbesserung, Veränderung bzw. Lösungen der gemeldeten Problemstellen im Stadt- bzw. Gemeindegebiet. Laut ihrer Aussage wäre ein elektronisch unterstütztes System für Anregungen von RadfahrerInnen wünschenswert, da man damit die Kommunikation zwischen der zuständigen Stelle und den RadfahrerInnen vereinfachen und forcieren würde.

In Tabelle 4 wird der Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem momentanen System und den Aussagen zum Grund der Zufriedenheit hergestellt.

Tabelle 4: Gründe und Anzahl der jeweiligen Nennungen für die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen mit dem momentanen Meldesystem

| wenig zufrieden | zufrieden | sehr zufrieden |                                                                                                              |
|-----------------|-----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 6         |                | das Meldesystem ist verbesserungsfähig / hat Verbesserungspotential                                          |
|                 | 5         |                | das Meldesystem ist ausreichend                                                                              |
|                 | 4         |                | das Meldesystem könnte schneller sein                                                                        |
|                 | 1         | 1              | persönliches Gespräch ist sehr wichtig                                                                       |
|                 |           | 1              | persönliche Beschwerdeannahme ist am besten, um Anliegen verstehen zu können                                 |
|                 | 1         |                | zu viele Anliegen mindern die Qualität der Bearbeitung                                                       |
| 1               |           |                | fehlendes Feedback von RadfahrerInnen zu Maßnahmen, ein elektronisch unterstütztes System wäre wünschenswert |

## 6.2 Nutzung einer App

Mit der **vierten Frage** im Experteninterview wurde nach der Bereitschaft gefragt, eine Applikation bzw. ein Internetportal speziell für die Meldung von Radfahrer-Anliegen in der eigenen Stadt bzw. Gemeinde zu verwenden. Dazu wird auf die App bzw. die gleichnamige Webadresse „Schau auf Linz“ hingewiesen. Auf die Frage gab es folgende Antwortmöglichkeiten: *Nein*, *eher Nein*, *eher Ja* und *Ja*. In der darauffolgenden **Frage fünf**, wird nach einer Erklärung, warum man mit *Nein* bzw. *eher Nein* geantwortet hatte, gefragt. **Frage sechs** betrifft die Gründe der Antworten mit *eher Ja* oder *Ja*.

**Zehn** der ExpertInnen antworteten auf die Frage, ob Sie sich vorstellen könnten diese Kommunikationsschiene in ihrer Stadt bzw. Gemeinde zu verwenden, mit „*eher Ja*“ und **fünf** mit „*Ja*“, während **fünf** Personen diese Frage mit „*eher Nein*“ antworteten (Abb. 6.2-1). Unter diesen fünf Personen die mit „*eher Nein*“ geantwortet hatten, waren jene zwei Personen, die mit ihrem momentanen System „*sehr zufrieden*“ sind.

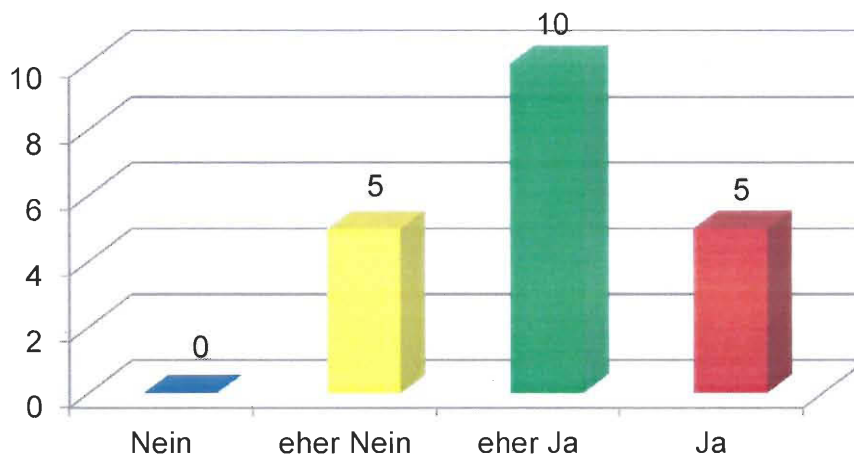


Abbildung 6.2-1: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen auf die Frage, ob Sie eine App für den Radverkehr verwenden würden (n=20)

### 6.2.1 Offenheit gegenüber der Nutzung einer App

Nun folgen die Aussagen jener fünf ExpertInnen, die sich eine Applikation für die Auffindung von Problemstellen im Radverkehr vorstellen könnten bzw. die Aussagen der Personen, die auf die Frage, ob sie die App in ihrer Stadt bzw. Gemeinde

verwenden würden, mit einem eindeutigen „Ja“ geantwortet haben. Dabei zeigen sich gewisse Ähnlichkeiten in den Antworten:

- für **vier** Personen war eine Registrierung sinnvoll;
  - **drei** Personen unterstrichen die Wichtigkeit einer Registrierung für eine Rücksprache bzw. Rückfragen bei Unklarheiten eines Anliegens und
  - **einer Person** war die Registrierung wichtig, um ein Feedback über die umgesetzten bzw. über die Vorgangsweise der beschlossenen Maßnahmen geben zu können;
  - **drei** Personen sprachen sich gegen eine Anonymität bei der Eingabe von Meldungen aus;
- **eine** Person bevorzugte im Gegensatz dazu die Verwendung der App ohne Registrierung, da man gemäß ihrer Aussagen die Eingabe von Meldungen so einfach wie möglich gestalten sollte;
- **drei** Personen betonten, dass eine App eine Erleichterung bei der Bearbeitung von Problemstellen darstelle;
- für **zwei** Personen müssten für die Verwendung der App die finanziellen Mittel gegeben sein und
- das zusätzliche Personal, das zur Verfügung stehen müsse, war für **eine** Person wichtig.

Nun folgen die Aussagen der einzelnen Experten zur Nutzung einer App.

Der **erste Interviewpartner** betonte, dass das Foto und die dazugehörige Beschreibung, wie bei der App „Schau auf Linz“, seiner Ansicht nach zu einer besseren Bearbeitung beitragen würden. Mittels einer App könnten die Informationen über Problemstellen den zuständigen Stellen zügiger überliefert werden. Infolgedessen wäre die Zeitspanne von der Problemerkennung bis zur Beseitigung bzw. Lösung des Problems kürzer als im bisherigen Problemmelde-Modell mit Telefon und E-Mail-Verkehr.

Dass die Anonymität der Rücksprache mit der betroffenen Person im Wege stehe ging aus dem Gespräch mit Experten **Zwei** hervor.

Für die Person aus dem **vierten** Interview müsse man bei einer App im Stande sein, „Querulanten bannen“ zu können. Dies zeige ihr auch die App aus Linz, da einige BürgerInnen dort nur Unruhe stiften möchten und sogar von anderen BürgerInnen aufgefordert werden, dies zu unterlassen. Der Missbrauch müsse laut dieser Person

vermieden werden. Die Registrierung mit der Telefonnummer wäre im Falle einer Rücksprache sehr wichtig, da die alleinige Verwendung einer E-Mail-Adresse zur Schilderung eines Anliegens nur „wenig Auskunft“ gebe. Die namentliche Nennung bei der Registrierung sei nicht wichtig, ein Synonym für den Namen würde ausreichen. Die Person wies aber auch auf die negative Seite der elektronischen Kommunikationsschiene hin: „Möchte eine Person bei einem vorliegenden Problem eine Meldung machen, müsse sie auf die Gemeinde gehen. Bis das passiert, hat man meist seinen ersten Frust schon abgebaut bzw. überlegt, warum das Problem vorliegt oder tauscht Meinungen mit anderen Bürgern aus. Wenn man aber die Meldung gleich machen kann, ist man meist erzürnt und die Sache ist ein riesen Ding“. Die App in Linz befand die Person für gut; sie lobte die knappen Antworten. Längere Antworten würden, gemäß ihrer Aussagen, zu einem enormen Verwaltungsprozess führen. Die Person meinte weiter, dass ein Onlinesystem den BürgerInnen die Möglichkeit gäbe, jegliche Meldungen im Portal zu lesen und es deswegen zu unnötigen und raschen Kommentaren verleite. „Hier wären Antworten im Roman-Stil fehl am Platz“. Zu guter Letzt betonte die Person aber, dass im Falle einer wirklich wichtigen Problemstelle die App sehr gut wäre, da das Handy sofort einsatzbereit sei.

Die Interviewperson mit der Nummer **Sechs** sprach über die App von „einer guten Sache“. Die Person müsse aber noch mit dem Bürgermeister bezüglich Rahmenbedingungen, finanzieller Mittel und Personal sprechen. Dies sei vorher unbedingt abzuklären. Um den Wünschen ihrer Gemeinde nachzukommen, könnte sich die Person für die App einen beschränkten Zugangszeitraum vorstellen. Hier hätten die BewohnerInnen z.B. von Jänner bis Mai die Möglichkeit Einträge zu machen. Schließt sich dieses Fenster, hätte die Gemeinde Zeit diese Anliegen zu bearbeiten. Zur Registrierung meinte die Person, dass die E-Mail-Adresse für ein mögliches Feedback an die Meldenden wichtig sei, sonst sollten keine Angaben gemacht werden müssen.

Der Experte **Acht** sprach die Problematik von anonymen Meldungen an. Hier gäbe es im Falle von Rücksprachen keinen Ansprechpartner. „Die Anonymität bei Mitteilungen sei nur möglich, wenn die Anliegen sehr gut beschrieben und unmissverständlich artikuliert würden“. In der Realität sei dies, laut seiner Meinung,

jedoch kaum vorstellbar. Deswegen sprach sich auch diese Person für eine Registrierung mit Telefonnummer aus und war gegen ein anonymes Meldewesen.

### 6.2.2 Eingeschränkte Offenheit gegenüber der Nutzung einer App

In diesem Abschnitt wird auf die Gemeinsamkeiten in den Antworten jener zehn ExpertInnen, die auf die **vierte Frage** mit „*eher Ja*“ geantwortet haben, also sich die Nutzung einer Applikation für ihre Stadt bzw. Gemeinde vorstellen könnten, eingegangen. Zum Thema Registrierung fand hier ein Konsens statt. Auch in den anderen Antworten zeigten sich gewisse Ähnlichkeiten:

- **alle Personen** sprachen sich für eine Registrierung zur Nutzung der Applikation aus;
  - **acht** Personen waren gegen eine Anonymität bei der Eingabe einer Meldung;
  - **fünf** Personen fügten hinzu, dass bei der Registrierung die Telefonnummer bzw. die E-Mail-Adresse anzugeben sei;
  - **vier** Personen waren für die Angabe des Namens bei der Registrierung;
  - für **zwei** Personen wäre ein Synonym als Name bei der Registrierung in Ordnung;
- **neun** Personen meinten, dass die App die Bearbeitung von Problemstellen erleichtern würde;
- **vier** Personen sprachen sich dafür aus, dass für die Verwendung einer App zusätzliche finanzielle Mittel gegeben sein müssten;
- ebenfalls **vier** Personen meinten, dass für die Verwendung einer App zusätzliche Personalressourcen geschaffen werden müssten.

Nun folgen die Aussagen der einzelnen Experten.

Der Interviewpartner mit der Nummer **Sieben** würde eine App für den Radverkehr zwar verwenden, aber eine App für den gesamten Verkehrsbereich bevorzugen. Für ihn wäre die Registrierung, um ein Feedback auf die eingetragene Meldungen geben zu können, sehr hilfreich.

Der Interviewpartner **Neun** fügte als Nachteil solch einer App hinzu, dass diese zu transparent sei und es dadurch Leuten ermögliche „mit dem Finger darauf zu zeigen“, falls die Stadt bei einem Anliegen nichts unternehme. Zu dem fügte er hinzu,

dass auch viele sehr allgemeine Meldungen auftreten würden wie z.B.: „In der Straße so und so gibt es keinen Radweg, warum?“. Um darauf seriös antworten zu können, wären aufwändige Recherchen vonnöten. Die Registrierung sei für ihn auf jeden Fall nützlich, da man hier Angaben machen müsse, die für Rückfragen bzw. Feedback verwendet werden könnten.

Der Experte mit der Nummer **Zehn** gab an, dass die Nachteile seiner Meinung nach überwiegen würden. Laut ihm sei es grundsätzlich „sehr gefährlich, eine Live- und vielleicht noch anonyme Plattform zur Verfügung zu stellen“. Er sprach weiter, dass die Erfahrung zeige, dass z.B. E-Mails viel „grauslicher“ geschrieben würden und der persönliche Kontakt durch den elektronischen Weg verloren gehe. Dies sei in seinen Augen nicht gut. Die Gesprächsperson war davon überzeugt, für die BewohnerInnen ihrer Stadt auch so gut erreichbar zu sein. Auf jeden Fall sollte laut ihr eine App sehr gut überlegt sein. Die Registrierung wäre jedenfalls sinnvoll, um einem „Shitstorm entgegenzuwirken“. Warum er dennoch mit „eher Ja“ geantwortet hat, ist unklar.

Für die Interviewperson mit der Nummer **Elf** müsse die Zuständigkeit für die Bearbeitung der Meldungen zentralisiert werden, damit man die Anliegen von oben an die jeweilige Abteilung weiterleiten könne. Weiters sprach die Person von einer hohen Erwartungshaltung seitens der RadfahrerInnen, der man vielleicht nicht gerecht werden könne. Auch diese Person sprach sich für eine Registrierung aus, um „Juxmeldungen“ entgegenzuwirken.

Für die Interviewperson **Dreizehn** seien geringe Kosten für die Applikation wichtig. Außerdem hänge für die Person die reibungslose Bearbeitung von Problemstellen mit der richtigen Eingabe bei der Beschreibung eines Anliegens seitens der RadfahrerInnen zusammen. Für sie sei auf jeden Fall die Registrierung mit der Telefonnummer sehr wichtig, um den Leuten Feedback geben zu können. Die Verwendung eines Synonyms, anstelle des Vor- und Zunamens der UserInnen, sei bei der Registrierung kein Problem; eventuell wäre hier noch die Angabe der E-Mail-Adresse nützlich.

Beim Interview mit der Nummer **Vierzehn** meinte die Person zum Thema Bearbeitung der Meldungen, dass man teilweise nur als Verteiler agieren würde. So würde z.B. dem Bauhof mitgeteilt, ein Schlagloch zu beheben. Hier sei man in der Schnelligkeit der Bearbeitung von Anderen abhängig bzw. könne es passieren, dass Aufforderungen ignoriert würden. Diesbezüglich würde dann aber die unmittelbare

Kontaktperson am Pranger stehen. Zur Registrierung meinte die Person, dass diese einerseits für Rückfragen sinnvoll wäre, andererseits müsse man bemüht sein die „Hemmschwelle niedrig zu halten, da sonst keine Meldungen hereinkommen würden“. Leider berge die Verwendung eines Systems ohne Registrierung gewisse Risiken: „Personen würden ihre Anliegen viel schneller melden und dadurch würden die Meldungen in einem unkontrollierten Ausmaß ansteigen. Außerdem könnte man bei fehlender E-Mail-Adresse oder Telefonnummer keine Rückfragen machen“. Dem Interviewpartner wäre es wichtig, Anliegen der Betroffenen persönlich zu besprechen, da dies für ihn eine schnellere und unkomplizierte Abwicklung darstelle.

Für den Experten **Sechzehn** stellten „angebliche Meldungen von Problemstellen, die gar keine seien“, einen negativen Aspekt der App dar. Auch für ihn (wie für den Experten Nummer Vierzehn) stelle das Telefonat die schnellere Klärung eines Anliegens dar. Die App würde zwar die Bearbeitung von Problemstellen erleichtern, doch stelle sie auch gleichzeitig einen zusätzlichen Aufwand dar, der alleine nicht zu schaffen wäre. Hier müsse laut seiner Meinung unbedingt Personal zur Verfügung stehen, sonst würde die Qualität der Bearbeitung massiv leiden. Die Registrierung mit der Bekanntgabe von Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Namen wäre für diesen Experten sinnvoll. Zum Schluss fügte er außerdem hinzu, dass er sich nicht sicher sei, ob eine App eine Verbesserung bzw. ein Fortschritt zur jetzigen Situation darstelle.

Die Interviewperson mit der Nummer **Siebzehn** wies auf Verordnungen, wie zum Beispiel die Straßenverkehrsordnung, und auf Richtlinien hin, die man bei Änderungen im Straßenverkehr berücksichtigen müsse. Aus diesem Grund könnten auch keine zügigen Antworten auf betreffende Anliegen gegeben werden. Der Experte fügte hier hinzu, dass die Änderungen bzw. Maßnahmen in einem angemessenen Kosten-Nutzen-Verhältnis stehen müssten. Außerdem bevorzuge er noch immer den Dialog mit den Menschen. Bei der Verwendung der App bestehe die Befürchtung, dass es zu einem „Bashing“ bzw. einem „Niedermachen der Stadt“ komme. Dies könne besonders bei uneinsichtigen Personen der Fall sein. Hier sei mit der App weder der Stadtverwaltung noch den uneinsichtigen Leuten geholfen. Hierbei könnte seiner Meinung nach eine Registrierung helfen. Dabei wären ihm die Angaben der Telefonnummer und der E-Mail-Adresse wichtig. Die UserInnen

könnten aber ein Synonym als Name verwenden. Grundsätzlich stelle die App einen „Vorteil für normale Menschen, die sozialisiert sind“ dar.

Die Interviewperson mit der Nummer **Neunzehn** war sich nicht sicher, ob eine effiziente Verwaltung mit der zusätzlichen Anzahl von Anliegen, die mit der App einhergehen würde, möglich sei. Zudem unterstrich sie die Wichtigkeit einer Registrierung mit der Angabe der Telefonnummer, der E-Mail-Adresse und des Namens. Bei der App sei es besonders wichtig, redundante Meldungen über dasselbe Problem zu vermeiden. Zudem sollte eine Kategorisierung, besonders für Schlaglöcher, möglich sein. Die Person machte auf die unterschiedlichen Radfahrgruppen aufmerksam. Hier gäbe es zum einen die „Hardcore-Radler“, die sehr sensitiv auf Zustände des Radverkehrs reagieren, die Rolle des Opfers einnehmen und die „alles radfahrfreundlich haben möchten“. Zum anderen gäbe es die Gruppe von RadfahrerInnen, die gerade erst auf das Rad umgestiegen sind und andere Bedürfnisse als die der „Hardcore-Radler“ haben. Außerdem machte die Person darauf aufmerksam, dass es aus politischen Gründen in der Straßenplanung oft zu Kompromisslösungen komme. „Die Infrastruktur der RadfahrerInnen könnte besser gelöst sein, wird es aber aus bestimmten Gründen nicht“. Zum Schluss erwähnte der Experte, dass die Ressourcen zur Administrierbarkeit der Meldungen zu knapp seien und hier auf jeden Fall Handlungsbedarf in seiner Stadt bestünde.

Die Förderung des Radverkehrs sei in der Stadt des Gesprächspartners mit der Nummer **Zwanzig** sehr wichtig. Einzig, „dass der Radfahrer seine Wertschätzung bekommt“, wäre für die Person Grund genug, die App zu verwenden. Sie hält die App für gut umsetzbar, zumal sie die Bearbeitung von Problemstellen erleichtern würde. Die Gefahr bestünde aber, dass die Beschwerden zunehmen könnten, da man den BürgerInnen die Beschwerde erleichtere, indem diese sich den umständlichen Weg auf das Stadtamt ersparen könnten. Die Person fügte allerdings hinzu, dass man sich von einer App nicht allzu viel erwarten dürfe.

### 6.2.3 Ablehnung der Nutzung einer App

In diesem Abschnitt werden die Antworten jener fünf Personen behandelt, die sich eine App eigens für RadfahrerInnen eher nicht vorstellen können.

Zwei der Befragten antworteten, dass das System so wie es ist passe und deswegen kein zusätzliches Meldesystem vonnöten sei. Die anderen Aussagen dazu waren unterschiedlicher Art:

Der Experte **Drei** sagte, dass bei solch einer anonymen Situation „irgendein Senf“ gemeldet würde und dass ein Feedback aufgrund von fehlenden Kontaktdaten auch sehr schwierig sei. Außerdem bemängelte diese Person die Statusmeldungen. Viele Projekte würden sich im Status „in Bearbeitung“ befinden, da die Änderungen in der Verkehrsplanung längere Zeiträume in Anspruch nehmen. Dies würde die Unzufriedenheit der Betroffenen steigern. Prinzipiell wäre er zwar interessiert, denke aber trotzdem, dass die eigene Gemeinde klein genug sei, um die Anliegen persönlich zu bearbeiten.

Die Expertin **Fünf** meinte, dass es in ihrer Stadt sehr wenige Meldungen im Radverkehr gäbe, sodass sich der Aufwand nicht lohnen würde. Die Meldungen würden „auch so hineinkommen“ und der zeitliche Aufwand wäre nicht rentabel. Laut der Expertin zeige sich außerdem, dass RadfahrerInnen die bereits vorhandene App der Stadt, die zur Problemmeldung jeglicher Art diene, nicht nutzen würden, um ihre Anliegen im Radverkehr zu schildern.

Der Interviewpartner **Zwölf** machte im Zusammenhang mit dem Radverkehr auf eine App der Stadt aufmerksam, die zur Problemmeldung jeglicher Art diene. Seit der Einführung der Applikation sei ein enorm angestiegener Verwaltungsaufwand zu verzeichnen. Es zeige sich hier, dass die Art der Antwort der Stadtverwaltung wegen der hohen Anzahl eingegangener Meldungen an Qualität leide. Außerdem fügte der Experte hinzu, dass man bei einem Telefonat oder einem E-Mail die Probleme gleich lösen könne, da man sich bei der App der Stadt zuerst die Sachlage genau anschauen müsse und auch eine Antwort in einem qualitativ anspruchsvollen Stil innerhalb einer zweiwöchigen Frist verfassen müsse. Diese Frist habe sich die Stadt selbst gesetzt, um den BewohnerInnen möglichst schnell eine Antwort auf ihre Anliegen bzw. Probleme geben zu können. Man könne sich aber vorstellen, die jetzige App der Stadt um eine Kategorie eigens für den Radverkehr zu erweitern. Hier müsse man aber zuerst die Personalfrage klären. Weiters meinte der Experte, dass eine Meldung, bei der man sich namentlich nennen muss, an der hohen Anzahl der eingehenden Meldungen „nichts ändern“ würde. Nach Ansicht der Interviewperson sollte die Anmeldung zum System für die Problemmeldung bzw. für Anliegen so einfach wie möglich gestaltet sein. Denn nur so wäre eine Nutzung vonseiten der UserInnen für diese Art von System gewährleistet.

Die Expertin mit der Nummer **Fünfzehn** könne sich eine Applikation, die sich nur auf die Anliegen von RadfahrerInnen bezieht, nicht vorstellen. Hingegen sei eine App für jegliche Anliegen, Problemstellen bzw. Verbesserungsmöglichkeiten in ihrer Stadt denkbar. Die Interviewpartnerin verwies auf die App in Linz und meinte, dass man sich durchaus denken könne, das System aus Linz zu adaptieren. Hierbei wäre jedoch eine Änderung in der Kategorisierung wünschenswert, um einen besseren Überblick zu erhalten. Mehrmals im Laufe des Interviews wies sie darauf hin, dass man aber zuerst hinterfragen müsse, ob die finanziellen Mittel bereit stünden bzw. ob das System nicht einfach zu teuer sei. Die Person fügte noch hinzu, dass sie die App und die Überlegung dazu für ein tolles Projekt hält und dass dieses die Bearbeitung von Problemstellen erleichtern würde. Die Verknüpfung von App und Online-Portal beschrieb sie als sehr sinnvoll. Außerdem sei die Aufnahme des Anliegens mittels Foto sehr gut, da man sich dadurch mehr unter den gemeldeten Problemen vorstellen könne. Die Person meinte weiter, dass eine Registrierung sehr sinnvoll sei. Diese würde es ermöglichen, Antworten bzw. Rückfragen und Feedback geben zu können und außerdem wäre die Registrierung eine sinnvolle Lösung, um „unnötiger Meldungen“ Herr zu werden.

Die Interviewperson **Achtzehn** meinte sinngemäß, dass die mit der Applikation und dem Internetportal einhergehende zusätzliche Einrichtung nicht gerechtfertigt wäre. Der Aufwand würde nicht dem Nutzen entsprechen. „Die Einführung solch einer App wäre eine Draufgabe zum jetzigen System der Stadt“, mit dem man ohnehin zufrieden sei.

#### 6.2.4 Nutzungspotential einer App

Bei der **Frage Sieben** sollten die Interviewpartner eine Schätzung über den zusätzlichen Nutzen einer Applikation für den Radverkehr in ihrer Stadt bzw. Gemeinde machen. Dazu wurde sowohl nach dem Nutzen einer App für die RadfahrerInnen als auch nach dem Nutzen für die zuständigen Stellen des Radverkehrs gefragt. Hier gab es als Antwortmöglichkeiten: *gering, eher gering, eher hoch* und *hoch*.

Die Ergebnisse sind nachfolgend nach den Antworten auf die Frage vier gegliedert (siehe Kapitel 6.2): *In Linz haben Bewohner seit Jänner 2013 die Möglichkeit Probleme, Mängel und Verbesserungsmöglichkeiten aller Art in ihrer Nachbarschaft auf einfache Art und Weise mithilfe eines Online-Portals melden zu können.*

*Nebenbei existiert auch eine App für Smartphones. Es wird momentan an einer Entwicklung solch einer App für den Radverkehr überlegt. Würden Sie so eine App in ihrer Stadt/Gemeinde nutzen/verwenden?*

Jene fünf Personen, die sich die Verwendung der App vorstellen konnten, also auf die Frage vier mit „Ja“ antworteten, schätzten den *zusätzlichen Nutzen für RadfahrerInnen* wie folgt ein: **zwei** Personen empfanden den Nutzen als *hoch*, **eine** als *eher hoch* und **eine** als *eher gering*. **Eine** Person meinte zu diesem Thema, dass es schwierig sei dies abzuschätzen, da der Nutzen für die RadfahrerInnen sehr stark von deren korrekten und sinnvollen Anwendung der App abhängig sei.

Zum geschätzten *Nutzen für die zuständigen Stellen für den Radverkehr* sprachen sich **zwei** Personen für *eher hoch* und **drei** für *hoch* aus (Tabelle 5).

Tabelle 5: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen, die *Offenheit* gegenüber einer App zeigten, auf die Frage des geschätzten zusätzlichen Nutzens einer App im Vergleich zur jetzigen Situation

|                                                          | gering | eher gering | eher hoch | hoch | keine Angabe |
|----------------------------------------------------------|--------|-------------|-----------|------|--------------|
| Nutzen für RadfahrerInnen (n=5)                          | -      | 1           | 1         | 2    | 1            |
| Nutzen für die zuständigen Stellen des Radverkehrs (n=5) | -      | -           | 2         | 3    | -            |

Von jenen zehn Personen, die auf die Frage vier mit „*eher Ja*“ geantwortet haben, schätzte **eine** Person den *Nutzen für die RadfahrerInnen* *hoch*, **sechs** *eher hoch* und **zwei** *eher gering* ein. **Eine** Person meinte, dass der zusätzliche Nutzen für RadfahrerInnen mit deren Erwartungshaltung zusammenhänge und deswegen keine Schätzung zulässig wäre.

Auf die Frage nach dem zusätzlichen *Nutzen für die zuständigen Stellen* antworteten **zwei** Personen mit *hoch*, **vier** mit *eher hoch* und **zwei** mit *eher gering*. **Eine** Person meinte, dass es schwierig sei jetzt eine Schätzung zu machen, da sie sich noch nicht sicher sei, wie die Zuständigkeiten geklärt wären. Es könnte passieren, dass „alles bei einer Person landet“ und dies stelle dann ein schwieriges Unterfangen dar. **Eine** Person wollte zu diesem Thema keine Angaben machen (Tabelle 6).

Tabelle 6: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen, die *eingeschränkte Offenheit* gegenüber einer App zeigten, auf die Frage des geschätzten zusätzlichen Nutzens einer App im Vergleich zur jetzigen Situation

|                                                           | gering | eher gering | eher hoch | hoch | keine Angabe |
|-----------------------------------------------------------|--------|-------------|-----------|------|--------------|
| Nutzen für RadfahrerInnen (n=10)                          | -      | 2           | 6         | 1    | 1            |
| Nutzen für die zuständigen Stellen des Radverkehrs (n=10) | -      | 2           | 4         | 2    | 2            |

Von der dritten Gruppe, jenen fünf Personen, die sich die App in ihrer Stadt bzw. Gemeinde *eher weniger* vorstellen konnten, bewerteten **eine** Person den *Nutzen für die RadfahrerInnen* als *hoch*, **zwei** als *eher hoch* und **zwei** als *eher gering*.

Auf die Frage nach dem *Nutzen für die zuständigen Stellen* antworteten **zwei** Experten mit *eher hoch* und **drei** mit *eher gering* (Tabelle 7).

Tabelle 7: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen, die *Ablehnung* gegenüber einer App zeigten, auf die Frage des geschätzten zusätzlichen Nutzens einer App im Vergleich zur jetzigen Situation

|                                                          | gering | eher gering | eher hoch | hoch | keine Angabe |
|----------------------------------------------------------|--------|-------------|-----------|------|--------------|
| Nutzen für RadfahrerInnen (n=5)                          | -      | 2           | 2         | 1    | -            |
| Nutzen für die zuständigen Stellen des Radverkehrs (n=5) | -      | 3           | 2         | -    | -            |

#### Zusammenfassung der Ergebnisse:

Abbildung 6.2-2 gibt die Darstellung der gesamten Schätzungen über den Nutzen einer App für den Radverkehr wieder. **Zwei** Personen machten jeweils beim Nutzen für die RadfahrerInnen und beim Nutzen für die zuständigen Stellen keine Angaben.

**Keine** Person schätzte den Nutzen für RadfahrerInnen bzw. den Nutzen für zuständige Stellen des Radverkehrs als „*gering*“ ein. Auffällig ist, dass der Nutzen für RadfahrerInnen und der Nutzen für die zuständigen Stellen des Radverkehrs insgesamt betrachtet fast ident eingeschätzt wurden.

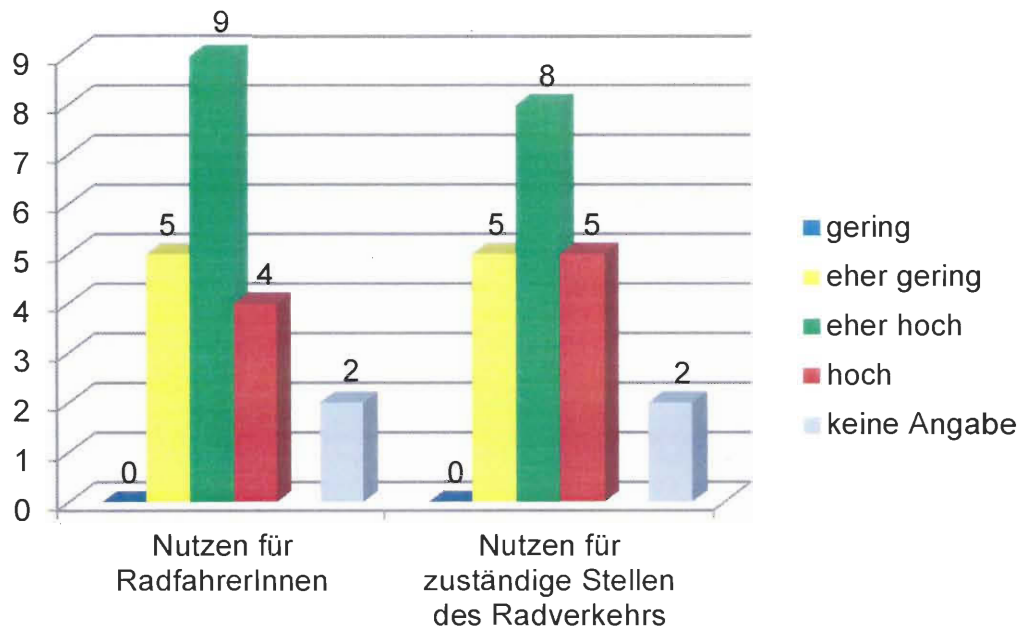


Abbildung 6.2-2: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen auf die Frage des zusätzlichen Nutzens einer App für RadfahrerInnen und für zuständige Stellen des Radverkehrs im Vergleich zur jetzigen Situation (n=20)

### 6.3 Probleme und Hindernisse bei der Verwendung einer App

Bei der **achten Frage** wurde nach den Hindernissen bzw. Barrieren gefragt, die generell bei der Verwendung einer App für den Radverkehr auftreten könnten. In diesem Kapitel werden die Aussagen der Personen wieder, wie zuvor in Kapitel 6.2.4, nach ihrer Antwort auf die Frage vier, ob sie sich die Nutzung einer App für die Problemmeldung für den Radverkehr in ihrer Stadt bzw. Gemeinde vorstellen können (vgl. Kap. 6.2), untergliedert.

#### 6.3.1 Probleme und Hindernisse bei Offenheit gegenüber einer App

Zuerst wird auf die Antworten jener fünf Personen eingegangen, die die Frage vier mit „Ja“ beantwortet haben, also offen gegenüber der Verwendung einer App wären:

Für die Interviewperson **Eins** wäre eine komplizierte und nicht bedienungsfreundliche Applikation unzulässig, da dies zu einer kritischen Betrachtung der App seitens der UserInnen führen würde. Eine weitere Problematik stellt für die Person der Umstand dar, dass möglicherweise die AnwenderInnen sich nicht zutrauen, eine App sinngemäß zu verwenden.

Für die Interviewperson **Zwei** würden im Stadt- bzw. Gemeindegewesen tätige Personen, die BürgerInnen nicht zur aktiven Gestaltung des Stadt- bzw. Gemeindebildes einladen wollen, eine Barriere für die Nutzung der App darstellen. Die Person könnte sich gut vorstellen, dass Städte oder Gemeinden Angst vor Kritik hätten und deswegen negativ zu einer App eingestellt wären. Weiteres sprach die Person von Lösungen bei Problemen, die längere Zeit in Anspruch nehmen würden. Hier könnte es bei einigen Bürgern zu einer „Frusterzeugung“ kommen. Dies müsste man aber in Kauf nehmen.

Problematisch würde die Verwendung einer App laut der **vierten** Interviewperson für die „ältere Generation“. Diese habe meist kein Smartphone bzw. falle ihr der Umgang mit diesem eher schwer. In diesem Fall hätte diese Gruppe keinen Nutzen von der App. Hier liege, laut der Aussage der Person, die Herausforderung an dieser Kommunikationsschiene. „Zugang hat jeder, nur der Umgang ist fraglich“ fügte die Interviewperson am Schluss ihrer Aussage hinzu.

„Eher wenige“ Hindernisse bzw. Barrieren würden laut Interviewperson **Sechs** auftreten.

Anders als die Interviewperson vier sieht die Interviewperson **Acht** die Problematik des Umgangs älterer Leute mit der App. Hier vermutete die Person, dass diese Gruppe den Umgang mit solch einer App sehr wohl erlernen würde können und wies auf die Erfahrung mit dem elektronischen „Parkpickerl“ in der Stadt hin, das auch von älteren Menschen „gern und ohne Murren“ verwendet wird. „Ein Smartphone hat auch schon jeder“ ist sich die Person bezüglich des unkomplizierten Installierens der Applikation seitens der Anwender sicher. Ein Problem stellt jedoch die Situation dar, dass man als zuständige Stelle „jeden Dreck bekommt“.

### 6.3.2 Probleme und Hindernisse bei eingeschränkter Offenheit gegenüber einer App

Nun wird auf die Antworten der zehn Personen, die auf die Frage vier mit „*eher ja*“ geantwortet haben, also gegenüber einer App nur eingeschränkt offen waren, eingegangen:

Die Nutzung einer App stelle sich laut der Interviewperson mit der Nummer **Sieben** für ältere Personen als schwierig dar. Dazu komme der durch die App verursachte verwaltungstechnische Aufwand. Außerdem komme es zu einer „sekundengenauen

Abrechnung“ bei dem System. Hier sieht die Interviewperson **Sieben** die Gefahr, dass die Behörden bei einem gemeldeten Problem, das nicht rechtzeitig von der Stadt/Gemeinde behoben werden konnte, im Falle eines Personen- bzw. Sachschadens rechtlich belangt werden könnten.

Für die Interviewperson **Neun** könnte die Registrierung bei einer App zum Problem werden. Hier sei einerseits der Vorteil für die zuständige Stelle gegeben, dass keine „unnötigen Meldungen“ gemacht würden, da man eben nicht anonym aufscheine. Auf der anderen Seite wirke eine Registrierung ihrer Meinung nach abschreckend. Der Experte sah keine Probleme bei der Verwendung der App durch ältere UserInnen, da das Alter der RadfahrerInnen im Allgemeinen nicht so hoch sei.

Für die Interviewperson **Zehn** stelle die „missbräuchliche und gedankenlose Verwendung“ ein Hindernis dar. Eine mögliche sinngemäße Aussage wäre z.B., „dass in der Stadt sowieso alles schlecht sei.“ Die Person meinte weiter, dass ältere Personen eher kein Smartphone besitzen würden und sich die App deswegen an ein junges Publikum richte. Außerdem glaubte die Interviewperson, dass eher „eingefleischte Radfahrer und keine Gelegenheitsradfahrer“ die Applikation verwenden würden.

Ein mögliches Problem sah die Interviewperson **Elf** im Zuständigkeitsbereich der Bearbeitung. „Hier müsste man klären, wer sich darum kümmert. Eine Zentralabteilung, die alles weiß, ist schwierig“. Zum Abschluss unterstrich die Person den Zeitaufwand, der mit dem Anbieten einer App einhergehe. „Dieser würde einen an den Arbeitstisch binden“ und weniger Zeit für den Augenschein vor Ort zulassen.

„Die Nutzung der App könnte durch den langsamen Empfang von Daten negativ beeinflusst werden“ ist sich die Interviewperson **Dreizehn** sicher. Dies zeigte auch eine Applikation, die in der Stadt bereits in Verwendung war. Hier gab es Probleme mit der Datenverbindung, worunter der Nutzungskomfort und damit die Nutzerzufriedenheit massiv gelitten hätten.

Gemäß der Meinung von Interviewperson **Vierzehn** könnten „ältere Generationen mit einem solchen Programm nicht viel anfangen“. Außerdem „bindet es die zuständige Person an den Schreibtisch und dadurch fehlt die Zeit, um draußen Probleme anzuschauen“. Die Person sprach die in ihren Augen bestehende Problematik der Registrierung noch einmal an. Man müsse beim Meldesystem die Hemmschwelle so

niedrig wie möglich halten. Gleichzeitig sei aber die Telefonnummer bzw. die E-Mail-Adresse im Falle einer Rücksprache bzw. Feedbackgabe sehr wichtig.

Der Experte **Sechzehn** sprach von der Problematik, die Meldungen nach der Dringlichkeit zu sortieren. Hier würden die UserInnen der App ihre Anliegen nicht objektiv beurteilen. Die RadfahrerInnen würden, laut der Meinung des Experten, all ihre Meldungen mit „sehr dringlich“ bewerten. Weiters sprach die Interviewperson von der sinkenden Qualität der Bearbeitung, die das ansteigende Meldewesen mit sich bringen würde. Und auch sie war der Meinung, dass die „Generation 50+“ seltener ein Smartphone verwende bzw. eher ein Telefon nutzen würde. Aber sie kenne auch die andere Seite der älteren Generation, die ein Smartphone besitze und damit umzugehen wisse.

„Die App würde einen Druck auf die Stadtverwaltung erzeugen, dies sei aber auch nicht schlecht, da finanzielle Mittel auf den Radverkehr gelenkt werden“ sprach sich die Interviewperson **Siebzehn** bei dem Thema, welche Hindernisse bzw. Barrieren bei der Verwendung einer App auftreten könnten, aus. Der Experte meinte weiter, dass ab einer gewissen Größenordnung das System kontraproduktiv sei und dass die HauptnutzerInnen nur eine gewisse Altersgruppe darstellen würden. Ältere Personen seien hier eher benachteiligt.

Ein großes Problem stelle für den Experten **Neunzehn** der Aufwand dar. „Wenn der Aufwand zu hoch ist, ist dies nicht magistrierbar. Bei der Nutzung der App würden es internetaffine Personen und Smartphone-Vertraute leichter haben. Aber es sei eine Frage der Zeit, bis alle mit einem Smartphone umgehen können und dies wird rasch erfolgen“, war sich die Person sicher. Der Experte meinte weiter: „Diejenigen, die viel mit dem Rad unterwegs sind, nehmen viel wahr und haben andere Ansprüche. Diese Gruppen würden sich verstärkt melden, weil sie einen speziellen Zugang zum Radfahren haben. Anfänger haben ganz eigene Ansprüche“.

Die Interviewperson **Zwanzig** glaubt, dass sich die Verwendung der App für ältere Menschen als schwierig erweisen würde. „Außerdem sind ältere Leute auf das Rad angewiesen und laden sich keine App runter. Junge Leute hingegen fahren mit dem Rad aus Überzeugung“. Ein weiteres Problem stelle das Abreagieren der Bürger dar. „Leute gibt es, die sich über alles beschweren. Das sind Nörgler, die einfach alles schlecht reden“.

### 6.3.3 Probleme und Hindernisse bei Ablehnung gegenüber einer App

Nachfolgend werden die Aussagen jener fünf Personen, die sich die Verwendung der App in ihrer Stadt/Gemeinde *eher nicht* vorstellen können, zu den Problemen, Hindernissen bzw. Barrieren, die bei einer App auftreten könnten, behandelt.

Der Experte mit der Nummer **Drei** sprach hier vom Missbrauch, der seiner Meinung auch bei einer Registrierung auftreten würde. Hier hätte er schon schlechte Erfahrungen gemacht. Die Person sprach weiter, dass sie nichts gegen eine neue Technik einzuwenden hätte, aber hier wären „Lücken“ vorhanden. „Leute schießen überall Fotos und zeigen so angebliche Missstände auf, um einfach ärgern zu wollen“. Die Person fügte hier wie bei der Frage fünf (Begründung der Ablehnung einer App für den Radverkehr in der Stadt/Gemeinde) hinzu, dass bei einer anonymen Verwendung des Systems kein Feedback möglich sei und außerdem „irgendein Senf“ eingetragen würde. Dies sei noch schlimmer als bei einem System mit Registrierung.

In den Augen der Expertin **Fünf** stelle die Abklärung des Kompetenzbereichs bei Anliegen eine längere Bearbeitungszeit dar. Man müsse zuerst untersuchen, ob das Anliegen im Kompetenzbereich der Gemeinde oder der Bezirkshauptmannschaft liege. Dieser Prozess würde Zeit in Anspruch nehmen und bei Personen, die das Problem gemeldet haben auf Unverständnis stoßen bzw. die Vermutung wecken, dass die Gemeinde sich nicht um das Anliegen kümmern wolle.

Die Interviewperson **Zwölf** meinte als Grund für ihre gegenüber einer App für RadfahrerInnen eher ablehnende Haltung, dass ältere Personen damit nicht erreicht würden.

Von der Expertin **Fünfzehn** wurde der Missbrauch der App als Problem hervorgehoben. Sie war sich sicher, dass „jede Sache gemeldet wird“; hier solle aber eine Registrierung helfen.

Dass die App nur eine junge Zielgruppe anspreche und dass sich die Verwendung für Personen ab einem Alter von 50 Jahren, und noch mehr ab einem Alter von 60 Jahren, als problematisch herausstelle, war die Meinung des Experten mit der Nummer **Achtzehn**. Diese Gruppe würde das Telefongespräch zur Schilderung

eines Anliegens vorziehen. Im Unterschied zu vielen anderen hatte die Interviewperson 18 keine Angst vor unnötigen Meldungen, die eingehen könnten.

#### Zusammenfassung der Ergebnisse:

Tabelle 8 gibt einen Überblick über die Aussagen der 20 ExpertInnen zu den genannten Problemen und Hindernissen, die bei der Verwendung einer App für den Radverkehr auftreten könnten.

Tabelle 8: Häufig genannte Probleme und Hindernisse, die bei der Verwendung einer App für den Radverkehr auftreten könnten

| Anzahl der Aussagen | Aussagen der ExpertInnen                                                                                                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9                   | der Umgang mit der App fällt älteren UserInnen schwer bzw. sie nutzen die App nicht                                        |
| 5                   | Missbrauch bzw. abreagieren seitens der UserInnen                                                                          |
| 4                   | hoher verwaltungstechnischer Aufwand                                                                                       |
| 2                   | hoher Zeitaufwand der die zuständige Person für den Radverkehr an den Schreibtisch bindet                                  |
| 2                   | „eingefleischte“ RadfahrerInnen verwenden App häufiger als Gelegenheitsradfahrer                                           |
| 2                   | Abklärung des Zuständigkeitsbereichs beansprucht viel Zeit                                                                 |
| 2                   | Registrierung problematisch, da einerseits positiv für „unnötige Meldungen“, andererseits wirkt Registrierung abschreckend |

Als häufigstes Problem bei der Verwendung einer App für den Radverkehr wurde von den befragten Personen erwähnt, dass ältere Personen mit der App womöglich nicht erreicht werden würden. Die Begründung war, dass ältere Personen meist kein Smartphone besäßen und zudem Applikationen eher weniger bis gar nicht verwenden würden. Drei Personen sahen hier kein Problem und waren der Ansicht, dass ältere Personen die App bedienen und nutzen würden.

Zusammengefasst sahen acht ExpertInnen den mit der App verbundenen Aufwand als Problem. Hier wurde der verwaltungstechnische Aufwand am häufigsten genannt. Der durch die Bearbeitung der Meldungen, sowie die Abklärung des Zuständigkeitsbereiches entstehende Zeitaufwand wurde hier jeweils von zwei ExpertInnen geäußert. Das Problem des Missbrauchs des Meldesystems in Form von bloßen Juxmeldungen oder einfachen Protestmeldungen, seitens der UserInnen, wurde von fünf ExpertInnen betont.

## 6.4 Rahmenbedingungen

Zum Schluss des Experteninterviews wurde nach den allgemeinen Rahmenbedingungen gefragt, die eine App erfüllen müsse, um von den befragten ExpertInnen sinnvoll verwendet zu werden.

Nachfolgend sind die Aussagen der Personen wieder nach ihrer Antwort auf die Frage vier (vgl. Kap. 6.2), ob sie sich die Nutzung einer App für die Problemmeldung für den Radverkehr in ihrer Stadt bzw. Gemeinde vorstellen können, untergliedert. In Kapitel 6.4.1 sind jene Aussagen der Personen behandelt, die eine Offenheit bzw. eine eingeschränkte Offenheit gegenüber einer App zeigten und in Kapitel 6.4.2 jene, die ihr eher ablehnend gegenüberstehen.

### 6.4.1 Erforderliche Rahmenbedingungen bei Offenheit bzw. eingeschränkter Offenheit gegenüber einer App

Im Folgenden wird auf die Aussagen der fünfzehn ExpertInnen eingegangen, die sich die Verwendung einer Applikation für den Radverkehr grundsätzlich vorstellen könnten:

In diesem Zusammenhang meinte Experte **Eins**, dass eine einfache Anwendung einer App sehr wichtig sei. Außerdem sei eine gute Vernetzung der App mit der Gemeinde notwendig. Die Möglichkeit mit der Meldung Fotos zu verknüpfen sei sehr wichtig. Dies „ist immer gut, um ein Anliegen beurteilen zu können“. Die Person fügte hier noch hinzu, dass das Vorhandensein von Fotos die „Auswertung erleichtern“ würde bzw. zu einer guten und leichten Bearbeitung beitrage.

Dem Experten **Zwei** war der einfache Zugang zur App ein wichtiges Anliegen. Das Programm solle außerdem gratis sein und auf allen gängigen Smartphone-Betriebssystemen funktionieren. Auf jeden Fall sollte die Anwendung der App auf folgenden Systemen/Geräten funktionieren: Android-Systeme, Apple-Produkte, Windows-Phones und Black Berry-Geräten.

Der Experte **Vier** gab auf diese Frage keine explizite Antwort, sondern verwies auf seine bereits getätigten Aussagen. So müsse man bei der App im Stande sein, „Querulanten bannen“ zu können und die Registrierung mit der Telefonnummer sei für ihn Voraussetzung für die Nutzung der App.

Für Interviewperson **Sechs** würde sich eine zeitlich begrenzte Nutzungsdauer der App anbieten. Laut ihrer Vorstellung sollte man die App nach einem gewissen Zeitraum deaktivieren, um die eingetragenen Meldungen und Anliegen bearbeiten zu können. Für den Experten wäre bei der Registrierung die Angabe der E-Mail-Adresse sehr wichtig, um Feedback zu durchgeführten Maßnahmen geben zu können. Weitere Angaben müsse der/die UserIn bei der Registrierung nicht machen, also auch keine Namen bzw. Synonyme nennen.

Für die Interviewperson **Sieben** muss eine Feedback-Möglichkeit gegeben sein; dazu sei eine Registrierung sehr sinnvoll. Dabei sollte laut der Person kein Synonym, sondern der volle Name angegeben werden müssen.

Die Person **Acht** sprach sich bei den Rahmenbedingungen für eine Registrierung aus. Außerdem sollten bei dieser Pflichtfelder existieren, die z.B. eine zwingende Angabe der Telefonnummer erfordern. Die UserInnen müssten hier „keine Daten zum Wohnsitz oder zur Geburt“ angeben. Der Experte unterstrich die Wichtigkeit der Einschulung aller jener Angestellten der Stadtverwaltung, die mit dem System zu tun haben würden.

Der Experte **Neun** sprach von der Wichtigkeit einer Registrierung mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Außerdem solle laut ihm die App „einfach, anschaulich und gut funktionieren, so wie die App Handyparken in Wien. Man muss klar erkennen wie es funktioniert“. Die Person meinte weiter: „Wie in Linz, da ist sie sehr gut, übersichtlich und klar“.

Die Interviewperson **Zehn** sprach in diesem Zusammenhang davon, dass die App mit anderen Angeboten für RadfahrerInnen, wie z.B. einem digitalen Stadtplan, einem Radnavigationssystem oder mit vorgeschlagenen Routen für den Radverkehr, verlinkt sein müsse. Die App sollte „einen Teil eines Bündels für den Radverkehr darstellen und regionalisiert“ sein.

Die App sollte, laut Experten **Elf**, „von der Stadt bzw. vom Magistrat kommen“ und die Zuständigkeitsbereiche sollten geklärt sein. Es sollte zusätzlich zur App eine Ombudsstelle eingerichtet werden, die sich parallel auch um die auf andere Weise gemeldeten Angelegenheiten kümmert. Eine Registrierung wäre laut der Interviewperson sehr gut, um „Juxmeldungen“ entgegen zu wirken.

Für den Experten **Dreizehn** sollte die Eingabe der Meldung über eine Maske erfolgen, die ein vollständiges Eintragen seitens der UserInnen fördere. Außerdem sollte die Applikation auch eine vorläufige Abspeicherung zulassen bzw. eine offline-Anwendung möglich sein. Dies würde ermöglichen, die Meldungen bei schlechtem Empfang oder langsamer mobiler Datenübertragung später z.B. per sicherem und kostengünstigem Wireless-LAN versenden zu können. Dazu sollte eine Bearbeitung der App auf einem Computer möglich sein.

Die App in Linz hat der Interviewperson **Vierzehn** gut gefallen. Sie sollte als Anhaltspunkt zur Entwicklung einer „Rad-App“ dienen. Zu überdenken wäre es, das Einsatzgebiet einer App auszuweiten, sodass sie „nicht nur ortspezifisch für eine Stadt sondern auf Landesebene eine Anlaufstelle für die ganze Region darstellt“. Der Experte meinte weiter: „Je nach der Situation wird die Meldung weitergeleitet. Diese sollte an den richtigen Ort gehen“. Zu beachten seien hier die Zuständigkeiten von Land und Gemeinde bzw. Stadt.

Die Interviewperson **Sechzehn** sprach sich für eine Vorselektion der Meldungen aus. Hier sollte man jedoch nicht den UserInnen die Einschätzung der Dringlichkeit ihres Anliegens überlassen, da so keine Objektivität gewährleistet werden könne. Die Art und Weise der Umsetzung sollte man sich hier genau überlegen. Außerdem sollten keine Doppelmeldungen und keine anonymen Meldungen eingehen.

Der Experte mit der Nummer **Siebzehn** wies hier auf seine bereits getätigten Aussagen hin und gab keine explizite Antwort auf die Frage nach den Rahmenbedingungen einer App. Die Person ist gemäß ihrer Antworten (siehe Kapitel 6.2.2) für eine Registrierung mit Angabe der Telefonnummer und der E-Mail-Adresse. Außerdem könne ein Synonym anstelle des Namens bei der Registrierung verwendet werden.

Der Experte **Neunzehn** sprach von der Wichtigkeit, „redundante Meldungen“ zu vermeiden. Außerdem seien das zur Verfügung stehende Personal und die finanziellen Ressourcen wichtige Punkte. Bei der App sollten dem Nutzer bei der Eingabe eines Anliegens die schon eingetragenen Meldungen im Umkreis der eingegebenen Adresse bzw. des GPS-Signales angezeigt werden.

Laut Interviewperson **Zwanzig** sollte sich das Einsatzgebiet einer App nicht nur auf eine Stadt beschränken, sondern auf ein größeres Gebiet ausgeweitet werden. Die App sollte auch die Möglichkeit bieten, sich positiv über bereits getätigte

Verbesserungen äußern zu können. Eine Option für diese Art von Feedback würde ein „Like-Button“ darstellen.

#### 6.4.2 Erforderliche Rahmenbedingungen bei Ablehnung gegenüber einer App

Nachfolgend sind die Aussagen jener fünf ExpertInnen, die sich die App in ihrem Wirkungsbereich *eher nicht* vorstellen können, zur Frage der Rahmenbedingungen beleuchtet.

Dazu sprach sich der Experte **Drei** wie folgt aus: „Bei der Meldung sollte konkret überlegt werden, wie man den User zur Abarbeitung der erforderlichen Punkte animiert“. Denn dies würden laut ihm 95 Prozent der Leute nicht vollständig tun. Die Option Fotos, Kommentare und Beschreibungen des Ortes hinzufügen zu können, waren für die Interviewperson sehr wichtig. Feedback wäre bei einem anonymen Meldewesen nicht möglich und die „User würden nicht scheuen, irgendeinen Senf“ zu posten.

Die Registrierung wäre in den Augen der Interviewperson **Fünf** sinnvoll. Hier wäre die Angabe einer Telefonnummer, um ein Feedback auf ein Anliegen geben zu können, wichtig. Die Person, die ihr Anliegen schildern will, müsse bei der Registrierung nicht ihren Namen nennen, sondern könne ein Synonym verwenden.

Bei der Frage der Rahmenbedingungen antwortete der Experte **Zwölf**, dass die App die Lokalisierung erlauben und die Einteilung der Meldungen in verschiedene Kategorien ermöglichen solle. Folgende Kategorien wären laut dem Experten denkbar: „fehlende, kaputte Radstände; Fahrbahnschäden; Überfahrten; Ampel“.

Die Möglichkeiten Fotos hochladen zu können und die Ortung mittels GPS, sollten laut der Interviewperson **Fünfzehn** gegeben sein. „Die App sollte intern mit Magistratsinformation gefüttert werden und ein abteilungsübergreifender Zugriff erfolgen und einfließen können“. Auch dieser Experte sprach sich für die Einteilung der eingehenden Meldungen in Kategorien aus. Die App sollte aber laut ihm nicht nur für den Radverkehr, sondern für alle Anliegen in der Stadt nutzbar sein.

Der Experte **Achtzehn** sprach sich hier für die Registrierung aus, die für Rückfragen und Feedback sinnvoll wäre.

Zusammenfassung der Ergebnisse:

Tabelle 9 zeigt einen Überblick über die Aussagen der 20 ExpertInnen zu den Rahmenbedingungen, die eine App ihrer Meinung nach erfüllen müsse, um für alle Betroffenen möglichst zweckmäßig eingesetzt werden zu können.

Tabelle 9: Häufig genannte Rahmenbedingungen, die eine App für ihren zweckmäßigen Einsatz erfüllen müsse

| Anzahl der Aussagen | Aussagen der ExpertInnen                                                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 11                  | Registrierung als Voraussetzung für die Nutzung                            |
| 3                   | Verknüpfung der Meldung mit Fotos                                          |
| 3                   | Zuständigkeit muss geklärt werden                                          |
| 2                   | Kategorien für die Meldungen müssen definiert werden                       |
| 2                   | Einfache und klare Gestaltung der App                                      |
| 2                   | Vermeidung redundanter Meldungen                                           |
| 2                   | Ortung per GPS wichtig                                                     |
| 2                   | Orientierung bzgl. Rahmenbedingungen an der App „Schau auf Linz“           |
| 2                   | Abdeckung größerer Gebiete, anstatt einzelner Städte                       |
| 1                   | Nutzung der App auf verschiedenen Betriebssystemen                         |
| 1                   | Eingabe auch offline möglich; Absenden sobald Internet zur Verfügung steht |
| 1                   | kostenloser Zugang zur App                                                 |
| 1                   | zeitlich begrenzte Nutzung bzw. Eingabe von Problemstellen                 |

Die Registrierung war bei den Rahmenbedingungen ein oft genanntes und wichtiges Thema. Von sieben ExpertInnen wurde die Wichtigkeit der Registrierung bei einer App schon bei vorherigen Fragen dargestellt und hier nicht mehr erwähnt. Deswegen widmet sich das anschließende Kapitel 6.5 diesem Thema.

Das Erfordernis einer einfachen Anwendung sowie einer klar strukturierten Eingabeaufforderung wurde hier von einigen ExpertInnen betont. Ebenso wurden die Wichtigkeit der Ortung per GPS und die Verknüpfung von Fotos mit dem Anliegen hervorgehoben. Die Einteilung der Meldungen in Kategorien war auch ein genanntes Thema. Zwei Interviewpersonen sprachen von der Überlegung eines regionalen

Einsatzgebiets der App, sodass nicht nur Städte und Gemeinden mit der App abgedeckt würden, sondern das Meldesystem für eine Region oder sogar ein Bundesland im Einsatz stünde.

## 6.5 Registrierung

Dieses Kapitel widmet sich dem Thema der Registrierung. Die ExpertInnen wurden auf diese im Verlauf des Interviews angesprochen, falls sie nicht von selbst darauf zu sprechen kamen. Teils sprachen die ExpertInnen schon bei der Frage nach der möglichen Verwendung einer App in der eigenen Stadt bzw. Gemeinde (Kap. 6.2) von der Notwendigkeit einer Registrierung, teils erst in Zusammenhang mit den Problemen und Hindernissen (Kap. 6.3) oder letztendlich bei den Rahmenbedingungen (Kap. 6.4) einer App.

Die ExpertInnen wurden gefragt, ob eine Registrierung in ihren Augen sinnvoll wäre. Andere Fragen wurden zu diesem Thema nicht gestellt.

Von den 20 befragten Personen sprachen sich:

- **18** für eine Registrierung bzw. **13** davon dezidiert gegen ein anonymes Meldewesen aus;
- im Gegensatz dazu würden **zwei** Personen ein Meldesystem ohne Registrierung bevorzugen;
- **acht** Personen fügten hinzu, dass die Registrierung für ein Feedback über die Vorgangsweise der Maßnahmen wichtig sei;
- **fünf** befragte Interviewpersonen erwähnten die Erforderlichkeit einer Registrierung, um bei Unklarheiten bei dem gemeldeten Problem mit der Person, die die Meldung gemacht hat, Rücksprache halten zu können;
- um Juxmeldungen und „unnötigen“ Meldungen entgegen zu wirken, sei für **drei** Personen die Registrierung anzustreben;
- zu den erforderlichen Angaben einer Registrierung sprachen sich **acht** Personen für die Nennung der Telefonnummer
- und **fünf** für die Nennung einer E-Mail-Adresse aus.

Während **vier** Personen die Angabe des vollständigen Namens bei der Registrierung als sinnvoll erachteten, wäre ein Synonym anstelle dessen für **vier** Personen denkbar.

Abbildung 6.5 zeigt einen Überblick über die Aussagen der ExpertInnen zur Registrierung für die Verwendung einer App.

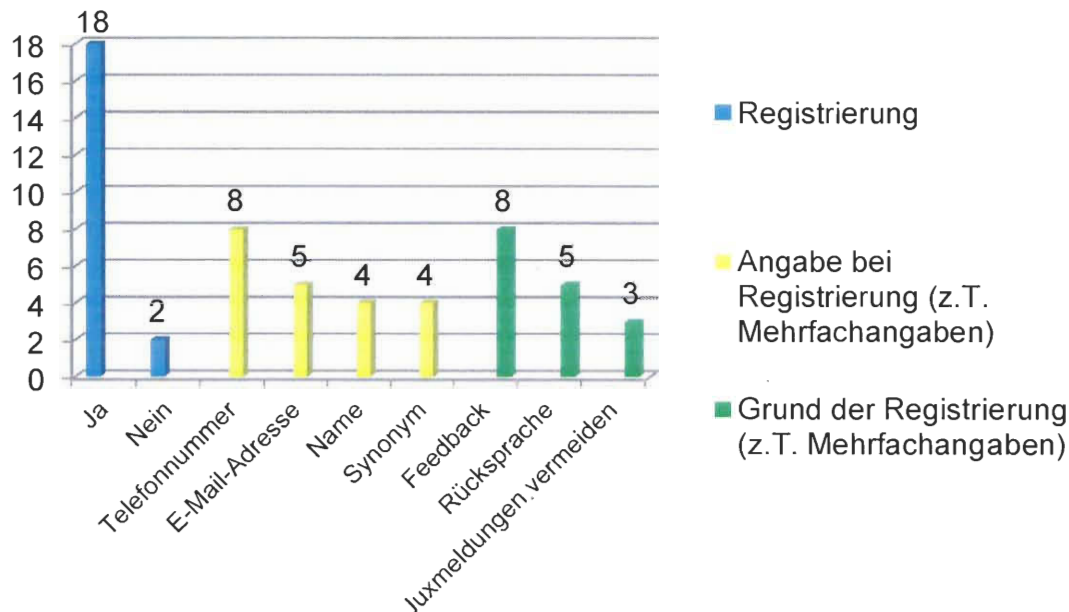


Abbildung 6.5: Auflistung der Aussagen der Personen bezüglich der Registrierung bei einer Applikation

## 7. Schlussfolgerung, Empfehlungen für die App

Das durchgeführte Experteninterview zeigte, dass sich von den 20 Befragten für den Radverkehr in ihrer Stadt oder Gemeinde zuständigen Personen 15 die Verwendung einer App für den Radverkehr in ihren Gebietskörperschaften vorstellen könnten (siehe Kap. 6.2). Den Nutzen einer App sowohl für RadfahrerInnen als auch für zuständige Stellen des Radverkehrs schätzten 13 ExpertInnen als *eher hoch* oder *hoch* ein (siehe Kap. 6.2.4). Zwölf der 20 ExpertInnen betonten, dass die App eine Erleichterung der Bearbeitung von Problemstellen darstellen würde (siehe Kap. 6.2).

Grundsätzlich ist zu sagen, dass die Struktur und die Funktionen der App „Schau auf Linz“ bei den ExpertInnen größtenteils auf positive Resonanz stieß. Das System in Linz könnte somit als Vorlage für eine App für den Radverkehr in anderen Städten/Gemeinden dienen. Da das Linzer System jedoch nicht alle Rahmenbedingungen erfüllt, die von den ExpertInnen als sinnvoll erachtet wurden, wird nun näher auf jene Voraussetzungen für eine App zur Meldung von Problemstellen im Radverkehr eingegangen, die aus den Aussagen der ExpertInnen abgeleitet wurden. Dies erfolgte mit dem Ziel, einen Leitfaden für die Entwicklung

einer App zu entwerfen, der die Rahmenbedingungen für eine potentielle Nutzung durch die zuständigen Stellen umfasst.

➤ *Installation & Bedienung*

Als Voraussetzung der Verwendung einer App sollte eine einfache Installation auf Smartphones bei möglichst allen gängigen Betriebssystemen gewährt sein. Der Zugang zur Software der App sollte zudem kostenlos sein.

Da neun ExpertInnen befürchteten, dass ältere Menschen mit der Bedienung solch einer modernen Kommunikationsschiene Schwierigkeiten hätten, sollte die App einfach und intuitiv zu bedienen sein. Vor allem der Ablauf der Eingabe eines Anliegens sollte klar strukturiert und die Größe der Darstellung nicht allzu klein sein.

Die Erfahrung zeigt, dass das Smartphone mittlerweile fester Bestandteil im österreichischen Alltag und auch in Zukunft nicht wegzudenken ist. Drei ExpertInnen waren zudem der Ansicht, dass sich ältere Personen mit der Bedienung eines Smartphones zunehmend leichter täten.

➤ *Registrierung*

Für die Verwendung der App wäre laut der überwiegenden Mehrheit der ExpertInnen (18 von 20) eine Registrierung der RadfahrerInnen sehr wichtig. Bei der Eingabe von Daten wäre vor allem die Angabe von Telefonnummer (für acht Experten) und E-Mail-Adresse (für fünf ExpertInnen) bedeutend. Als Gründe dafür wurde einerseits das Geben von Feedback (für acht ExpertInnen) über die umgesetzten Maßnahmen bzw. über die Vorgehensweise der Bearbeitung von Problemmeldungen genannt und andererseits die Möglichkeit, bei Unklarheiten mit den Personen, die eine Problemstelle melden, Rücksprache halten zu können (für fünf ExpertInnen). Gerade über das Telefon können Details oder Unklarheiten schnell und unmittelbar besprochen werden. Über den E-Mail-Verkehr könnten Fotos ausgetauscht bzw. mit Personen, die telefonisch nicht erreicht werden konnten, Kontakt aufgenommen werden. Außerdem könnte man den UserInnen per E-Mail eine Bestätigung über den Eingang von Meldungen in das System senden. Weiters schützt eine Registrierung die zuständigen Stellen davor, von einer Flut vermeintlicher Problemstellen überschwemmt zu werden. Dazu kommt die Option, dass man Personen, die das System als Plattform „zum Abreagieren“ verwenden, sperren lassen kann. Außerdem werden die UserInnen dadurch angehalten, ihre Anliegen sachlich und ausführlich zu

beschreiben, wodurch man dem von fünf ExpertInnen beschriebenen Problem des Missbrauchs bzw. des „Abreagierens“ bereits bei der Entwicklung einer App vorbeugen könnte.

Bei der Frage, ob bei der Registrierung der vollständige Name oder nur ein Synonym anzugeben ist, gingen die Meinungen auseinander. Jeweils vier Experten waren für die Verwendung eines Synonyms oder für die Angabe des vollständigen Namens. Dies muss vom jeweiligen Anbieter vorab überlegt werden.

➤ *Ortung und Eingabe von Problemstellen*

Für einige Experten war die vollständige Eingabe zu einer Sachlage sehr wichtig bzw. sahen sie hier ein Problem bei der Anwendung. Um dies zu berücksichtigen ist bei der Gestaltung einer App das Aussehen der Eingabemaske ein wichtiger Punkt. Die UserInnen sollten aufgefordert werden, alle Schritte der Eingabe zur Schilderung ihres Anliegens lückenlos durchzuführen. Hier würde sich, ähnlich wie bei der App „Schau auf Linz“ (Kapitel 2.2), eine Step-by-Step-Eingabe anbieten. Zuerst sollte der Ort des Anliegens bzw. des Geschehens genannt oder per GPS lokalisiert werden. Danach sollten das Hinzufügen von Fotos und eine kurze und prägnante Beschreibung des Anliegens erfolgen.

Die Wichtigkeit der Ortung per GPS, um die genaue Lage des Problems bzw. Anliegens zu identifizieren, betonten zwei Experten. Hier sollte aber auch das manuelle Eintragen von der Adresse bzw. Haustür zur Beschreibung des Ortes möglich sein, falls das GPS keine punktgenauen Ergebnisse liefern kann.

➤ *Fotos*

Gerade das Hinzufügen von Fotos zur Beschreibung der Anliegen ist aus Sicht der zuständigen Stellen für drei ExpertInnen sehr wichtig. Durch ein Foto der Problemstelle erhält die Person, die sich um das Anliegen kümmert, eine bessere Vorstellung vom gemeldeten Problem und kann schneller bzw. besser beurteilen, welche (Schnell)Maßnahmen ergriffen werden könnten. Außerdem können dadurch viele Missverständnisse, die bei einer alleinigen Beschreibung des Problems auftreten könnten, vermieden werden. Zudem erhalten die zuständigen Stellen einen besseren Aufschluss darüber, welches Problem die Meldung genau behandelt. Auch bei der Vor-Ort-Betrachtung könnte man das Foto nutzen, um das genaue Anliegen

untersuchen bzw. nachvollziehen zu können. Gegebenenfalls könnte man sich durch die Fotos der RadfahrerInnen mitunter eine Vor-Ort-Betrachtung gänzlich ersparen.

➤ *Vorläufige Speicherung & Bestätigungsmail*

Da RadfahrerInnen ihre Tour nur ungern für einen längeren Zeitraum unterbrechen, wäre bei der Eingabe einer Problemstelle die Möglichkeit einer vorläufigen Abspeicherung sinnvoll. Hier sollte eine schnelle Ortung des Anliegens sowie die Speicherung der dadurch gewonnenen GPS-Daten erfolgen, damit später die Eingabe mittels Foto und Beschreibung vervollständigt werden kann. Dies wurde zwar von keinem/r Experten/in als Rahmenbedingung empfohlen, jedoch wäre es unter Anbetracht des Nutzungskomforts für RadfahrerInnen als sinnvoll zu erachten.

Für das Meldesystem wäre eine automatisch generierte Bestätigung an die UserInnen über die eingegangene Meldung hilfreich. Ein Experte befürwortete zudem die automatisch generierte Benachrichtigung der zuständigen Stellen über eingegangene Meldungen, da man schneller und gezielter auf die Anliegen reagieren könne.

➤ *Status der Bearbeitung & Mehrfachmeldungen*

Ein Symbol für den Bearbeitungsstatus, das Aufklärung darüber geben soll, ob ein Anliegen in Bearbeitung ist, vor Ort bereits Lösungsschritte bzw. Verbesserungen eingeleitet wurden oder die Bearbeitung erfolgreich abgeschlossen wurde, wäre sowohl aus Sicht der RadfahrerInnen als auch aus Sicht zumindest einiger der zuständigen Stellen sinnvoll.

Ein weiterer genannter Punkt zweier ExpertInnen ist die Vermeidung der mehrfachen Schilderung desselben Problems bzw. derselben Stelle. Um dies zu ermöglichen, könnten z.B. vor dem Eintragen einer Problemstelle alle in der Nähe bereits eingetragenen Meldungen aufscheinen. Außerdem sollte für die AnwenderInnen die Möglichkeit bestehen, bereits vorhandene Meldungen zu bestätigen, um die Dringlichkeit der Bearbeitung aufzuzeigen. Einerseits könnte man dadurch mehrfache Einträge zu ein- und demselben Anliegen vermeiden und andererseits schon eingetragene Anliegen ergänzen oder Probleme bei bereits getätigten Maßnahmen aufzeigen.

➤ *Kategorisierung*

Die Kategorisierung der Anliegen stellt einen weiteren wichtigen Punkt bei den Anforderungen an eine App dar. Um einen Überblick über die eingegangenen Meldungen zu erhalten, ist es wichtig, die Anliegen nach bestimmten Überbegriffen (z.B.: Kreuzungen, Oberflächenschäden, Beschilderung, etc.) einzuteilen. Diese Kategorien sind von den zuständigen Stellen festzulegen, wobei beachtet werden muss, dass die möglicherweise beeinträchtigte Objektivität der RadfahrerInnen berücksichtigt werden muss. Dies könnte beispielsweise der Fall sein, wenn eine Kategorisierung nach Gefahrenklassen bzw. Dringlichkeit angeboten wird. Wird den UserInnen die Möglichkeit geboten, eine Stimme für die Dringlichkeit eines Anliegen abzugeben, um die Bearbeitung des Problems zu beschleunigen, so könnte dies nach Ansicht eines Experten zu zwei möglichen Situationen führen: einerseits könne die Stadt- bzw. die Gemeindeverwaltung zuerst auf als „sehr dringlich“ eingestufte Probleme reagieren und diese beheben, andererseits wäre die Objektivität bei den UserInnen nicht gegeben und könnte dazu führen, dass die UserInnen voreilig ein Problem als „sehr dringlich“ einstufen.

➤ *Einsatzgebiet & Zusatzfunktionen*

Weiters ist zu überlegen, ob man das Einsatzgebiet einer App regional ausweitet oder auf eine Stadt bzw. Gemeinde beschränkt. Hier müssen jedoch vorab die Zuständigkeiten und die Finanzierbarkeit in der jeweiligen Stadt/Gemeinde geklärt werden. Des Weiteren könnte ein Meldesystem für die Anliegen aller VerkehrsteilnehmerInnen bzw. für jegliche Anliegen der BewohnerInnen, wie es in der Stadt Linz verwendet wird, geschaffen werden. Notwendig ist in diesem Fall die Einteilung in Kategorien z.B.: Radverkehr, Motorisierter Individualverkehr, Vandalismus, etc., damit nicht für jede/n VerkehrsteilnehmerIn bzw. für jede Untergruppe eine eigene App entwickelt und betreut werden muss.

Um den potentiellen AnwenderInnen eines Problembehebungstools weitere Anreize für die Benutzung der App zu geben, wäre eine Koppelung mit Kartenmaterial, vorgeschlagenen Routen oder Navigationsfunktionen durchaus denkbar.

➤ *Finanzierung & Personalaufwand*

Bei der Entwicklung einer App ist auch besonders der Kostenpunkt zu berücksichtigen. Für sieben ExpertInnen war die Finanzierung ein entscheidendes Kriterium bei der Verwendung der App in ihren Gebietskörperschaften. Ein weiteres wichtiges Kriterium stellt das für die Verwaltung der App zusätzlich erforderliche Personal dar. Dies wurde explizit von sechs Personen genannt. Aus diesem Grund sollte der Aufwand bei der Verwaltung der App möglichst gering gehalten werden.

➤ *App & Online-Portal*

Abschließend sollte noch auf die mögliche Kombination einer App und eines Online-Portals aufmerksam gemacht werden. Am Computer oder Tablet könnten Probleme bzw. Anliegen von UserInnen einfacher betrachtet oder bearbeitet werden. Außerdem ermöglicht das Online-Portal die Eintragung bzw. Ansicht der Problemstellen auch für die Personen, die kein Smartphone besitzen oder für diejenigen denen der Umgang mit dem Smartphone schwer fällt.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Resonanz hinsichtlich einer App speziell für die Meldung von Anliegen bzw. Problemen des Radverkehrs bei den befragten VertreterInnen der zuständigen Stellen eine weitgehend positive war. Sollte eine derartige App zur Entwicklung gelangen, darf also durchaus davon ausgegangen werden, dass sich Gebietskörperschaften finden lassen, die bereit sind daran mitzuwirken und sie in der Folge auch zu implementieren.

## 8. Literaturverzeichnis

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (s.a.) Innovation und Technologie für den Wandel der Mobilitätsbedürfnisse. Verfügbar in:

<http://www.bmvit.gv.at/innovation/mobilitaet/ways2go/index.html> [Abfrage am 21.02.2014]

Chloupek, A., Lange, M., Witsch, B., Zajicek, J., Dragaschnig, M., Höfner, M., Lenz, G., Pfiff, M., Rendl, A., Straub, M., Mahlknecht, S., Chaloupka-Risser, C., Kieslinger, M., Stocker, G. et al. (2013) Community-orientiertes Verkehrsservice zur optimierten Planung der Fahrradinfrastruktur und einem verbesserten Routing.

Meine Radspur (s.a.) Projektidee. Verfügbar in:

<http://cms.meineradspur.at/Projektidee.html> [Abfrage am 21.02.2014]

Schau auf Linz (2012) Hilfe. Verfügbar in: <http://schau.auf.linz.at/hilfe/index.html> [Abfrage am 21.02.2014]

Vehrkehrsclub Österreich (2013) In welchen Städten Europas am meisten Rad gefahren wird. Verfügbar in: <http://www.vcoe.at/de/presse/aussendungen-archiv/details/print/true/items/vcoe-untersuchung-in-welchen-staedten-europas-am-meisten-rad-gefahren-wird-02062013> [Abfrage am 21.02.2014]

## 9. Abbildungsverzeichnis

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Abbildung 2.1-1: Meldeoberfläche der App „meine Radspur“ nach dem Start eines neuen „Trackings“ .....                                                                                                                                                           | 6  |
| Abbildung 2.1-2: Bewertung der Fahrbahnbreite (links), des Sicherheitsgefühls (Mitte) und der Straßenbeleuchtung (rechts) mittels App „meine Radspur“ .....                                                                                                     | 6  |
| Abbildung 2.2-1: Eingabemaske der Registrierung zum Online-Portal „Schau auf Linz“ .....                                                                                                                                                                        | 9  |
| Abbildung 2.2-2: Eingabemaske für die Erstellung einer Meldung im Online-Portal „Schau auf Linz“ .....                                                                                                                                                          | 10 |
| Abbildung 2.2-3: Kategorien für die Erstellung einer Meldung im Online-Portal „Schau auf Linz“ .....                                                                                                                                                            | 11 |
| Abbildung 2.2-4: Vierfarbiger Pin für mehrere Anliegen mit derselben Adresse im Online-Portal „Schau auf Linz“ .....                                                                                                                                            | 12 |
| Abbildung 2.2-5: Darstellung der Rubrik „Übersicht Meldungen“ vom Online-Portal „Schau auf Linz“ .....                                                                                                                                                          | 13 |
| Abbildung 2.2-6: Meldedetails eines eingetragenen Anliegens im Online-Portal „Schau auf Linz“ .....                                                                                                                                                             | 14 |
| Abbildung 2.2-7: Benutzungsoberfläche der App „Schau auf Linz“ bei Android-Smartphones .....                                                                                                                                                                    | 15 |
| Abbildung 2.2-8: Eingabemaske der App „Schau auf Linz“ für den Eintrag einer neuen Meldung .....                                                                                                                                                                | 15 |
| Abbildung 2.2-9: Menüpunkt „Einstellungen“ bei der Applikation „Schau auf Linz“ ...                                                                                                                                                                             | 16 |
| Abbildung 2.3: Vergleich der Layouts der Online-Plattformen von „Schau auf Bregenz“ und „Schau auf Linz“ .....                                                                                                                                                  | 17 |
| Abbildung 2.4: Startoberfläche der App „Stadt Salzburg:direkt“ .....                                                                                                                                                                                            | 18 |
| Abbildung 2.5-1: Startoberfläche der App „Mach mit!“ .....                                                                                                                                                                                                      | 20 |
| Abbildung 2.5-2: Beispiel einer Darstellung der Pins und Meldungen mittels eingebetteter Google-Maps-Karte im Bürgerservice „Mach mit!“ (Quelle: <a href="http://www.machtmitt.at/index.php/informationen">www.machtmitt.at/index.php/informationen</a> ) ..... | 22 |

|                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Abbildung 2.5-3: Ausschnitt des webbasierten „Gemeindeportals“ des Meldesystems „Mach mit!“ zur Bearbeitung der Anliegen der BewohnerInnen seitens der Stadt bzw. Gemeinde.....                                                                               | 22 |
| Abbildung 2.6-1: Darstellung der Webseite <a href="http://www.buergermeldungen.com">www.buergermeldungen.com</a> mit den eingetragenen Meldungen der BürgerInnen.....                                                                                         | 24 |
| Abbildung 2.6-2: Darstellung der Startoberfläche der App „buergermeldungen.com“.....                                                                                                                                                                          | 25 |
| Abbildung 2.6-3: Darstellung der Option „Meldung hinzufügen“ bei der App „buergermeldungen.com“ auf Android-Geräten in der Stadt Innsbruck.....                                                                                                               | 25 |
| Abbildung 2.6-4: Darstellung der Meldungsübersicht in der App „buergermeldungen.com“.....                                                                                                                                                                     | 26 |
| Abbildung 2.6-5: Darstellung der eingetragenen Meldung mittels Stadtplan in der App „buergermeldungen.com“.....                                                                                                                                               | 26 |
| Abbildung 6.1-1: Angaben der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen zu der Art der eingehenden Meldungen der RadfahrerInnen in absoluten Zahlen (n=20).....                                                                          | 43 |
| Abbildung 6.1-2: Angaben der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen bezüglich der Zufriedenheit mit dem momentanen Meldesystem für RadfahrerInnen (n=20).....                                                                        | 46 |
| Abbildung 6.2-1: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen auf die Frage, ob Sie eine App für den Radverkehr verwenden würden (n=20).....                                                                                 | 48 |
| Abbildung 6.2-2: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen auf die Frage des zusätzlichen Nutzens einer App für RadfahrerInnen und für zuständige Stellen des Radverkehrs im Vergleich zur jetzigen Situation (n=20)..... | 59 |
| Abbildung 6.5: Auflistung der Aussagen der Personen bezüglich der Registrierung bei einer Applikation.....                                                                                                                                                    | 71 |

## 10. Tabellenverzeichnis

|                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabelle 1: Aufwand und Möglichkeiten für RadfahrerInnen ihre Anliegen in den untersuchten Städten schildern zu können [sehr einfach... „↑“, eher einfach... „↗“, eher schwierig... „↘“, sehr schwierig... „↓“, nicht vorhanden ... „–“].....              | 36 |
| Tabelle 2: Herkunft und Funktion der 20 für den Radverkehr zuständigen befragten Personen.....                                                                                                                                                            | 42 |
| Tabelle 3: Übersicht über die Häufigkeit der eingehenden Meldungen der RadfahrerInnen in den untersuchten Städten/Gemeinden Österreich (n=20).....                                                                                                        | 45 |
| Tabelle 4: Gründe und Anzahl der jeweiligen Nennungen für die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen mit dem momentanen Meldesystem .....                                                 | 47 |
| Tabelle 5: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen, die Offenheit gegenüber einer App zeigten, auf die Frage des geschätzten zusätzlichen Nutzens einer App im Vergleich zur jetzigen Situation.....                | 57 |
| Tabelle 6: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen, die eingeschränkte Offenheit gegenüber einer App zeigten, auf die Frage des geschätzten zusätzlichen Nutzens einer App im Vergleich zur jetzigen Situation..... | 58 |
| Tabelle 7: Antworten der für den Radverkehr in ihrer Stadt/Gemeinde zuständigen Personen, die Ablehnung gegenüber einer App zeigten, auf die Frage des geschätzten zusätzlichen Nutzens einer App im Vergleich zur jetzigen Situation.....                | 58 |
| Tabelle 8: Häufig genannte Probleme und Hindernisse, die bei der Verwendung einer App für den Radverkehr auftreten könnten.....                                                                                                                           | 64 |
| Tabelle 9: Häufig genannte Rahmenbedingungen, die eine App für ihren zweckmäßigen Einsatz erfüllen müsse .....                                                                                                                                            | 69 |

## 11. Abkürzungsverzeichnis

|      |                           |
|------|---------------------------|
| App  | Applikation               |
| bzw. | beziehungsweise           |
| etc. | et cetera                 |
| GPS  | Global Positioning System |
| s.a. | sine anno                 |
| vgl. | vergleiche                |
| z.B. | zum Beispiel              |
| z.T. | zum Teil                  |

## **12. Anhang**

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| A. Erhebungsinstrument.....                        | 83 |
| B. E-Mail an ExpertInnen.....                      | 87 |
| C. Bestätigung der selbständigen Durchführung..... | 88 |
| D. Lebenslauf.....                                 | 89 |

| <b>Daten</b>                                  |  |
|-----------------------------------------------|--|
| <b>Lfd. Nummer der Person:</b>                |  |
| <b>Name des Kontakts:</b>                     |  |
| <b>Radfahrbeauftragter bzw. Dienststelle?</b> |  |
| <b>Telefonnummer:</b>                         |  |

Guten Morgen/Tag/Abend, mein Name ist Stefan Zorzi.

Ich rufe vom Institut für Verkehrswesen der Universität für Bodenkultur Wien an. Spreche ich mit ...?

Ich würde gerne die in der E-Mail angesprochene Befragung im Rahmen meiner Masterarbeit durchführen. Da es bei den gestellten Fragen rein um Ihre persönliche Meinung geht, gibt es keine richtigen oder falschen Antworten. Ihre Daten werden selbstverständlich anonym und vertraulich behandelt.

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |         |                              |         |                                           |         |                                                       |         |                                 |         |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------|------------------------------|---------|-------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|---------|
| 1                                                     | <p>Wie melden RadfahrerInnen ihre Anliegen bzw. Probleme in der Stadt/Gemeinde?</p> <p>Ich lese Ihnen jetzt einige Antwortmöglichkeiten vor. Ich bitte Sie nach jeder Antwortmöglichkeit entweder mit JA oder NEIN zu antworten.</p> <p>Die RadfahrerInnen melden ihre Anliegen bzw. Probleme:</p> <table style="width: 100%;"> <tbody> <tr> <td>bei Ihnen direkt per Telefon:</td> <td style="text-align: right;">JA/NEIN</td> </tr> <tr> <td>bei Ihnen direkt per E-Mail:</td> <td style="text-align: right;">JA/NEIN</td> </tr> <tr> <td>in einem persönliches Gespräch mit Ihnen:</td> <td style="text-align: right;">JA/NEIN</td> </tr> <tr> <td>online über ein Beschwerdeformular des Bürgerservice:</td> <td style="text-align: right;">JA/NEIN</td> </tr> <tr> <td>telefonisch beim Bürgerservice:</td> <td style="text-align: right;">JA/NEIN</td> </tr> </tbody> </table> <p>Gibt es noch eine andere Art der Kommunikation? Nein <input type="checkbox"/> Wenn Ja <input type="checkbox"/> welche:</p> | bei Ihnen direkt per Telefon: | JA/NEIN | bei Ihnen direkt per E-Mail: | JA/NEIN | in einem persönliches Gespräch mit Ihnen: | JA/NEIN | online über ein Beschwerdeformular des Bürgerservice: | JA/NEIN | telefonisch beim Bürgerservice: | JA/NEIN |
| bei Ihnen direkt per Telefon:                         | JA/NEIN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |         |                              |         |                                           |         |                                                       |         |                                 |         |
| bei Ihnen direkt per E-Mail:                          | JA/NEIN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |         |                              |         |                                           |         |                                                       |         |                                 |         |
| in einem persönliches Gespräch mit Ihnen:             | JA/NEIN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |         |                              |         |                                           |         |                                                       |         |                                 |         |
| online über ein Beschwerdeformular des Bürgerservice: | JA/NEIN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |         |                              |         |                                           |         |                                                       |         |                                 |         |
| telefonisch beim Bürgerservice:                       | JA/NEIN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |         |                              |         |                                           |         |                                                       |         |                                 |         |
| 2                                                     | <p>Können Sie abschätzen wie oft solche Meldungen eingehen? Z.B.: Wie oft nehmen RadfahrerInnen pro Monat/Woche mit Ihnen telefonischen Kontakt auf?</p> <p>direktes Telefonat:</p> <p>E-Mail an Sie:</p> <p>persönliches Gespräch:</p> <p>online Beschwerdeformular:</p> <p>telefonisch beim Bürgerservice:</p> <p>andere Art der Kommunikation (falls gegeben)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |         |                              |         |                                           |         |                                                       |         |                                 |         |
| 3                                                     | <p>Wie sind Sie mit dem momentanen Meldesystem von Problemstellen bzw. für Anliegen von RadfahrerInnen zufrieden?</p> <p>Ich bitte Sie, diese Frage mit sehr zufrieden, zufrieden, wenig zufrieden oder nicht zufrieden zu beantworten. Warum sind Sie z.B.: nicht zufrieden?</p> <p style="text-align: center;">-2 nicht zufrieden <input type="checkbox"/>    -1 wenig zufrieden <input type="checkbox"/>    +1 zufrieden <input type="checkbox"/>    + 2 sehr zufrieden <input type="checkbox"/></p> <p>Warum:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                               |         |                              |         |                                           |         |                                                       |         |                                 |         |

**Applikation**

4

In Linz haben Bewohner seit Jänner 2013 die Möglichkeit Probleme, Mängel und Verbesserungsmöglichkeiten aller Art in ihrer Nachbarschaft auf einfache Art und Weise mithilfe eines Online-Portals melden zu können. Nebenbei existiert auch eine App für Smartphones.  
(Folgender Link führt Sie zu der Online-Plattform: <http://www.schau.auf.linz.at/index.html>)

(Verweis auf den Link in der E-Mail)

Es wird momentan an einer Entwicklung solch einer App für den Radverkehr überlegt.

Würden Sie so eine App in ihrer Stadt/Gemeinde nutzen/verwenden? Die Antwortmöglichkeiten sind:

Nein ☐eher Nein ☐eher Ja ☐Ja ☐

→(weiter zu Frage 5)

→(weiter zu Frage 6)

5

Bitte erklären Sie, warum Sie mit Nein bzw. eher Nein geantwortet haben.

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6                                                                  | Bitte erklären Sie, warum Sie mit Ja bzw. eher Ja geantwortet haben.                                                                                                                                                                                                                  |                          |                          |                          |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |                          |
| 7                                                                  | Bitte schätzen Sie den zusätzlichen Nutzen einer Applikation für den Radverkehr in Ihrer Stadt/Gemeinde im Vergleich zur jetzigen Situation ein.<br>Die Antwortmöglichkeiten sind gering, eher gering, eher hoch, hoch.<br>(-2 = gering, -1 = eher gering, +1 = eher hoch, +2 = hoch) |                          |                          |                          |
|                                                                    | -2                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -1                       | +1                       | +2                       |
| Das Nutzungspotential für Radfahrer/Innen.                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Das Nutzungspotential für die zuständigen Stellen des Radverkehrs. | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |                          |

|   |                                                                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | Welche Hindernisse bzw. Barrieren könnten Ihrer Meinung nach generell auftreten?                                                                                                                               |
|   |                                                                                                                                                                                                                |
| 9 | Welche allgemeinen Rahmenbedingungen müsste eine App, die für die Meldung bzw. Auffindung von Problemstellen genutzt wird, nach Ihren Vorstellungen erfüllen, um von Ihrer Seite sinnvoll verwendet zu werden? |
|   |                                                                                                                                                                                                                |

Sehr geehrter Herr/Frau ...!

Im Rahmen meiner Masterarbeit am Institut für Verkehrswesen an der Universität für Bodenkultur Wien führe ich eine Studie zum Thema „Applikationsunterstützte Auffindung von Problemstellen für den Radverkehr“ in Städten bzw. Gemeinden durch.

Dazu habe ich bei Ihnen im November 2013 erste Informationen telefonisch eingeholt. Nun würde ich mich freuen wenn Sie sich für ein Telefon-Interview Zeit nehmen könnten. Ich bitte Sie mir einen für Sie passenden Termin zur Durchführung des Interviews zu nennen. Das Interview wird ca. 10-15 Minuten dauern.

Um Ihnen einen Einblick in das Thema des Interviews zu geben möchte ich dieses kurz erläutern:

In der heutigen Zeit des Smartphones wird überlegt, den RadfahrerInnen mit einer Applikation (App) unter Verwendung eines GPS – Signales (Global Positioning System), die Möglichkeit zu schaffen, eine Problemstelle im Straßenverkehr zu lokalisieren und zu beschreiben. Mittels dieser App soll die Meldung direkt an die zuständigen Stellen ergehen, die in der Folge die erforderlichen Schritte zur Lösung des Problems einleiten können. Unklar ist jedoch, inwieweit seitens der Straßenbetreiber Interesse an einer derartigen Kommunikationsschiene besteht.

Die Stadt Linz hat schon ein Meldesystem dieser Art eingeführt. Hier kann man Mängel, Probleme oder Verbesserungsvorschläge jeglicher Art melden. Unter dem folgenden Link können Sie sich das System näher anschauen:  
<http://www.schau.auf.linz.at/statistik/index.html>

Zu diesem Thema möchte ich Sie auch in dem Interview befragen. Mich würde interessieren, ob Sie sich die Verwendung solch eines Systems in ihrer Stadt/Gemeinde für den Radverkehr vorstellen könnten. Daher bitte ich Sie, sich die Zeit zu nehmen um sich das Meldesystem anzuschauen um die Funktionsweise zu verstehen.

Die Studie dient rein wissenschaftlichen Zwecken und Ihre Daten werden selbstverständlich anonym und vertraulich behandelt. Durch Ihre Teilnahme unterstützen Sie die Forschung in diesem Themengebiet.

Besten Dank im Voraus!

Hochachtungsvoll

Stefan Zorzi

Hiermit bestätige ich, dass die vorliegende Arbeit selbständig durchgeführt wurde.

Niederösterreich, Mai 2014

Stefan Zorzi

---

**Lebenslauf**

Name: Stefan Zorzi  
Adresse: In der Baunzen 5c  
3002 Purkersdorf  
Geburtsort: Wien  
Geburtsdatum: 21. Oktober 1987  
Staatsbürgerschaft: Österreich  
Familienstand: ledig

Ausbildung:

2007 - 2014 Umwelt- und Bioressourcenmanagement Master- und Bachelorstudium an der Universität für Bodenkultur in Wien  
1998 - 2006 Besuch des wirtschaftskundlichen Realgymnasiums d. Dominikanerinnen  
1994 - 1998 Besuch der Volksschule Ober St. Veit in 1130 Wien

Ausbildungsbezogene Praktika:

Juli 2007 4-Wochen Pflichtpraktikum bei der Firma Water&Waste

Weiterbildung:

Englisch- und Spanischsprachkurs an der Universität für Bodenkultur in Wien, Phase B1 bzw. A1 abgeschlossen (Oktober 2010 – Jänner 2011)

Berufliche Tätigkeiten:

März 2010 - Jänner 2014 verschiedene Service-, Messe- und Promotionjobs  
August 2012 Praktikum bei der Firma Grund-, Pfahl und Sonderbau  
Juli 2012 Praktikum bei der Firma Terra  
Juli 2011- Sept. 2011 Assistent bei der Firma F2

Sprachkenntnisse:

Deutsch, Englisch, Italienisch, Spanisch