



AUSTRIA

Innovation-Lab Symposium

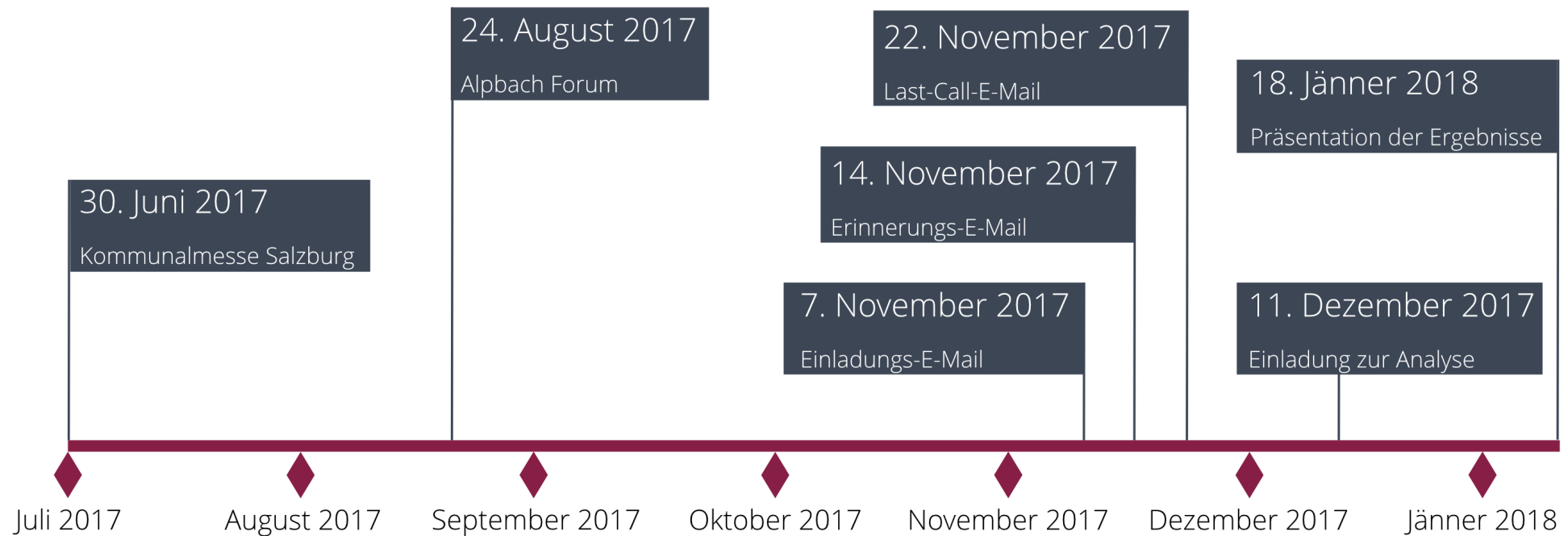
18. Jänner 2018

Donau-Universität Krems



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?

www.govlabaustralia.mitdenkenken.online



#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.

#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.

#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.

#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 Reitinger

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!)

#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

#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

#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.

| Gruppenarbeit



AUSTRIA

Innovation-Lab Symposium

18. Jänner 2018

Donau-Universität Krems

