



Zentrum für Verwaltungsforschung  
Managementberatungs- und  
WeiterbildungsgmbH

# Wissensmanagement im Bürgerservice

Mag. Bernhard Krabina

I-KNOW 2007, Graz

5. September 2007

## KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

- 1969 als „Kommunalwissenschaftliches Dokumentationszentrum gegründet
- Kompetenzzentrum für Public Management und Public Governance
- KDZ - Managementberatungs- und WeiterbildungsgmbH
- zahlreiche Bürgerservice-Projekte

## Bürgerservice im engeren Sinn

- Ort der physischen Leistungserbringung (Bürgerservicestelle, Bürgerbüro, Bürgeramt)

## Bürgerservice im weiteren Sinne

- telefonischer Bürgerservice (Telefonzentrale, Call-Center)
- elektronischer Bürgerservice (Website, E-Mail)
- Beschwerdemanagement (alle Kommunikationskanäle)
- Kundenservice in Fachabteilungen

**Die Verwaltung ist  
traditionellerweise erster Linie gegliedert  
nach ...**

- **Gesetzesmaterien (Rechtsgebieten)**
- **Sachthemen und**
- **funktionalen Sachzusammenhängen**

**... und weniger  
nach Lebens-  
zusammenhängen  
der Menschen!**



## Koordination und Integration der Teilleistungen der Verwaltung werden auf den Kunden verlagert

- Kunde ‚wandert‘ durch die Verwaltung („Behördenrally“)
- Verwaltungsinterne Konflikte werden dem Kunden zur Lösung überlassen
- Ganzes Risiko von Verfahren liegt beim Kunden
- Vorteil: persönliches Kennenlernen der MA der Verwaltung
- Nachteil: großer Zeitaufwand für Bürger; Bestätigung von Vorurteilen (Bürokratie!)  
Frust beim Kunden  
Unwirtschaftlichkeit in der Verwaltung!

## Information

- Checklisten auf Homepage
- Call-Center
- Sprechtag
- Verfahrensbeschreibungen
- E-Government
- ...

## Organisation

- Koordinatoren (die durch ein Verfahren begleiten - Gewerbe)
- **Bürgerbüros –  
Bürgerservicestellen**

**Erste Beispiele in Deutschland ca. 1982, in Österreich ca. 1997**

**Bürgerbüros als „die“ Schnittstelle zum Bürger**

- **Erste Anlaufstelle und „Gesicht nach außen“**
- **Bündelung der Kundenkontakte**

**Bürgerbüros zählen in Österreich zu den wichtigsten Modernisierungsaktivitäten**

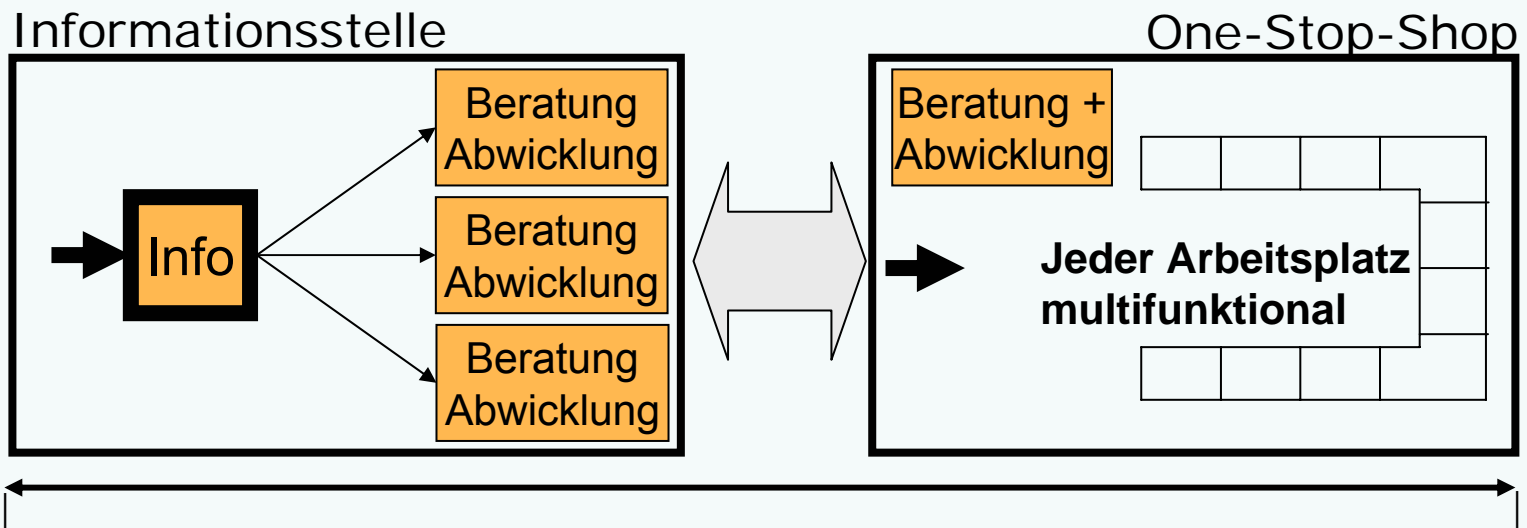
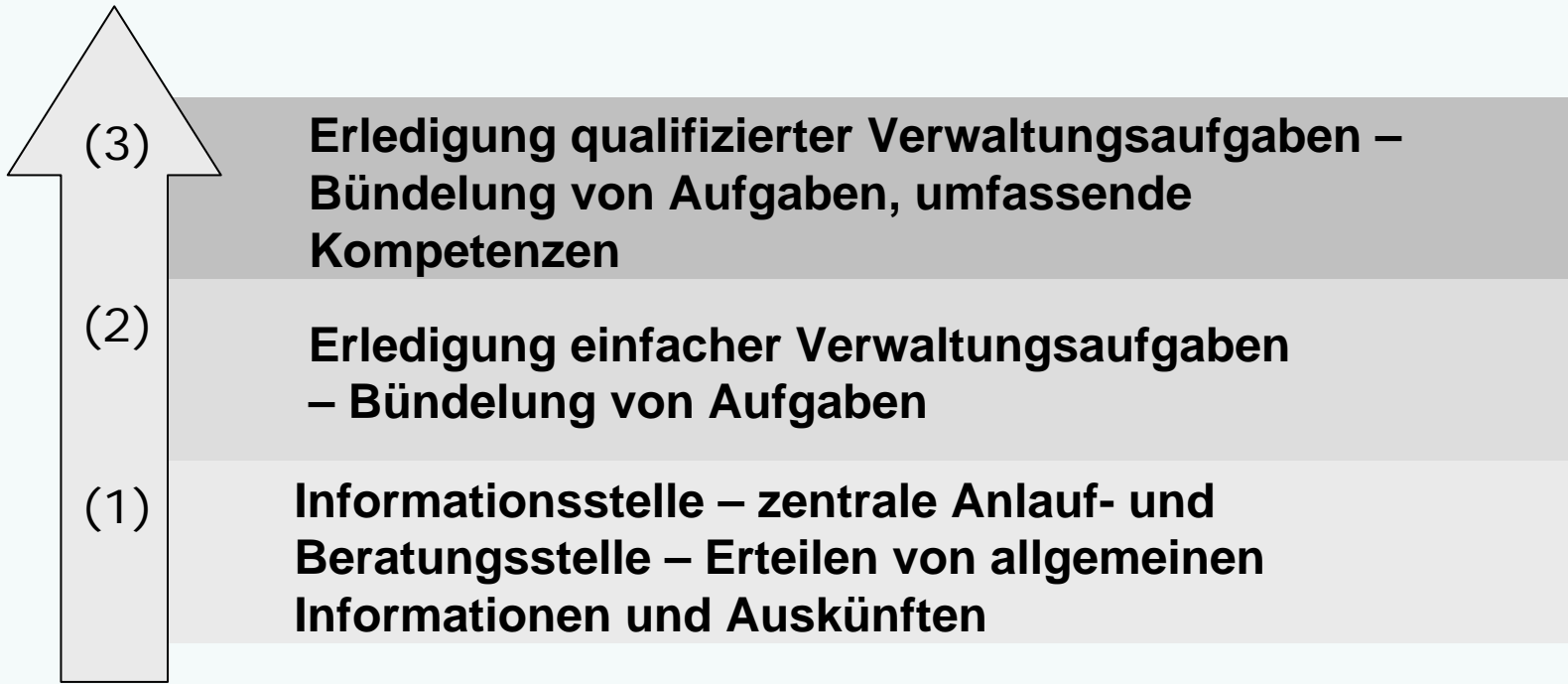
**Über die Jahre haben sich – in Abhängigkeit von den lokalen Gegebenheiten - viele verschiedene Modelle herausgebildet**

## Verwaltung

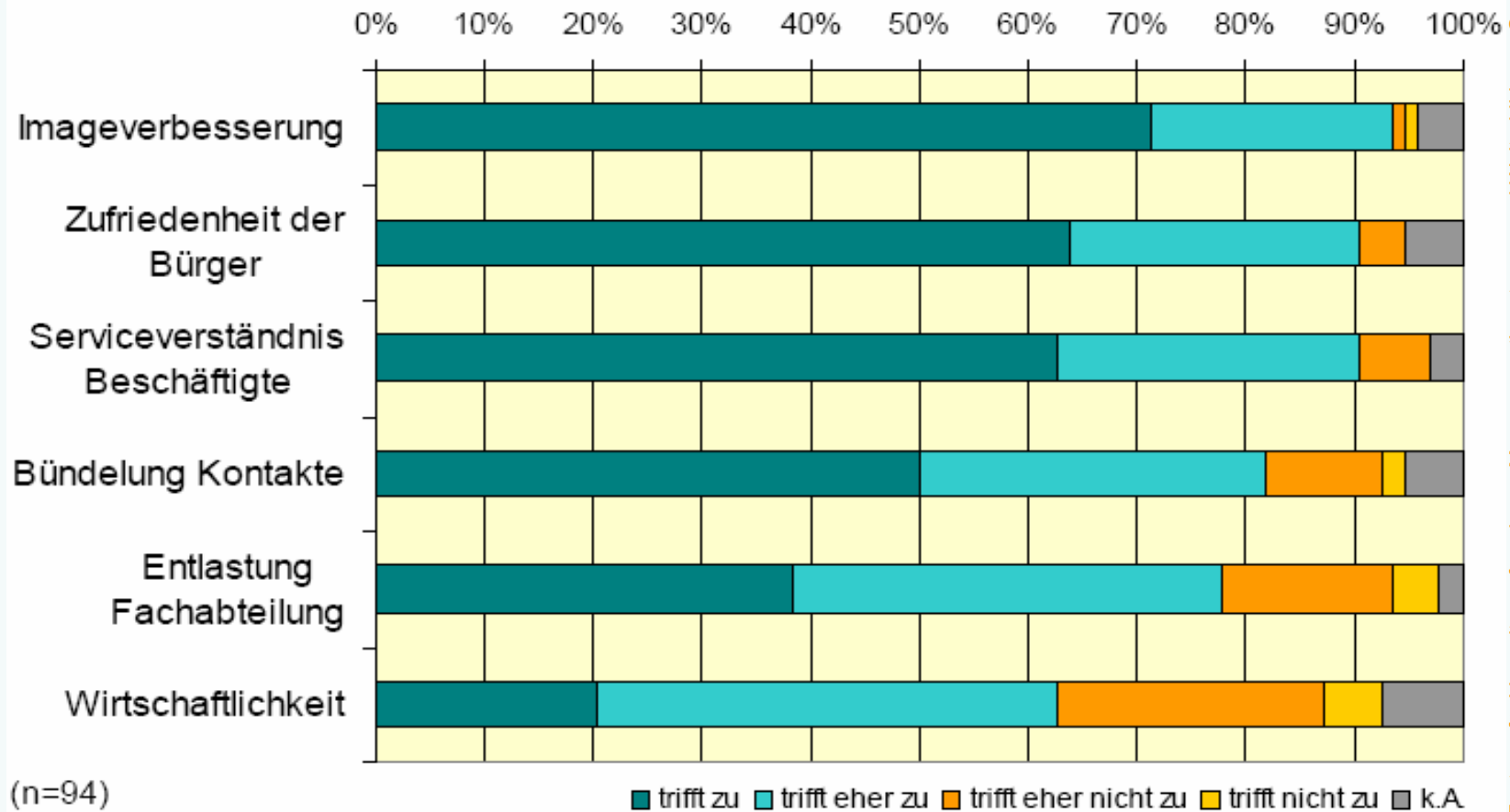
- **Besserer Service für die Bürger durch**
  - Konzentration der Leistungen nach Lebenssituationen
  - Raschere Erledigungen
  - Entlastung der Fachämter
- **Entlastung der Mitarbeiter durch**
  - Konzentration der Kundenströme
  - Abwechslungsreichere Tätigkeiten
- **mehr Wirtschaftlichkeit & besseres Image**

## BürgerInnen

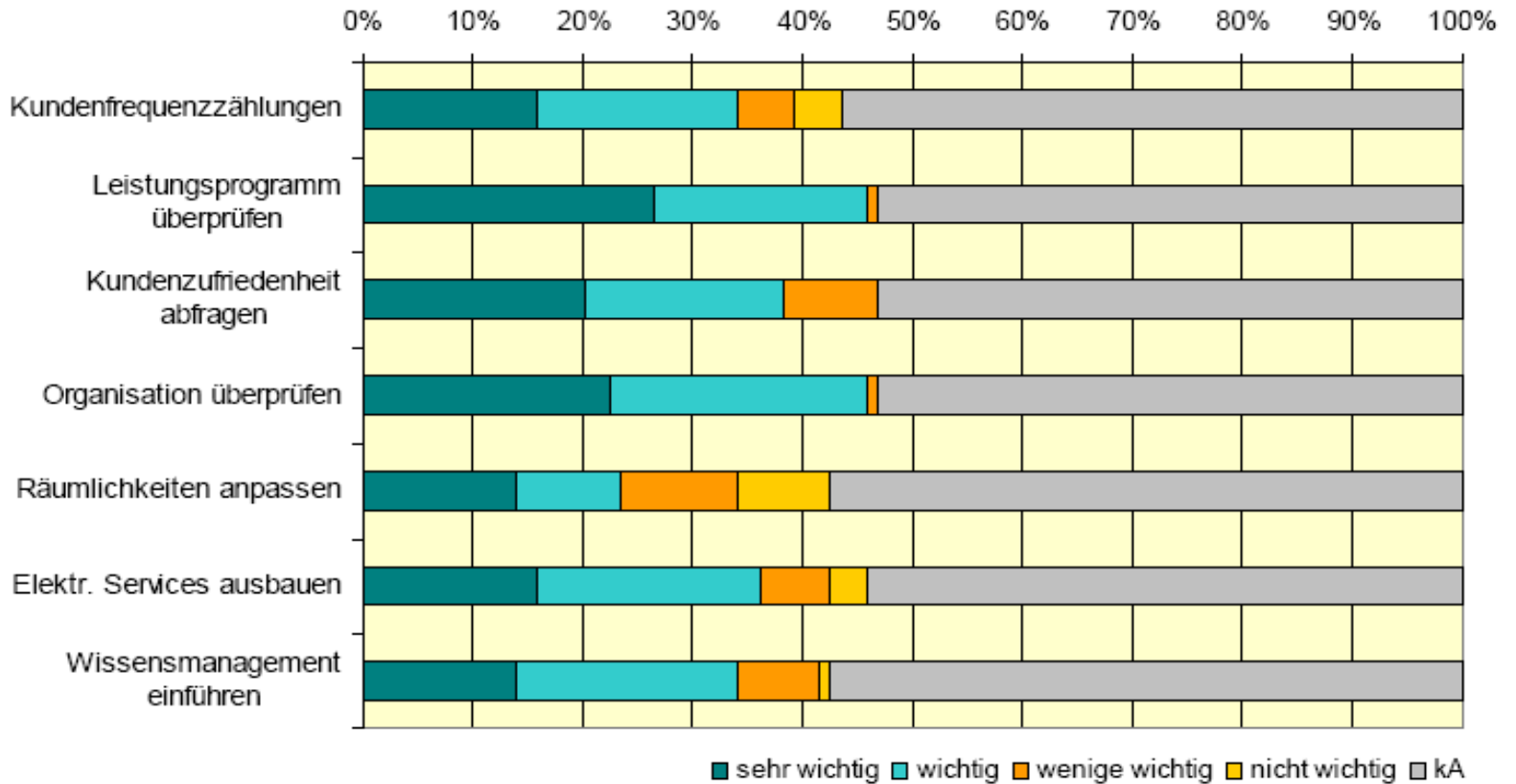
- **Verbesserung des Service durch**
  - Leichtere Erreichbarkeit
  - Verringerung der Wege- und Wartezeiten
  - Erweiterte Öffnungszeiten
  - größere Transparenz der Leistungen
  - Weniger Zuständige und dafür mehr Verantwortliche
- **mehr Bequemlichkeit und weniger Aufwand!**



## Positive Effekte von Bürgerservicestellen



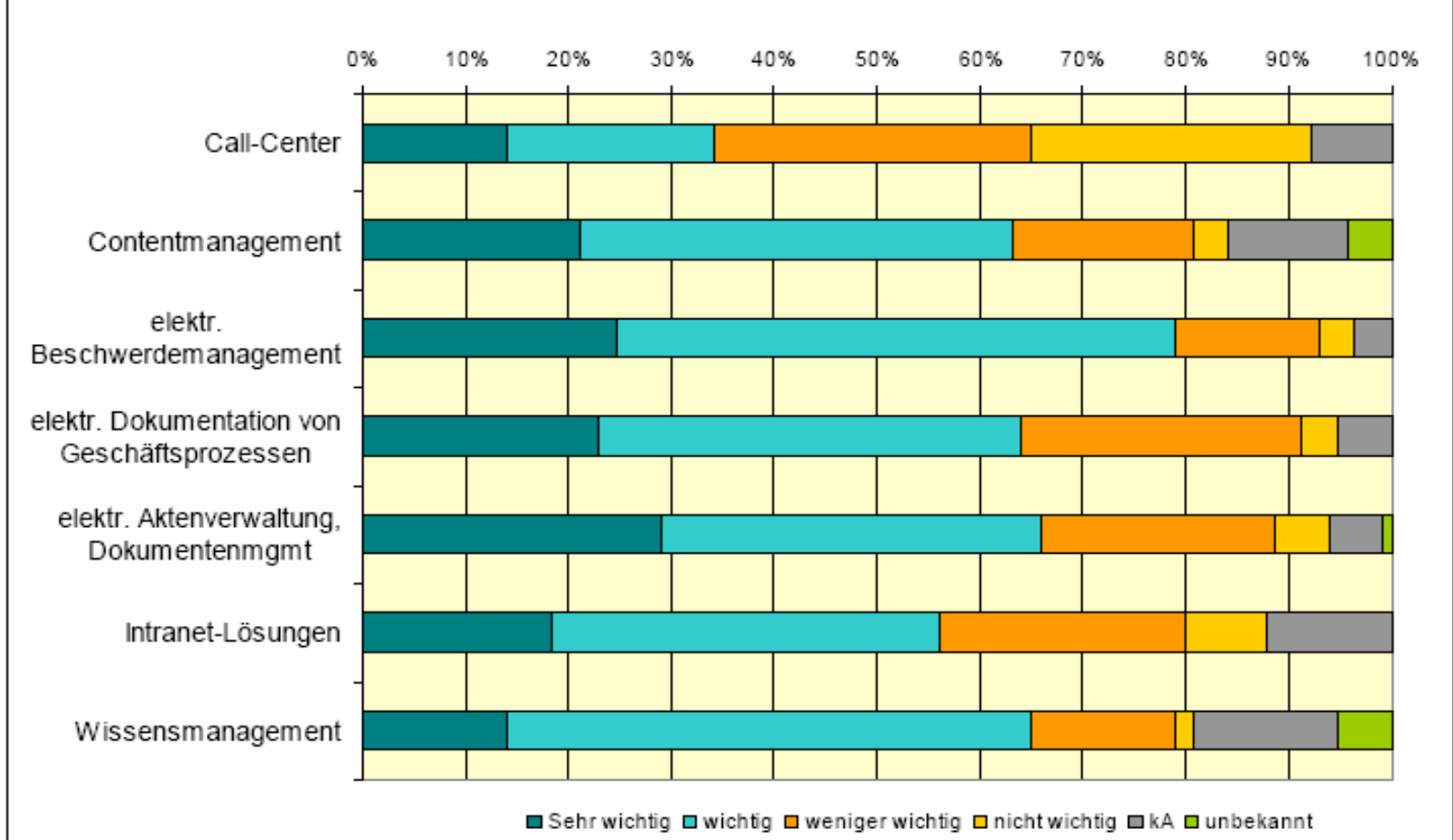
## Woran denken Sie bei der Evaluierung und Weiterentwicklung ...



(n=94)

## Bedeutung von elektronischen Services für die Weiterentwicklung der Bürgerservicestellen

Wie wichtig sind für die Weiterentwicklung des Bürgerservice ...



(n=114; alle Gemeinden mit BSS und solche, die eine einzuführen planen)

- **Wikis durch Wikipedia bekanntgeworden**
- **Technologisch nicht viel neues**
  - Hypertext-System, meist mit Datenbank
  - einfache Bedienung, Volltextsuche
- **Social-Software-Komponente**
  - von jedem jederzeit änderbar: Grundidee des WWW!
  - Erschließung des Wissensraum „on the fly“ (keine vorherige Strukturierung nötig)
  - „wisdom of the crowd“
- **Wiki-Software:**
  - über 80 Wiki-Engines auf [www.wikimatrix.org](http://www.wikimatrix.org)
  - Großteil Open-Source: keine Lizenzkosten
  - einige wie z. B: Mediawiki sehr stabil und mit großer Community



## Semantic Wikis

- derzeit ca. 26 Engines
- z. B: Semantic Media Wiki:  
[http://ontoworld.org/wiki/Semantic\\_MediaWiki](http://ontoworld.org/wiki/Semantic_MediaWiki)
- normale Wikis: strukturierter Text
- Metadaten über Seiten, Links und Daten
- Annotationen (spezielles Markup f. Metadaten)
  - z. B: was bedeutet im Text die Zahl 3,396,990?  
„is the capital of Germany with a population of 3,396,990” ≠  
“plays football for Germany and earns 3,396,990 dollars a year”

Inhalt	Beschreibung	Relevanz für BS
Neuigkeiten	Aktuelle Informationen, die für die MitarbeiterInnen wichtig sind	sehr hoch
Verfahrens- anleitungen	Standardisierte Beschreibungen von Leistungen (jedenfalls für Leistungen der Bürgerservice-Stelle erforderlich)	sehr hoch
Linksammlung	Links zu externen Informationsangeboten, die immer wieder im Bürgerservice relevant sind	hoch
MitarbeiterInnen	Infos über einzelne MitarbeiterInnen (Ausbildung, Schwerpunkte, besuchte Seminare, Urlaube)	hoch (je nach Größe der Verwaltung)
Abteilungen	Infos über die Abteilung, die Arbeitsbereiche und Zuständigkeiten	sehr hoch
EDV	Informationen über verfügbare EDV-Systeme (Datenbanken, Verzeichnisstrukturen, Software-Produkte, etc.)	sehr hoch

## Hauptseite

*Dies ist eine Demonstration des Wiki-Einsatzes für das Wissensmanagement im Bürgerservice!! [Details...](#)*

KDZ Bürgerservice-Behörde  
 1110 Wien, Guglgasse 13  
 Tel: +43 1 8923492, Fax: +43 1 8923492-20  
 E-Mail: [institut@kdz.or.at](mailto:institut@kdz.or.at), Web: <http://www.kdz.or.at>

Wartung der Website: <http://www.behoerde.gv.at/wartung/>

## Neuigkeiten [bearbeiten]

- 2006-08-27 Bitte alle Weiterbildungswünsche für das 2. HJ 2006 an den **Amtsleiter** melden.
- 2006-08-23 neue **Verfahrensanleitungen** aus dem Bereich **Meldewesen**.
- 2006-08-11 Ferienspiel 2006: bitte ALLE Anfragen in die Sozialabteilung weiterleiten.
- 2006-08-05 die Baustelle im Bereich Hauptstraße 1-20 wird bis Ende August zu Einschränkungen führen.
- 2006-07-31 die **Bürgermeister**-Sprechstunden entfallen im August.

## Navigation [bearbeiten]

- [Verfahrensanleitungen](#)
- [Kategorien](#) - Themenbereiche
- [Linksammlung](#)
- [EDV](#)

## Hilfe [bearbeiten]

- [Bürgerservice-Portal](#) - mit verschiedenen Navigationsmöglichkeiten
- [Tipps](#) zur Bedienung
- [Benutzerhandbuch](#)

Name & Wiki-Seite	DW	Kürzel	Abteilung	Handy
<a href="#">Bauer Manfred</a>	21	<a href="#">MB</a>	<a href="#">Bürgermeister</a>	0676/12345678
<a href="#">Berger Bernhard</a>	17	<a href="#">BB</a>	<a href="#">Amtsleiter</a>	0676/84957927
<a href="#">Huber Peter</a>	15	<a href="#">PH</a>	<a href="#">Bauamt</a>	0676/12345678
<a href="#">Maier Markus</a>	26	<a href="#">MM</a>	<a href="#">Meldeamt</a>	0676/87654321
<a href="#">Müller Alexandra</a>	32	<a href="#">AM</a>	<a href="#">Meldeamt</a>	0676/87654321
<a href="#">Winter Dietmar</a>	33	<a href="#">DW</a>	<a href="#">Wahlen</a>	0676/45612387
<a href="#">Bauer Manfred</a>	21	<a href="#">MB</a>	<a href="#">Bürgermeister</a>	0676/12345678
<a href="#">Berger Bernhard</a>	17	<a href="#">BB</a>	<a href="#">Amtsleiter</a>	0676/84957927
<a href="#">Huber Peter</a>	15	<a href="#">PH</a>	<a href="#">Bauamt</a>	0676/12345678
<a href="#">Maier Markus</a>	26	<a href="#">MM</a>	<a href="#">Meldeamt</a>	0676/87654321
<a href="#">Müller Alexandra</a>	32	<a href="#">AM</a>	<a href="#">Meldeamt</a>	0676/87654321
<a href="#">Winter Dietmar</a>	33	<a href="#">DW</a>	<a href="#">Wahlen</a>	0676/45612387
weitere <a href="#">Telefon-Infos</a>			<a href="#">Telefonliste</a>	<a href="#">bearbeiten</a>



### Navigation

- [Hauptseite](#)
- [KDZ](#)
- [Bürgerservice-Portal](#)
- [Aktuelle Ereignisse](#)
- [Letzte Änderungen](#)
- [Zufällige Seite](#)
- [Hilfe](#)
- [Spenden](#)

### Suche




### Werkzeuge

- [Links auf diese Seite](#)
- [Änderungen an verlinkten Seiten](#)
- [Spezialseiten](#)
- [Druckversion](#)
- [Permanenlink](#)

## Strafregister-Auskunft

### Inhaltsverzeichnis [\[Verbergen\]](#)

- 1 Leistung
- 2 Leistungsempfänger - Voraussetzungen
- 3 Erforderliche Unterlagen
- 4 Arbeitsschritte
- 5 Informationen/Hinweise
  - 5.1 Kosten
  - 5.2 Gültigkeit
  - 5.3 Sonstiges

### Leistung [\[bearbeiten\]](#)

- Strafregister-Auskunft (Strafregisterbescheinigung, Führungszeugnis, Leumundsnote)
- Zuständigkeit: **Meldeamt**

### Leistungsempfänger - Voraussetzungen [\[bearbeiten\]](#)

**Bürger:** Alle Personen, die eine Strafregisterbescheinigung beantragen.

### Erforderliche Unterlagen [\[bearbeiten\]](#)

**Wichtig:** Der erste Schritt ist immer die Kontrolle im OMR und **ZMR**, wie und wo die Person tatsächlich gemeldet ist.

Folgendes Dokument wird benötigt:

1. Vorlage eines gültigen Lichtbildausweises (Führerschein, Reisepass usw.)

### Arbeitsschritte [\[bearbeiten\]](#)

1. Person im **OMR** aufrufen und die Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit auf Grund des vorgelegten Ausweises überprüfen.
2. Eingabe der Ausweisdaten (AusweisNr. Ausstellungsort und Datum) in das Layout "Strafregister-Antrag".
3. Ausdruck der beiden Formulare "Strafregister-Antrag" und "Strafregister-SB".

4. Unterschrift des Antragstellers auf dem Ausdruck "Strafregister-Antrag".
5. Unterschrift des Bearbeiters auf den Ausdruck "Strafregister-SB".

## Informationen/Hinweise [bearbeiten]

### Kosten [bearbeiten]

- Verwaltungsabgabe EUR 2,10
- Zeugnisgebühr EUR 13
- Eingabegebühr EUR 13

### Gültigkeit [bearbeiten]

Die Strafregisterbescheinigung ist drei Monate gültig.

### Sonstiges [bearbeiten]

**Achtung:** Für die Ausstellung der Strafregisterbescheinigung ist im Durchschnitt mit eine Wartezeit von 10 bis 14 Tagen zu rechnen.

Hinweis: Zwecks Feststellung der Identität durch Vorlage eines gültigen Lichtbildausweises (Führerschein, Reisepass usw.) ist es erforderlich, zumindest einmal, entweder bei der Antragstellung oder bei der Abholung, persönlich vor der Meldebehörde zu erscheinen.

Antragsformular zum Download gibt's auch unter [www.....gv.at](http://www.....gv.at)

#### Fakten zu Strafregister-Auskunft — Suche mit nach ähnlichen Seiten.

Als RDF ansehen

##### Relationen zu anderen Artikeln

- Zuständig ist [Meldeamt](#)
- Leistungsempfänger ist [Bürger](#)

##### Attribute

- Verwaltungsabgabe 2,1
- Zeugnisgebühr 13
- Eingabegebühr 13

Krabina [Eigene Diskussion](#) [Einstellungen](#) [Beobachtungsliste](#) [Eigene Beiträge](#) [Abmelden](#)

[Seite](#) [Diskussion](#) [bearbeiten](#) [Versionen/Autoren](#) [verschieben](#) [beobachten](#)

## Postfächer

- Menü "Extras" - "E-Mail-Konten"
- "Weiter >"
- "Ändern"
- "Weitere Einstellungen"
- Karteikarte "Erweitert"



- "Hinzufügen" (oder durch die Liste scrollen und "Entfernen")
- Beim Hinzufügen: Kürzel des jeweiligen Benutzers: z. B: "PB" für Peter Biwald
- Mit "OK" bestätigen.

Kategorien: [EDV](#) | [Programme](#) | [Outlook](#)



## Weitere Möglichkeiten

- grafische Visualisierung des Wissensraums
- Integration von Google Maps
- Kalender-Funktionen
- News-Funktionen (RSS Import und Export)
- Diskussions-Forum
- Integration Beschwerdemanagement
- ...

- bei Einrichtung und Betrieb von Bürgerservicestellen ist Wissensmanagement wichtig
- Wikis bieten gute Unterstützung für das Bürgerservice
- Semantische Wikis erweitern die Möglichkeiten, erschweren allerdings auch die Bedienung

## KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

- Mag. Bernhard Krabina
- [krabina@kdz.or.at](mailto:krabina@kdz.or.at)
- [www.kdz.or.at](http://www.kdz.or.at)