



Gesellschaftlicher und technologischer Wandel fordern den öffentlichen Sektor. Gemeinsam können wir die richtigen Fragen stellen und nachhaltige Antworten finden.

Das GovLabAustria bietet Rahmen und Raum.

INNOVATIONSLABOR FÜR DEN ÖFFENTLICHEN SEKTOR

– Jänner 2018 –

Insights-Bericht



Dieser Bericht basiert auf dem
WISSEN DER STAKEHOLDER
und wurde automatisch erstellt.

Sie möchten alle Antworten lesen?
GEHEN SIE ZUR WEBSEITE
Um Antworten und Erkenntnisse zu sehen



“Wie müssen wir die Interaktion zwischen Staat, BürgerInnen und Unternehmen in Zukunft gestalten, damit wir effizient und effektiv zusammenarbeiten und so einen wichtigen Beitrag zu einem guten Zusammenleben leisten?”

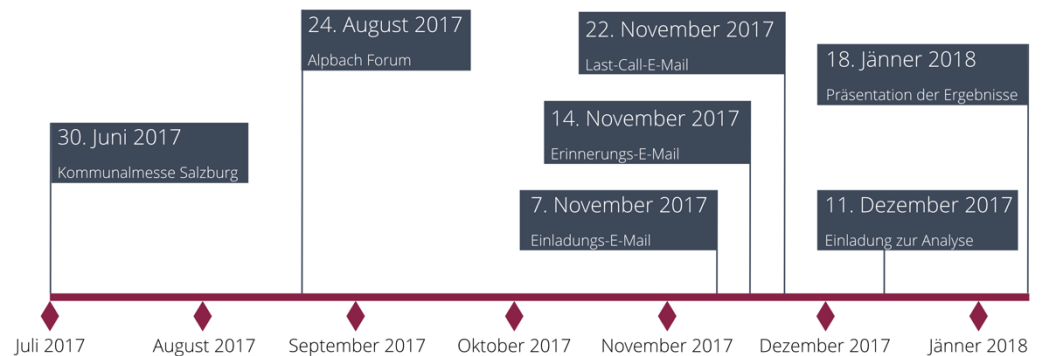
Hintergrund

Das GovLabAustria – Ein Kooperationsprojekt zwischen

Bundesministerium für öffentlichen Dienst und Donau-Universität

Krems – soll es ermöglichen, zentrale Herausforderungen des öffentlichen Sektors in

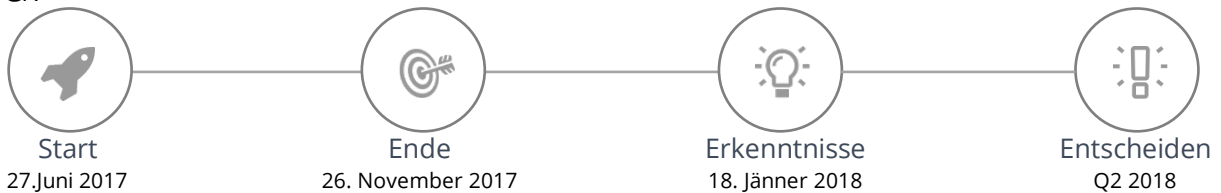
einem offenen und interdisziplinären Experimentierraum zu adressieren und organisationsübergreifende Lösungsansätze unter Einbindung der jeweils relevanten Stakeholder in einem wissenschaftlich-praxisnahen Kontext zu erarbeiten.



Statistik



Ablauf



Zielgruppen



Die sieben Erkenntnisse



93%

Der Antworten sind mit Erkenntnissen verbunden



#1

PERSPEKTIVWECHSEL - DER STAAT ALS DIENSTLEISTER -- BürgerInnen werden zu selten als KundenInnen wahrgenommen, die eine schnelle und effiziente Leistungserbringung verdienen. Hier bedarf es einer **Veränderung der Kultur** des öffentlichen Sektors. Beispiele aus der Privatwirtschaft können hier als Vorbild dienen.



BESTÄTIGT



8

Teilnehmende dahinter

#2

POTENZIALE DER DIGITALISIERUNG NUTZEN -- Die Potenziale des technologischen Fortschritts sollten vonseiten des öffentlichen Sektors genutzt werden, um effizienter und effektiver zu werden, **bedarfsgerechtere Angebote** zu entwickeln, **partizipative Ansätze** auszubauen und die **Transparenz** zu erhöhen. Schwerpunkte können in der Erweiterung von Online-Angeboten, Bürokratieabbau und einer papierlosen Verwaltung liegen.



BESTÄTIGT



25

Teilnehmende dahinter

#3

VERTRAUEN UND OFFENE KOMMUNIKATION -- Vertrauen ist Voraussetzung für effiziente und effektive Interaktion zwischen Staat und BürgerInnen. Um dieses Vertrauen zu stärken, muss Digitalisierung und Automatisierung so gestaltet sein, dass der **Mensch im Mittelpunkt** steht und persönlicher Kontakt und Kommunikation zwischen Staat und BürgerIn weiterhin möglich ist. Offene Kommunikation und Transparenz sind weitere wertvolle vertrauensbildende Strategien.



BESTÄTIGT



24

Teilnehmende dahinter

#4 KOMPETENZEN STÄRKEN -- Um den sich verändernden technologischen und gesellschaftlichen Gegebenheiten gerecht zu werden, bedarf es der **Förderung von Kompetenzen** insbesondere auf Seiten der Verwaltung aber auch der BürgerInnen. Neben digitalen Kompetenzen sollten Verwaltungsangestellte ihre Kompetenzen im Bereich Innovation, Partizipation und Medien stark ausbauen.

 BESTÄTIGT

 **11**
Teilnehmende dahinter

#5 QUALITÄTEN DER NEUEN DIGITALEN PROZESSE -- Dienstleistungen und Services sollten möglichst **zentral auf einer Plattform** zur Verfügung gestellt werden. Gleichzeitig müssen Verwaltungsprozesse vereinfacht und standardisiert werden. Dies bedarf einer **engen Abstimmung und Kooperation** zwischen Behörden und staatlichen Stellen entlang der horizontalen und vertikalen Dimension. Getrieben durch privatwirtschaftliche Angebote müssen die digitalen Angebote von staatlicher Seite den hohen Erwartungen an die User-Experience gerecht werden.

 BESTÄTIGT

 **11**
Teilnehmende dahinter

#6 DIENSTLEISTUNGEN UND SERVICES PARTIZIPATIV ENTWICKELN -- Bei der Entwicklung von Dienstleistungen und Services sollen NutzerInnen einbezogen werden, um bedarfsorientierte Angebote machen zu können. Damit **Teilhabe** wirklich funktioniert, braucht es **Kommunikation auf Augenhöhe** und gegenseitiges Verständnis zwischen Staat und allen Stakeholdergruppen (BürgerInnen, Unternehmen, Organisationen, anderen Verwaltungsebenen).

 BESTÄTIGT

 **36**
Teilnehmende dahinter

#7 TRANSPARENZ ALS VORAUSSETZUNG FÜR KOLLABORATION -- Um Kollaboration zwischen der Verwaltung und Stakeholdern (BürgerInnen, UnternehmerInnen, ExpertInnen) zu ermöglichen, müssen Informationen und Prozesse auf Verwaltungsseite **transparent** und für die Zielgruppe **nachvollziehbar** gestaltet sein.

 BESTÄTIGT

 **18**
Teilnehmende dahinter

Die Antworten hinter den Erkenntnissen

#1

PERSPEKTIVWECHSEL - DER STAAT ALS DIENSTLEISTER -- BürgerInnen werden zu selten als KundenInnen wahrgenommen, die eine schnelle und effiziente Leistungserbringung verdienen. Hier bedarf es einer Veränderung der Kultur des öffentlichen Sektors. Beispiele aus der Privatwirtschaft können hier als Vorbild dienen.



BESTÄTIGT



8

Teilnehmende dahinter



Harald Preyer

Eine freche Idee: Wie ich meinen Versicherungsmakler habe, so hätte ich auch gerne meinen "Verwaltungsmakler".



Rainer Michael Semper
Mag.

Für mich als Bürger soll der Kontakt so kurz und einfach wie möglich sein.



One Autumn Leaf

Das die Verwaltung als Dienstleister für Bürgerin und Bürger tätig ist sollte vor allem durch die Bediensteten der einzelnen Organisationseinheiten der öffentlichen Verwaltung gelebt werden.



Hadice

Es braucht einen Gesinnungswechsel für mehr Offenheit und Geduld beim Bürger und der Verwaltung.



Robin Heilig

Perspektivenwechsel von Verwaltungsdenke hin zu bürgerInnenzentriert.



Alpbach User 12

Um die Menschen besser zu verstehen, muss Verwaltungsmitarbeitern die KundInnen-Perspektive nähergebracht werden (und umgekehrt); Stichwort: Perspektivenwechsel.

#2

POTENZIALE DER DIGITALISIERUNG NUTZEN -- Die Potenziale des technologischen Fortschritts sollten vonseiten des öffentlichen Sektors genutzt werden, um effizienter und effektiver zu werden, **bedarfsgerechtere Angebote** zu entwickeln, **partizipative Ansätze** auszubauen und die **Transparenz** zu erhöhen. Schwerpunkte können in der Erweiterung von Online-Angeboten, Bürokratieabbau und einer papierlosen Verwaltung liegen.



BESTÄTIGT



25

Teilnehmende dahinter



Christine Forstenpoint

Bürokratie muss gemeinsam abgebaut werden, evtl. digitalisiert ohne dabei den persönlichen Kontakt zu den Ansprechpartnern auf anderen Ebenen zu verlieren.



Philipp Otto

Durch Digitalisierung und Vernetzung, insbesondere durch Verstärkung des automatisierten Datenaustausches, können viele Behördenwege wegfallen



Petra Koestinger

Tempo! Das Web entwickelt sich rasant weiter. Auch der Staat muss sich schneller weiterentwickeln, was den Einsatz moderner Technologien und Plattformen betrifft.



Florian Hauser

In 2035 erlaubt eine voll digitalisierte Verwaltung mehr Ressourcen freizusetzen, für bessere Kommunikation, Unterstützung, Gestaltung und Moderation im Interesse von BürgerInnen und Unternehmen



Eva Buchinger

Inklusiv und nachfrageorientiert. In Bezug auf Bürger/innen heißt das Einbindung der "zentralen" & der "marginalisierten" Gruppen ("sie dort abholen wo sie sind, bei ihren spezifischen Bedürfnissen)



Andreas Kotzian

Im Lichte der zunehmenden Digitalisierung wird der Weg über interaktive Webplattformen wie auch sämtliche Social Media Kanäle das wesentliche Element der Kommunikation darstellen.



Kerstin Panzenböck

Einsatz neuer Technologien die eine bessere Einbindung der Bürgerinnen ermöglichen.



Thomas Schuhboeck

E-Government services müssen Hand in Hand mit Vertrauen in die Zivilgesellschaft gehen. Ohne Vertrauen keine Innovation.



Barbara

Gerade bei Abstimmungen und Entscheidungen sind neue Medien aufgrund der Schnelligkeit und Einfachheit hilfreich.

#3

VERTRAUEN UND OFFENE KOMMUNIKATION -- Vertrauen ist Voraussetzung für effiziente und effektive Interaktion zwischen Staat und BürgerInnen. Um dieses Vertrauen zu stärken, muss Digitalisierung und Automatisierung so gestaltet sein, dass der **Mensch im Mittelpunkt** steht und persönlicher Kontakt und Kommunikation zwischen Staat und BürgerIn weiterhin möglich ist. Offene Kommunikation und Transparenz sind weitere wertvolle vertrauensbildende Strategien.



BESTÄTIGT



24

Teilnehmende dahinter



Leopold Ott

Dazu ist es ganz wichtig, dass vor dem Start einer Interaktion Fakten, die die Menschen in unserem Land betreffen, ungeschminkt kommuniziert werden.



Caroline Paulick-Thiel

Zukunftsfähige Interaktionen zwischen staatlichen Institutionen und gesellschaftlichen Akteuren brauchen Vertrauen, um Technologien als Werkzeuge für eine gemeinwohlorientierte Gestaltung einzusetzen.



Hans Doeller

Von den digitalen Dingen sollte man sich nicht zu viel erwarten, sie sollen dort eingesetzt werden, wo Abläufe beschleunigt werden können, sie können den persönlichen Kontakt jedoch nicht ersetzen.



Irene Bachofner

Den BürgerInnen Wege abnehmen und Zeit ersparen durch Automatisierung und Digitalisierung im Verfahren, dadurch Verfahren beschleunigen, aber Zeit haben für die BürgerInnen in der persönlichen Beratung

Martin Pospischill
Mag.

Es wird auch weiterhin kompetente AnsprechpartnerInnen im öffentlichen Dienst für persönliche Anliegen aus der Bevölkerung brauchen.



Barbara

Digitale Kommunikation kann nur eine Ergänzung und ein Hilfsmittel zur persönlichen Kommunikation und ersten Kontaktaufnahme sein.



Ingrid Steinbach

Mit den BürgerInnen sollte nach einer ausreichenden, gut recherchierten, neutralen Information mit Einbeziehung aller Möglichkeiten kommuniziert werden (damit kein Expertenwissen erforderlich ist).

Madner Peter
Frohnleiten

Die Technologie soll nur unterstützend wirken und das menschliche Tun und Wirken soll wieder im Vordergrund sein.



Barbara Weitgruber

Alle Amtswege durch online Services basierend auf einer einzigen Bürger/inn/en-Karte mit Telefon-Hotline für jene, die durch persönliche Beratung unterstützt werden wollen, ersetzen.

#4

KOMPETENZEN STÄRKEN -- Um den sich verändernden technologischen und gesellschaftlichen Gegebenheiten gerecht zu werden, bedarf es der **Förderung von Kompetenzen** insbesondere auf Seiten der Verwaltung aber auch der BürgerInnen. Neben digitalen Kompetenzen sollten Verwaltungsangestellte ihre Kompetenzen im Bereich Innovation, Partizipation und Medien stark ausbauen.

**BESTÄTIGT****11**

Teilnehmende dahinter



Christoph Konrath

Damit Verwaltung ernstgenommen wird, muss sie/müssen ihre Mitarbeiter/innen kompetent in Sachfragen und im Umgang mit anderen sein.



Caroline Paulick-Thiel

Die legitimierte Förderung von Lernprozessen und Bildungsräumen ist notwendig, damit ein ko-kreatives Experimentieren angeregt und transformative Kompetenzen und Kapazitäten gezielt aufgebaut werden.



Peter Reitingner

DI, MBA

Professioneller Umgang der Politik und Beamten mit den Medien! Medien selbst benötigen ein neues Qualitätsverständnis (Politik, EU, Staat und Verwaltung nicht nur als Quotenbringer sehen!)



Philipp Otto

Durch Digitalisierung und Vernetzung können viele Behördenwege wegfallen, da bei den BürgerInnen (rudimentäre) digitale Kompetenz 2035 ähnlich wie heute Lesen und Schreiben vorausgesetzt werden kann.



Gerhard Froschauer

DI, DP

Beratung und Vorprüfung von Projekten auf Genehmigungsfähigkeit ausbauen, Abkehr von der Vorgangsweise "Zuerst Antrag stellen, dann Bearbeitung gemäß den Gesetzen und Richtlinien"



Ingo Weltin

Dr. MBA

Im Bereich der Digitalisierung entsteht zusehends ein "Wissens-Vakuum" zwischen Bürger und Kommune (Staat), weil auf kommunaler Ebene kaum Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen gesetzt werden.



Ingo Schnetzer

Klare Kompetenzregelung definieren, kommunizieren und einfordern (benötigt u.a.: Aufgabenkritik, Prozessanalyse und zeitgemäße Kompetenzverteilung unterstützt durch professionelles QM)



Ruza Undeutsch

Mehr Investition in Bildung, dies fängt schon im Kindergarten an.



Reinhard Haider

Kenntnis, Einführung und Umsetzung von E-Government.

#5

QUALITÄTEN DER NEUEN DIGITALEN PROZESSE -- Dienstleistungen und Services sollten möglichst **zentral auf einer Plattform** zur Verfügung gestellt werden. Gleichzeitig müssen Verwaltungsprozesse vereinfacht und standardisiert werden. Dies bedarf einer engen **Abstimmung und Kooperation** zwischen Behörden und staatlichen Stellen entlang der horizontalen und vertikalen Dimension. Getrieben durch privatwirtschaftliche Angebote müssen die digitalen Angebote von staatlicher Seite den hohen Erwartungen an die User-Experience gerecht werden.



BESTÄTIGT



11

Teilnehmende dahinter



Andreas Tischler

Verwaltung sollte in 2035 einfacher und schlanker sein - Umsetzung von Reformen statt nur darüber zu reden. Das alter Formularsystem das auf die EDV gespiegelt wurde muss neu überlegt werden.



Petra Koestinger

Wegkommen vom Konzeptionieren, hin zu Umsetzungen. Ideen, Strategiepapiere etc. gibt es viele. Reale Verbesserungen kommen leider nur sehr langsam.



Robin Heilig

In Zeiten steigender Anforderungen durch die Digitalisierung und sinkender Ressourcen wird die organisationsübergreifende, kooperative Umsetzung neuer innovativer, intelligenter Services unumgänglich



Rita Trattnigg

Effiziente Organisations- und Verwaltungsstrukturen schaffen, indem Service- und Unterstützungsleistungen gebündelt werden. Damit verbunden ein einheitliches Datenmanagement für alle BürgerInnen.



Gerhard Hartmann

Wichtig ist es, dass sich alle Bund, Länder, Gemeinden abstimmen und eine gemeinsame Linie finden.



Ingo Schnetzer

Einheitliches Informations- und Datenmanagement für alle Bürgerinnen und Bürger (Beispiele: Open Government Data: www.data.gv.at..)



Johannes Rund

Verwaltungsprozesse neu denken und vereinfachen, soweit als möglich standardisieren.



Anton Hengsberger

Dr.

Seine Kompetenzen sind zu sehr diversifiziert und in zu vielen Ebenen gegliedert.



Alpbach User 5

Sichtbarkeit der Interaktion! Eine etablierte Plattform die bleibt!

#6

DIENSTLEISTUNGEN UND SERVICES PARTIZIPATIV ENTWICKELN -- Bei der Entwicklung von Dienstleistungen und Services sollen NutzerInnen einbezogen werden, um bedarfsorientierte Angebote machen zu können. Damit **Teilhabe** wirklich funktioniert, braucht es **Kommunikation auf Augenhöhe** und gegenseitiges Verständnis zwischen Staat und allen Stakeholdergruppen (BürgerInnen, Unternehmen, Organisationen, anderen Verwaltungsebenen).



BESTÄTIGT



36

Teilnehmende dahinter



Mario Snobe

Mehr menschlichen Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern. Formulare lassen Verwaltungsmitarbeitende nicht die tatsächlichen Bedürfnisse des Bürgers verstehen.



Eva Buchinger

Inklusiv und nachfrageorientiert. In Bezug auf Bürger/innen heißt das Einbindung der "zentralen" & der "marginalisierten" Gruppen ("sie dort abholen wo sie sind, bei ihren spezifischen Bedürfnissen)



Christian Zauner

Speziell Parteien und Interessensverbände könnten Ihre Intermediären Funktionen im Staat besser ausüben, wenn sie durch E-Consultationen & Abstimmungen in Ihrer Repräsentationsfunktion gestärkt werden



Elisabeth Dearing

Kooperation auf Augenhöhe sichern durch Vertrauensbildung zwischen den PartnerInnen und gemeinsame Werte und strategische Zielsetzungen



Helfried Ogrisek

Steuernder Treiber für erfolgreiche Change-Akzeptanz und gesteigerte Wirkung in der Umsetzung ist die synergetische Wirkung von CAF und SharePoint: zielgerichtet, interaktiv, transparent, vernetzt.



Petra Koestinger

Bürgernähe! Standards einführen, dass neue Angebote mit BürgerInnen getestet werden, bevor sie finalisiert / eingeführt werden.



Manfred Matzka

Der grundsätzliche Wandel der nächsten Jahrzehnte wird darin bestehen, dass sich die Menschen zunehmend als Mitgestalter der Verwaltung verstehen und daher auch als solche beteiligt werden wollen.



Eva Miklautz

Transparent, auf Augenhöhe: BürgerInnen, Unternehmen, aber auch alle Formen zivilgesellschaftlicher Organisationen als ebenbürtige AkteurInnen staatlichen und gesellschaftlichen Handelns wahrnehmen



Ingo Schnetzer

Aber auch, eigenverantwortliches Handeln der Bürgerinnen und Bürger fördern, fordern und loben (benötigt: Aktive Ansprechpartner in der Verwaltung auf Augenhöhe ...)

#7

TRANSPARENZ ALS VORAUSSETZUNG FÜR KOLLABORATION -- Um Kollaboration zwischen der Verwaltung und Stakeholdern (BürgerInnen, UnternehmerInnen, ExpertInnen) zu ermöglichen, müssen Informationen und Prozesse auf Verwaltungsseite **transparent** und für die Zielgruppe **nachvollziehbar** gestaltet sein.



BESTÄTIGT



18

Teilnehmende dahinter



Michelle & Julia

Grundsätzlich muss auch darauf geachtet werden, dass die Bürger und weiteren Akteure alle notwendigen Informationen über ein bestimmtes Thema haben, wenn sie mitgestalten wollen.



Christoph Konrath

Dazu gehört vor allem Transparenz im Sinne von Verständlichkeit, Zugänglichkeit zu den (passenden) Informationen und Nachvollziehbarkeit.



Eva Miklautz

Die Ergebnisse politischer Prozesse und öffentlicher Verwaltung sowie diese Prozesse selbst müssen zugänglich werden, um Interaktion zu ermöglichen.



Rudolf Legat

Stichwort: "Gläserner Staat" statt "Gläserner Bürger".
Wesentlich ist ein zeitgemäßes Informationsfreiheitsgesetz IFG (nach Hamburger Vorbild)



Elke Rudolf

Bürokratie muss gemeinsam abgebaut werden, evtl. digitalisiert ohne dabei den persönlichen Kontakt zu den Ansprechpartnern auf anderen Ebenen zu verlieren.



Christoph Deutsch

In einer Wechselbeziehung sollte man der bürgerlichen Gesellschaft mehr Einsicht gewähren sofern es rechtlich erlaubt ist.



Barbara Pfeiffer

Entsprechende Informationen und Bereitschaft zur Kooperation und zum Austausch



Robert Kindermann

Transparenz wo rechtlich zulässig über behördliche Vorgaben / Entscheidungen, Problemfälle



Hadice

Die Mandatsträger müssen den Bürgern aktiv Rückmeldungen und Feedback geben.

IMPRESSUM

GovLabAustria

c/o Bundesministerium für
öffentlichen Dienst und Sport
Hohenstaufengasse 3
A-1010 Wien
Web: www.govlabaustralia.gv.at

Collective Insights UG (haftungsbeschränkt)

Choriner Straße 10
10119 Berlin
Fon: +49 (0) 30 92 100 79 22
Mobil: + 49 (0) 176 70 62 70 84
Mail: christian@collective-insights.com
Web: www.insights.us/de
--
Amtsgericht Charlottenburg: HRB 180850 B
UST-ID: DE 308610734
Geschäftsführung: Christian Davepon, Dominik Wörner