

Amtsschimmel 2.0

Ein neuer Geist kehrt in die Amtsstube ein: Government 2.0. Während der Bürger von mehr Mitsprache, höherer Transparenz und kürzeren Amtswegen profitiert, kann die Verwaltung Kosten senken. Vorausgesetzt, die Ämter vernetzen sich stärker untereinander und straffen ihre Prozesse.

Christian Stemberger

Dem Trend zur Vernetzung und Interaktion im Internet, oft mit dem Begriff Web 2.0 umschrieben, folgt nun auch die öffentliche Verwaltung. Government 2.0 heißt die neue Formel, die jeder gestandene Verwaltungsfachmann mit geschlossenen Augen herunterbeten können sollte.

Kritische Geister fragen sich schon heute, wie lange es dauern wird, bis auch Government 2.0 auf dem Friedhof der Modewörter landen wird. Doch genauso, wie Web 2.0 eine Welt beschreibt, in der wir moderne Technologie für neue Formen der Zusammenarbeit und der sozialen Interaktion nutzen, zeigt Government 2.0 neue Möglichkeiten in der Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung auf.

Neues Selbstbild

Der Begriff Government 2.0, mag er auch bald vergessen sein, deutet eine technologische Revolution an, die durchaus mit der Erfindung des Buchdrucks vergleichbar ist. Ermöglichte die Druckerpresse die Verbreitung von Informationen in eine Richtung, meist von oben nach unten, so fördern die 2.0-Technologien den demokratischen Gedankenaustausch zwischen Bürgern und Verwaltung sowie den Diskurs innerhalb der Verwaltungshierarchien.

Diese technologischen Möglichkeiten verbinden sich mit einem neuen Selbstbild der öffentlichen Verwaltung, die den Bürger nicht mehr als Bittsteller, sondern zunehmend als Kunden beziehungsweise Partner wahrnimmt.

Im E-Government nimmt Österreich schon seit Jahren eine internationale Spitzenstellung ein. Die benötigte Infrastruktur ist vorhanden, das Konzept der Bürgerportale



Das Web 2.0 revolutioniert den Informationsfluss wie einst die Erfindung der Druckerpresse. Johannes Gutenberg wäre von den neuen Möglichkeiten beeindruckt. Foto: Photos.com

befindet sich auf dem Siegeszug – jüngste Beispiele sind das Gesundheitsportal und das Unternehmensserviceportal. Die logischen nächsten Schritte sind die noch intensivere Vernetzung der Behörden und die Reformierung der Verwaltungsprozesse über alle Ämtergrenzen hinweg. Eine notwendige Grundlage für diese Neugestaltung wäre das interne Outsourcing aller IT-Prozesse von Bund, Ländern und Gemeinden in gemeinsame Servicecenter.

Kosten senken

Zentrale Dienste haben sich im Verwaltungseinsatz bereits bewährt – wie etwa das Gemserver+-Netz von Telekom Austria. Rund 60 Prozent aller oberösterreichischen Gemeinden nutzen diese Unified-Communications-Plattform und senken damit nicht nur die Betriebskosten,

sondern eröffnen sich damit neue Möglichkeiten in der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Außenstellen und anderen Gemeinden.

Beim Umstieg auf eine zentral auf dem Gemserver+ betriebene Telefonanlage fallen keine Startkosten an. Die Anlage bleibt stets auf dem neuesten Stand der Technik, und ein professioneller Support steht rund um die Uhr zur Verfügung. „Die Gemeinden profitieren von geringeren Kosten und vereinfachten Arbeitsabläufen“, so Christian Bauer, Marketingleiter bei Telekom Austria, „dazu können nach Bedarf Telefon-Arbeitsplätze hinzugefügt oder entfernt werden.“

Die Telefonanlage bietet sämtliche Vorteile von Unified Communications, angefangen bei Anwendungen wie Faxintegration,

Mailboxen oder Anrufumleitung bis hin zu Videokonferenzen. In näherer Zukunft wird Telekom Austria im Gemserver+-Netz auch die Integration von Mobiltelefonie und mobilen Arbeitsplätzen anbieten.

Das heute angebotene Leistungsspektrum des Gemserver+ deutet nur die Möglichkeiten an, über die das Gemeindeamt 2.0 verfügen wird. Auf allen Interaktionsschienen wie beispielsweise Bürger – Behörde, Bürger – Bürger oder Behörde – Mitarbeiter wird das Web 2.0 die Kommunikation und Zusammenarbeit optimieren. Heute schon vereinzelt vorhandene One-Stop-Shops kündigen eine radikale Vereinfachung der Amtswege an. Der Bürger wird für ein Verfahren nur mehr eine einzige Kontaktadresse ansteuern und sich den Hürdenlauf durch die Ämter ersparen. Das ist aber nur durch die Straffung der behördlichen Zuständigkeiten und den Ausbau der virtuellen Verwaltung machbar.

„Mit Unified Communications gestalten Gemeinden ihre Kommunikation flexibel und kostengünstig.“

CHRISTIAN BAUER,
TELEKOM AUSTRIA