

Vertrauenswürdige öffentliche Informationen aus Sicht der Bürger:innen

Lisa Hohensinn¹

¹ WU Vienna University of Economics and Business, Institute for Public Management & Governance

Abstract

Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit der Frage, welchen Einfluss die Veröffentlichung von Rohdaten sowie die Angabe der Informationsquelle auf das Vertrauen in öffentliche Informationen haben. Anhand von Befragungsdaten aus Deutschland und Österreich kann gezeigt werden, dass sich die Möglichkeit, auf die Rohdaten zuzugreifen, positiv auf das Vertrauen in die öffentliche Information auswirkt. Darüber hinaus hat die Angabe der Datenquelle einen positiven Einfluss auf das Vertrauen in öffentliche Informationen. Während öffentlichen Organisationen tendenziell mehr Vertrauen bei der Bereitstellung von Information entgegengebracht wird, ist die Reputation der Datenquelle entscheidend für die Vertrauensbildung. Abschließend diskutiert dieser Beitrag die Bedeutung von Open Data für Bürger:innen und deren Erwartungen hinsichtlich der öffentlichen Informationsbereitstellung.

Key words

Open Data, Transparenz, Digitale Verwaltung, Informationsbereitstellung

Danksagung

Die Autorin bedankt sich beim Institut für Public Management & Governance der Wirtschaftsuniversität Wien für die Unterstützung bei der Datenerhebung.

Ergänzende Information

Die Studie[1], die diesem Beitrag zugrunde liegt, wurde gemeinsam mit Jurgen Willems und Bernhard Krabina durchgeführt.

Einleitung

Das Vertrauen der Bevölkerung in das politisch-administrative System ist von zentraler Bedeutung für eine funktionierende Gesellschaft. So bildet Vertrauen die Grundlage für die Legitimität politischer Entscheidungen. Darüber hinaus kann Vertrauen in den öffentlichen Sektor Überzeugungsarbeit reduzieren und politische Kontroversen entschärfen. Das Beispiel der Covid-19-Pandemie zeigt, dass Vertrauen dazu beitragen kann, die Bevölkerung davon zu überzeugen, den Empfehlungen des öffentlichen Gesundheitswesens zu folgen und an der Bewältigung der Krise mitzuwirken.

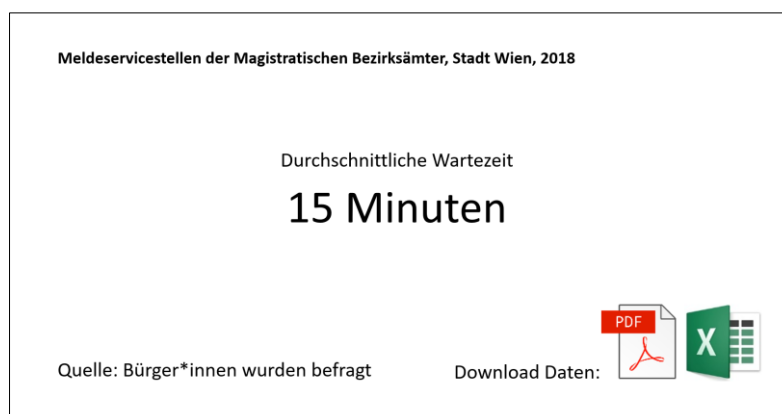
Während das Vertrauen in die Verwaltung und in das politische System insgesamt eine wichtige Rolle für die Gesellschaft als Ganzes spielt, nimmt das Vertrauen in öffentliche Informationen im Zeitalter der Informationsgesellschaft eine zentrale Stellung ein und kann auch im Zusammenhang mit dem Institutionenvertrauen gesehen werden. Mit Hilfe digitaler Technologien teilen öffentlichen Organisationen zunehmend Informationen über Entscheidungen, Funktionsweisen und Leistungen mit der Bevölkerung. Diese Informationen sollen einerseits im Sinne des New Public Management Paradigmas, Einblicke in die Leistungsfähigkeit der Organisation geben. Andererseits kann mit einer erhöhten Transparenz auch ein erhöhtes Vertrauen in die Organisation einhergehen.

Offen ist jedoch, wie öffentliche Informationen, beispielsweise Aussagen über die Leistung einer Organisation, so gestaltet werden können, dass Bürger:innen diesen Informationen vertrauen.

Studie

Um dieser Frage nachzugehen, untersuchten wir in einer Studie[1], welchen Einfluss die Veröffentlichung von Rohdaten sowie die Angabe der Informationsquelle auf das Vertrauen in öffentliche Informationen hat. Dazu wurden einer Gruppe von Bürger:innen in Deutschland und Österreich unterschiedliche öffentliche Informationen gezeigt (siehe Abbildung 1). Es wurde ein experimentelles Design verwendet, bei dem die Datenverfügbarkeit und die Datenquelle variiert wurden. Wir teilten die Studienteilnehmer:innen in Gruppen ein und verwendeten verschiedene Varianten der Datenquelle und der Datenverfügbarkeit. Nachdem die Studienteilnehmer:innen die Informationen betrachten konnten, wurden sie gefragt, wie sehr sie den Informationen in der Abbildung vertrauen.

Abbildung 1: Beispiel einer Information



Die Ergebnisse dieser Befragungen zeigen, dass die Datenverfügbarkeit einen positiven Einfluss auf das Vertrauen in die Informationen hat. Die Datenverfügbarkeit wurde variiert, indem angegeben wurde, (i) dass keine Daten verfügbar sind, (ii) dass Daten nur auf Anfrage verfügbar sind oder (iii) dass Daten direkt heruntergeladen werden können. Es zeigt sich, je besser die Datenverfügbarkeit, desto höher das Vertrauen in die Information. Das Vertrauen in die Information ist am höchsten, wenn die Daten direkt zum Download zur Verfügung stehen. Das Vertrauen in die Information ist ebenfalls hoch, wenn die Rohdaten auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.



Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse, dass meist Informationen von staatlichen Akteuren mehr Vertrauen entgegengebracht wird. Wir haben die Datenquelle variiert und unterschieden, ob die Information von staatlicher Seite, von einer Bürgerinitiative oder von Dritten zur Verfügung gestellt wird. Der Vergleich zeigt zum Beispiel, dass das Vertrauen in Informationen höher ist, wenn die zugrunde liegenden Daten von einer Stadtverwaltung bereitgestellt werden, als wenn es sich um Daten aus einer Bürgerumfrage handelt. Ein weiteres Beispiel sind die Corona-Meldezahlen. Ebenso wird staatlichen Quellen mehr Vertrauen geschenkt, im Unterschied zu Zahlen, die von Bürger:innen (wie beispielsweise über die Corona Warn App) oder Dritten gemeldet werden. Dieses Ergebnis scheint jedoch themenabhängig zu sein. So zeigt das Beispiel zur Pünktlichkeit der Züge im Personenverkehr, dass in diesem Fall den Bürger:innen mehr Vertrauen geschenkt wird.

Schließlich deuten die Ergebnisse darauf hin, dass die Reputation der Organisation, die die Daten zur Verfügung stellt, ausschlaggebend für das Vertrauen in die Information ist. Es zeigt sich, dass die Reputation der Organisation ein signifikanter Erklärungsfaktor für das Vertrauen in die Information ist. Anstelle der Unterscheidung in Informationen von staatlicher Seite, von Bürger:innen oder Dritten ist vielmehr die individuelle Organisation und deren Reputation entscheidend für die Vertrauensbildung.

Empfehlungen

Aus diesen Ergebnissen lassen sich folgende Empfehlungen für Entscheidungsträger:innen in öffentlichen Organisationen ableiten:

Bedeutung offener Daten für Bürger:innen

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass Bürger:innen von öffentlichen Organisationen erwarten, dass diese nicht nur aufbereitete Informationen (z.B. Summen, Prozentzahlen), sondern auch Rohdaten, d.h. Daten, die nicht für die Verwendung verarbeitet wurden, zur Verfügung stellen. Es scheint jedoch ausreichend zu sein, wenn öffentliche Organisationen angeben, dass diese Rohdaten auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden, um Vertrauen zu schaffen. Daraus kann gefolgert werden, dass zum einen die Einhaltung von Open-Data-Prinzipien seitens der öffentlichen Organisation für die Bürger:innen entscheidend ist. Zum anderen zeigt sich, dass ein Hinweis auf die Datenverfügbarkeit grundsätzlich empfehlenswert ist, auch wenn keine Rohdaten zur Verfügung stehen. Ein transparentes Vorgehen wird geschätzt und mit Vertrauen belohnt.

Transparente Gestaltung von öffentlichen Informationen

Wie bereits bei den Ergebnissen zur Datenverfügbarkeit zeigt sich auch bei der Frage nach der Datenquelle, dass es sinnvoll ist, anzugeben, von welcher Organisation die Informationen stammen. Die Quellenangabe führt auch unabhängig davon, von wem die Informationen stammen, zu einem höheren Vertrauen als keine Angabe über die Quelle zu machen.

Reputation der Organisation

Des Weiteren zeigen die Ergebnisse, dass Informationen, die auf öffentlichen Daten basieren, eher Vertrauen geschenkt wird im Vergleich zu Daten, die von Bürger:innen oder Dritten wie privaten Non-Profit-Organisationen oder Medien stammen. Diese Ergebnisse sprechen für ein hohes Vertrauen der Bürger:innen in staatliche Institutionen. Während der öffentlichen Verwaltung großes Vertrauen bei der Informationsbereitstellung zugesprochen wird, scheint



jedoch die Reputation der Organisation, die die Daten zur Verfügung stellt, entscheidend dafür zu sein, wie sehr Bürger:innen öffentlichen Informationen vertrauen. Somit ist die individuelle Reputation der Organisation ein wichtiger Faktor bei der Informationsbereitstellung. Organisationen, die das Vertrauen in ihre Informationsbereitstellung stärken wollen, kann daher empfohlen werden, sich um eine bessere Reputation zu bemühen. Beispielsweise können Organisationen strategische Signale über gut gewählte Kommunikationsstrategien senden (z.B. Gütesiegel beantragen, Einstellung hoch qualifizierter Mitarbeiter:innen, Engagement in Initiativen zur sozialen Verwaltung der Organisation) und damit ihre Reputation beeinflussen.

Fazit

Im Zeitalter der Informationsgesellschaft werden wir täglich mit einer Fülle von Informationen konfrontiert. Die Entscheidung, welchen Informationen Vertrauen geschenkt werden kann, ist dabei nicht unerheblich. Da das Vertrauen in die zur Verfügung gestellte Informationen einen signifikanten Einfluss auf das Vertrauen in Institutionen hat, lohnt sich eine genauere Betrachtung. Fazit dieser Studie ist, dass Angaben zur Datenverfügbarkeit und zur Datenquelle das Vertrauen in öffentliche Informationen stärken. Insbesondere das Vertrauen, das der Informationsgeber den Leser:innen in Bezug auf die transparente Bereitstellung von Informationen und die Einhaltung der Open-Data-Prinzipien entgegenbringt, wird mit einem erhöhten Vertrauen belohnt. Eine transparente Informationsbereitstellung kann somit für eine Organisation mit vielen Vorteilen verbunden sein: Neben dem entgegengebrachten Vertrauen und dem Bestreben nach Rechenschaftslegung können offene Daten für die Entwicklung neuer Dienstleistungen, wie beispielsweise mobile Anwendungen, genutzt werden, sodass Transparenzbestrebungen mit einem erhöhten Innovationspotential einhergehen können.

Über die Autorin

Lisa Hohensinn (née Schmidhuber) ist Assistant Professor am Institut für Public Management und Governance an der Wirtschaftsuniversität Wien. Vor ihrer Tätigkeit an der WU Wien war sie als Universitätsassistentin am Institut für Public und Nonprofit Management der Johannes Kepler Universität Linz tätig. 2018 schloss Lisa Hohensinn ihr Studium der Betriebswirtschaftslehre mit einer kumulativen Dissertation zum Thema Open Government mit Auszeichnung ab. Ihre Arbeit wurde mit dem Goerdeler Preis ausgezeichnet. Lisa Hohensinn absolvierte Forschungsaufenthalte an der Stanford University, Suffolk University Boston und Universität Mannheim. In ihren Forschungsarbeiten beschäftigt sie sich u.a. mit Digital Government, digitale Bürgerbeteiligung und Vertrauen in das politisch-administrative System.

Quellenangaben

- [1] L. Schmidhuber, J. Willems, and B. Krabina, “Trust in public performance information: The effect of data accessibility and data source,” *Public Administration Review*, vol. 83, no. 2, pp. 279–295, 2023, doi: 10.1111/puar.13603.