

## Öffentliche Verwaltung / Technologie

### Alpbach und die vernetzte Republik: der neue Dialog mit dem Bürger

- *Cisco Whitepaper: Neue Technologien stärken die Beziehung zwischen Amt und Bürger*
- *Zusammenarbeit steigert Motivation von Verwaltungsmitarbeitern*
- *Transparente und offene Verwaltung wird für Bürger zur Normalität*

Alpbach, 28. August, 2009. – Ein Web-Video, in dem das richtige Beantragen eines Passes erklärt wird; eine Magistratsabteilung, die ihren Arbeitsalltag mit einem Blog online zeigt; die Online-Plattform zur Interaktion zwischen Ämtern und NGOs: Drei reale Beispiele für den Umbruch in der Beziehung zwischen Amt und Bürger.

Der Beitrag von Cisco Austria zu den diesjährigen Technologiegesprächen in Alpbach ist eine Reise durch die Potenziale der „vernetzten Republik“. Achim Kaspar, General Manager von Cisco Austria: „Wir erleben eine weltweite Revolution in der öffentlichen Verwaltung. Die über Jahrhunderte aufgebauten Barrieren zwischen Amt und Bürger werden niedergerissen und die Plattform dafür ist das Internet. Transparenz, Offenheit und Zusammenarbeit sind die neuen Maximen dieser Beziehung.“

#### **„Connected Republic“: Neue Technologien stärken die Beziehung zwischen Amt und Bürger**

Eine international durchgeführte Cisco-Analyse zu den Potenzialen der „Connected Republic“ zeigt, dass die neuen Technologien nicht nur die Beziehung zwischen Amt und Bürger neu definieren, sondern auch die Erwartungen der Bevölkerung verändern.

Bürgerinnen und Bürger sehen, dass sich die Ämter auf der ganzen Welt öffnen und erwarten das daher auch von ihren lokalen Dienststellen. Kaspar: „In der neuen Ära der Verwaltung sind die Entscheidungsprozesse für den Bürger nachvollziehbar. Die ausübenden Verwaltungsbediensteten agieren mit mehr Eigenverantwortung, denn anders wäre ein Dialog mit den Bürgern gar nicht möglich. Das neue Amt will die Bürger erreichen und wartet nicht mehr darauf, dass jemand zur Tür hereinkommt.“

Cisco präsentierte in Alpbach seine Vision der „Connected Republic“ als einen ganzheitlichen Ansatz zur umfassenden Vernetzung der öffentlichen Hand. Dabei stehen Effizienz- und Produktivitätssteigerung sowie Bürgernähe und Kundenfreundlichkeit im Mittelpunkt. Um den Kunden das bestmögliche Service zu bieten braucht es laut Cisco neue Formen des Teamworks zwischen Ämtern, Behörden und externen Organisationen.

Eine zentrale Rolle spielt dafür das Netzwerk als Plattform für Kooperation und grenzüberschreitende Zusammenarbeit. Damit können Kreativität und das vernetzte Wissen des Einzelnen durch Anwendungen aus der Welt des „Mitmach-Netzes“ noch stärker genutzt werden. Die organisatorische und technische Verantwortung des Diensteanbieters für öffentliche Portale im Zeitalter des Web 2.0 wird bedeutender: E-Government-Portale werden sich in Richtung „Amt 2.0“ entwickeln, um die geforderte Qualität und Anwenderfreundlichkeit zu garantieren.

Die Bürger von heute wollen ein umfassendes digitales Service, das 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche, verfügbar ist, und erwarten sich dabei ein integriertes, personalisiertes Service. Den Bürgern ist es auch ein Anliegen, die Angebote der öffentlichen Verwaltung mitzugestalten und nicht nur etwas Fertiges vorgesetzt zu bekommen. Die Herausforderung dabei liegt nicht im Abarbeiten des kontinuierlich ansteigenden Datenvolumens, sondern im Zugang zu den Daten – im schnellen Auffinden von Informationen, in der Benutzerfreundlichkeit, in der Einfachheit der Aufbereitung und ihrer Verständlichkeit.

### **Kooperation und Teamgeist – die Grundbausteine für bestmögliches Service**

Das in den USA unter dem Schlagwort „Collaboration“ bekannte Thema der Teamarbeit wird insbesondere durch die neuen Medien auch im E-Government immer wichtiger. Ein „One-Stop-Shop“ für Amtswege ist nur dann möglich, wenn die betroffenen Ämter auch auf Sachbearbeiter-Ebene intensiv zusammenarbeiten. Dazu ist es notwendig, den Teamgeist und die Arbeit in Teams in Österreich zu fördern – nicht nur in den Ämtern, sondern auch in der Wirtschaft.

Das Cisco Whitepaper „Realizing the Potential of the Connected Republic“ kann auf [www.cisco.at](http://www.cisco.at) heruntergeladen werden.

Aktuelle Informationen von Cisco Austria sind auch über die Kurznachrichten-Plattform „Twitter“ ([www.twitter.com/Cisco\\_Austria](http://www.twitter.com/Cisco_Austria)) abrufbar.

Weitere Informationen:

Cisco Systems Austria GmbH, Millennium Tower, Handelskai 94-96, A-1200 Wien, [www.cisco.at](http://www.cisco.at)  
Wolfgang Fasching-Kapfenberger, Tel. 01-240 30- 6247, Fax 01-240 30-6300, [wfaschin@cisco.com](mailto:wfaschin@cisco.com) The Skills Group,  
Christiane Fuchs-Robetin, Tel. 01-505 26 25-66, [fuchs-robotin@skills.at](mailto:fuchs-robotin@skills.at)

Über Cisco

Cisco (NASDAQ: CSCO), weltweit führender Anbieter von Networking-Lösungen, verändert die Art und Weise wie Menschen miteinander in Kontakt treten, kommunizieren und zusammenarbeiten. Weitere Informationen zu Cisco finden Sie unter <http://www.cisco.at>. Cisco-Produkte werden in Europa von der Cisco Systems International BV geliefert, eine Tochtergesellschaft im vollständigen Besitz der Cisco Systems, Inc.

Cisco, Cisco Systems und das Cisco Systems-Logo sind eingetragene Marken oder Kennzeichen von Cisco Systems, Inc. und/oder deren verbundenen Unternehmen in den USA und in anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument enthaltenen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Worts "Partner" bedeutet nicht, dass eine Partnerschaft oder Gesellschaft zwischen Cisco und dem jeweils anderen Unternehmen besteht. Dieses Dokument ist eine Veröffentlichung von Cisco.