

Aktuelle Studie zeigt auf:

Österreichs Ämter brauchen mehr Zusammenarbeit

- **Kooperationsbereitschaft in Österreichs Behörden sehr unterschiedlich ausgeprägt: Bund und Gemeinden deutlich kooperativer als die Länder**
- **Privatwirtschaft fordert von Behörden mehr Bereitschaft zur Zusammenarbeit**
- **Amt 2.0 spart persönliche Amtswege und kennt keinen eingeschränkten Parteienverkehr**
- **BRZ als Vorreiter für technologiegestützte Zusammenarbeit in der Verwaltung**

Wien, 3. September 2008 – Die Erwartungen der Österreicher an die öffentliche Verwaltung nehmen zu: Serviceleistungen sollen mindestens so schnell wie in der Privatwirtschaft erbracht, Doppelgleisigkeiten und Bürokratie vermieden werden. Damit diese hohen Anforderungen der Bürger erfüllt werden können, ist nicht nur eine moderne, abteilungs- und ämterübergreifende Vernetzung und Zusammenarbeit notwendig, auch Know-how und Teamgeist bei den Bediensteten dürfen nicht fehlen.

Das ist das Ergebnis einer österreichweiten Studie mit 500 Teilnehmern, mit der das Technologieunternehmen Cisco jetzt erstmals die Kooperationsbereitschaft von Mitarbeitern im öffentlichen Dienst untersucht und mit jenen aus der Privatwirtschaft verglichen hat.

Die befragten Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes sehen großes Verbesserungspotenzial (39 Prozent) bei der dienststellenübergreifenden Kooperation und Projektumsetzung – insbesondere wenn man die Situation in Österreich mit jener anderer Länder vergleicht.

Besonders die weiblichen Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes hadern mit dem Status quo: Die Hälfte der Beamtinnen meint, dass es zu wenig Zusammenarbeit gibt und nur 18 Prozent sind der Meinung, dass dieses Thema in Österreich im Vergleich zu anderen Ländern nicht zu kurz kommt. Männer orten zu 37 Prozent ein generelles Defizit, ein Viertel ist der Meinung, dass Österreich keinen Aufholbedarf hat.

„Die Notwendigkeit für Kooperation mit anderen Einrichtungen wird gesehen und die Technologien sind dafür weitgehend vorhanden. Laut Studie könnte die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Dienststellen aber noch besser gelebt werden“, fasst Achim Kaspar, General Manager von Cisco Austria, die Ergebnisse der Studie zusammen.

Große Unterschiede in der Kooperationsbereitschaft zwischen Bund und Ländern

Deutliche Unterschiede in der Kooperationsbereitschaft gibt es auch zwischen Bund, Ländern und Gemeinden. So geben Mitarbeiter des Bundes und auch jene der Gemeinden an, deutlich mehr dienststellenübergreifend zu kooperieren als die Mitarbeiter in den Ländern: 31 Prozent der

Bundesbediensteten und 37 Prozent der Gemeindebediensteten kooperieren in ihrer Arbeit häufig mit anderen Stellen, auf Landesebene ist es nur ein Fünftel.

Shared Services für den öffentlichen Dienst

Was die technische Ausstattung am Arbeitsplatz betrifft, so sind Österreichs Beamte gleichauf mit ihren Kollegen aus der Privatwirtschaft: Rund 90 Prozent der Beamten verfügen über E-Mail im Büro und Zugang zum World Wide Web, 65 Prozent über ein Handy. Intranet-Anwendungen werden im öffentlichen Dienst sogar intensiver genutzt als in der Privatwirtschaft: 70 Prozent der Beamten nutzen das Intranet als behördeninternes Informationsmedium, in der Privatwirtschaft sind es nur 58 Prozent.

Für Roland Jabkowski, Geschäftsführer des Bundesrechenzentrums, ist das ein Beweis für die professionelle Ausstattung des öffentlichen Dienstes mit neuen Technologien: „Im E-Government und bei Shared Services sind wir bereits im internationalen Spitzenfeld. Eine wichtige Herausforderung für die Verwaltung ist die verstärkte Kunden- und Serviceorientierung mit dem Ziel des One-Stop Government. Dafür ist umfassende Interaktion innerhalb und zwischen den Behörden notwendig“, so Jabkowski.

Als bereits erfolgreich umgesetzte Beispiele für „Collaboration“ im öffentlichen Dienst nennt Jabkowski FinanzOnline, help.gv.at und den elektronischen Akt „ELAK“. Für den BRZ-Geschäftsführer bestätigt die Studie den Wunsch nach mehr Zusammenarbeit in der Verwaltung: „Gängige Kommunikationstechnologie wird in Verwaltung und Wirtschaft in ähnlichem Umfang eingesetzt und genutzt. Bedarf besteht in der Erweiterung behördenübergreifender Collaboration.“

Privatwirtschaft fordert mehr Zusammenarbeit der Ämter

In der Studie wurde auch die Meinung der Privatwirtschaft zur Kooperationsbereitschaft in österreichischen Ämtern erhoben: Gleich 79 Prozent der befragten Angestellten aus der Wirtschaft meinen, dass im öffentlichen Dienst Aufholbedarf bei der Bereitschaft zur Zusammenarbeit besteht. Zwei Drittel der Mitarbeiter aus der Privatwirtschaft gehen davon aus, dass bei ihnen mehr kooperiert wird als im öffentlichen Dienst. Von den Beamten hingegen vertritt diese Auffassung nur ein Viertel. „Es gibt offenbar Vorurteile der Privatwirtschaft gegenüber der Verwaltung und ein Informationsdefizit“, so Kaspar.

Amt 2.0 und Kooperation bringen enormes Einsparungspotenzial

Kooperation im öffentlichen Dienst ist nicht nur eine Grundlage für besseren Bürgerservice, sondern auch für effizienten Mitteleinsatz. In einer von Cisco weltweit in mehreren Großstädten durchgeführten Vergleichsstudie wurde festgestellt, dass sich ein Telefonkontakt eines Bürgers mit einer Behörde mit rund 4 Euro zu Buche schlägt. Der gleiche Kontakt via Internet kostet den Steuerzahler nur 50 Cent. Kaspar: „Die Zahl der Bürgerkontakte der Verwaltung wird in Zukunft weiter zunehmen. Für das Budget der öffentlichen Hand bietet es großes Einsparungspotenzial, Behördenkontakte vom Telefon und der persönlichen Vorsprache ins Internet zu verlegen.“

Der durchgeführte Vergleich der Verwaltungen einzelner Länder kommt außerdem zum Ergebnis, dass sich Verwaltungseinrichtungen mit besserer Vernetzung leichter auf die Anforderungen der Bürger einstellen können und gleichzeitig effizienter arbeiten. „Das Amt 2.0 kann die Eingaben der

Bürger jederzeit, an jedem Ort und über jedes Kommunikationsmittel entgegennehmen. Das Vorsprechen zum Abgeben von Formularen wird es in Zukunft nicht mehr geben, da dieser ganze Vorgang über das Internet schneller und billiger abgewickelt werden kann“, so Cisco-Chef Kaspar.

Studienautor: Marketagent.com

Titel: „Kooperationsbereitschaft im öffentlichen Dienst“

Methode: CAWI

Zeitraum: 7.–12. August 2008

Teilnehmer: 500 Personen, davon 250 leitende und nicht leitende Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes und 250 leitende und nicht leitende Mitarbeiter von privatwirtschaftlichen Unternehmen

Fotodownload unter: www.pressefotos.at

Weitere Informationen:

Cisco Austria GmbH, Millennium Tower, Handelskai 94-96, A-1200 Wien, www.cisco.at

Ing. Wolfgang Fasching, MBA - Tel. 01/240 30- 6247, Fax 01-24030/ 6300, wfaschin@cisco.com

Agentur Skills, Christiane Fuchs-Robetin, Tel. 01/505 26 25 66. Fax 01/505 94 22, fuchs-robotin@skills.at

Bundesrechenzentrum GmbH, Hintere Zollamtsstraße 4, 1030 Wien, www.brz.gv.at

Mag. Barbara Blovsky, Tel. 01/71123-3195, barbara-blovsky@brz.gv.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.

Über das BRZ

Das Bundesrechenzentrum (BRZ) ist der IKT-Dienstleister der österreichischen Bundesverwaltung. Hervorragendes IT-Know-how und langjährige Erfahrung mit den Abläufen in der öffentlichen Verwaltung machen das Unternehmen zum führenden E-Government-Partner in Österreich. Das BRZ versteht sich als Integrator zwischen den Anforderungen der Verwaltung, den Leistungen der IT-Wirtschaft und den Bedürfnissen der Anwender und unterstützt bei der Harmonisierung und Standardisierung der Verwaltungs-IKT.