

# Partizipationsprozess Digitale Agenda Wien

---



Finalistentag des 14. eGovernment-Wettbewerb

7. Mai 2015, Berlin

BearingPoint

DI<sup>in</sup> Sandra Heissenberger

Thomas Schubböck

Magistratsdirektion der Stadt Wien

Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit

Prozessmanagement und IKT-Strategie

# Auftrag

- ❖ Anlass: Erneuerung der IKT-Strategie aus dem Jahr 2008
- ❖ Ziel: Kundenorientierung, Einbindung der Bürgerinnen und Bürger, sowie der Wirtschaft
- ❖ Ansatz: partizipativ, offen, transparent



# Ziele

- ❖ IKT-Strategie für die Stadt Wien 2015 – 2018  
**Digitale Agenda für Smart City Wien**
- ❖ Anforderungsprofil an die IT der Stadt aus unterschiedlichen Sichten
- ❖ Commitment der Stakeholder für innovatives IT-strategisches Handeln
- ❖ Innen- & Außensicht integrieren.
- ❖ Ein Bild vermitteln, in dem sich Fachabteilungen, IT, Politik und BürgerInnen wiederfinden.
- ❖ Eine rasant wachsende Stadt erfordert eine dynamische Strategie deshalb: die Prozess-Strategie



# Politische Vorgaben

---

- ❖ Gesellschaftliche Mitbestimmung und Transparenz ein zentrales Anliegen
- ❖ Digitale Demokratie muss für alle zugänglich sein: Breiter WLAN-Zugang
- ❖ Digitale Demokratie ist nutzbar: Neue Verwaltungs-Apps
- ❖ Digitale Demokratie ist partizipativ: Wien nutzt Crowdsourcing
- ❖ Digitale Demokratie ist sichtbar: QR-Codes liefern Informationen
- ❖ Digitale Demokratie basiert auf Information: Politische Layer

# Prozess

---

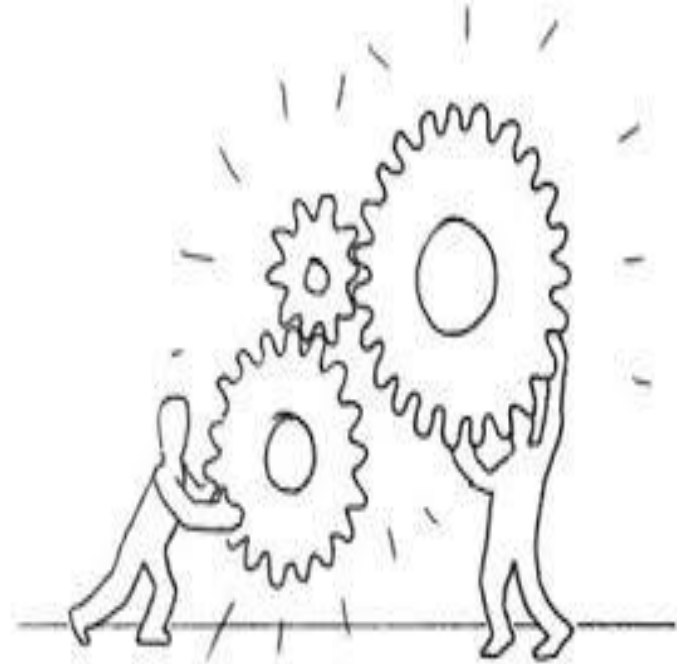
**Ideengenerierung** (online) :  
17. September – 19. Oktober 2014

**Strategietexterstellung** (offline):  
19. Oktober 2014 – 7. April 2015

**Strategiediskussion** (online):  
8. – 30. April 2015

**Revision des Strategietexts** (offline):  
Mai 2015

**Veröffentlichung:**  
Juni 2015



# Online Phase I

---

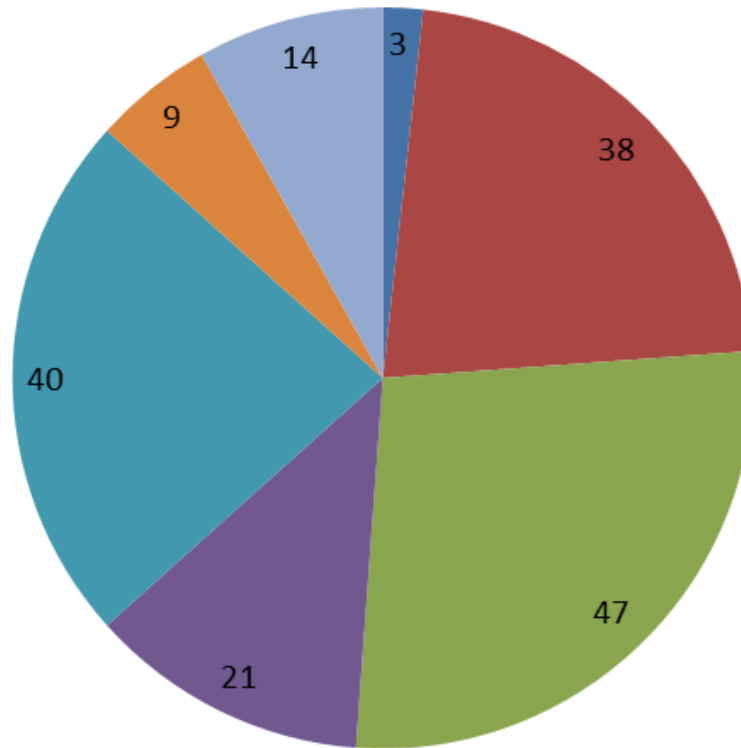
- 478 Registrierungen
- 172 Ideen
- 296 Kommentare
- 2451 Likes/Dislikes

ONLINE

OFFLINE

1. Wie soll die IKT-Infrastruktur der Stadt Wien in Zukunft gestaltet sein?
2. Wie kann der Wirtschaftsstandort Wien durch IKT weiterentwickelt werden?
3. Wie kann die IKT der Stadt Wien Ihre Kundinnen und Kunden in allen Lebenslagen besser unterstützen?
4. Wie verändert die IKT die Verwaltung der Zukunft?
5. Welche Bedenken ergeben sich durch eine zunehmende Digitalisierung der Wiener Stadtverwaltung für Sie?

## Anzahl der Ideen pro Kategorie



Kategorie

- Bedenken aufgrund der Digitalisierung
- IKT für Kundinnen und Kunden
- IKT und Verwaltung der Zukunft
- IKT und Wirtschaftsstandort Wien
- IKT-Infrastruktur
- Sonstiges
- (Leer)

# Top-Ideen

## Such-Plattform für Wohnfühlen in Wien

161

Von Marcus Gremel am MI, 15/10/2014 - 17:07

Einrichtung einer Such-Plattform. Auf dieser kann mit wenigen Klicks nach allen geförderten Mietwohnungen der Stadt gesucht werden. Auch die Anmeldung soll auf dieser Plattform zentral ermöglicht werden, egal ob die Wohnungen von der Stadt oder von Bauträgern vergeben werden. In Kooperation mit bestehenden privaten Plattformen sollen auch freifinanzierte und private Wohnungen ergänzt werden. Das soll die mühsame Wohnungssuche erleichtern.

[mehr anzeigen](#)

Kategorie : IKT und Verwaltung der Zukunft



51 Stimmen



0 Kommentare



# Top-Ideen

## Jahreskarte, Monatskarte... der Wiener Linie am Handy

018

Von Christian Kratochvila am MI, 17/09/2014 - 16:59

Die Jahreskarte, etc sollte auch am Smartphone verfügbar sein. Die Einreichung und Verlängerung der Jahreskarte sollte via Internet möglich sein, ohne dass ein Infoschalter aufgesucht werden muss oder die Jahreskarte mit der Post zugestellt wird.

[mehr anzeigen](#)

Kategorie : IKT für Kundinnen und Kunden



Zugestimmt



36 Stimmen

3 Kommentare

2

# Top-Ideen

## Benachrichtigung über Position in der Ambulanzwarteschlange

019

Von Gebetsberger Birgit am Mi, 17/09/2014 - 19:11

Eine wartende Person wird via App, SMS, E-Mail ... benachrichtigt, wenn sie/er z.B. als übernächste/r Patientin/Patient zur Behandlung aufgerufen wird, sodass es möglich ist sich bis dahin in einem anderen Bereich des Spitals aufzuhalten.

[mehr anzeigen](#)

Kategorie : **IKT für Kundinnen und Kunden**



35 Stimmen



4 Kommentare

3

# Offline-Phase

---



# Arbeitsgruppen

---

## ❖ 5 Arbeitsgruppen

- Serviceangebote und Aktivierung der Bürgerinnen und Bürger
- IT Standortförderung
- IT in der Bildung und Forschung
- Sicherheit, Schutz und Vertrauen in Daten der Stadt
- IT der Stadt

## ❖ Open Government: Einbindung der IdeengeberInnen

## ❖ Konsolidierung der Ergebnisse der Arbeitsgruppen

## ❖ Aus 500 Seiten werden 30 Seiten Digitale Infrastruktur





# Struktur /1

---

- ❖ Einführung in die Digitale Agenda
- ❖ Vertrauen, Sicherheit und Schutz
- ❖ Serviceangebote und Aktivierung der Bürgerinnen und Bürger
- ❖ Bildung und Forschung
- ❖ IT Standort Wien
- ❖ Digitale Infrastruktur
- ❖ IT Governance



# Struktur /2

---

## Leuchtturmprojekte

- Nachweis für einen sicheren und transparenten Umgang mit Daten
- BürgerInnenportal „Meiner Stadt stets nah“
- Stadt-Wien-App
- Einsatz von QR-Codes
- Smart Kids
- Code Studio
- Digitale City Wien
- Digitale Mobilität

## Jede Idee in Fußnote

## Annex (Sammlung aller eingebrachter Ideen und Kommentare



# Prinzipien

## Vertrauen und Sicherheit

Vertrauen in die Informationssicherheit ist entscheidend für das gesamte Handeln der Stadt Wien und ist die Basis der modernen Stadt. Die Sicherheit von Infrastruktur, Daten und Kommunikation ist daher von oberster Priorität und immer zu berücksichtigen.

## Transparenz, Offenheit und Beteiligung

Die Stadt Wien entwickelt sich von einem geschlossenen Bürokratie-Modell zu einer offenen und partizipativen Stadt. Die aktive Einbindung der Bürgerinnen und Bürger mit intelligenten IT-Plattformen wird zum Standard in der Stadt Wien und lässt kreative und innovative Lösungen partnerschaftlich entstehen. Transparenz und Offenheit leiten das Verwaltungsdenken und Handeln.

## Inklusion

Digitale Veränderungsprozesse sind eine große Herausforderung für uns alle. Die Stadt Wien stellt sicher, dass wir dabei niemanden zurücklassen und dass alle Services für alle Menschen der Stadt zugänglich bleiben. Das Inklusionsprinzip ist ein zentrales Anliegen der Smart City Wien.

## BürgerInnenorientierung

Verwaltung ist eine Dienstleistung für die BürgerInnen unserer Stadt. Die Stadt Wien orientiert sich an den Blickwinkeln und Lebenslagen der BürgerInnen. Für deren Anliegen ist sie 7 Tage die Woche 24 Stunden am Tag jedenfalls online verfügbar.

## Konsolidierung

Die Stadtverwaltung Wien und ihre Unternehmen werden in einer bürgerorientierten Sicht gesamtheitlich wahrgenommen. Eine koordinierte und konsolidierte Vorgangsweise ist Grundvoraussetzung für eine effiziente und effektive Weiterentwicklung der IKT der Stadt Wien.

## Innovation

Wir leben in einer Zeit der radikalen Veränderung, die von neuen Ideen geprägt ist. Informations- und Kommunikationstechnologien haben eine noch stärkere strategische Bedeutung und müssen immer mitgedacht werden. Die Stadt Wien stellt sich dieser Herausforderung indem sie einen zusätzlichen Rahmen für innovative Projekte schafft.

## Agilität und Lernen

Um die Herausforderungen der digitalen Transformation zu meistern, bedarf es einer lernenden Organisation, die ein hohes Maß an Agilität und Veränderungsbereitschaft vorweist. Das heißt auch der Einsatz neuer Management-Methoden, die Veränderung von Prozessen und der Einsatz innovativer Technologien des digitalen Zeitalters.

## Stärkung des Wirtschaftsstandorts

Die IT-Branche hat sich in den letzten Jahren zu einem der wichtigsten Wirtschaftsfaktoren für die Stadt Wien entwickelt. Das gemeinsam weiter auszubauen muss wichtige Aufgabe aller Beteiligten sein.



# Prinzipien – Beispiel 1

---

## Vertrauen und Sicherheit

Vertrauen in die Informationssicherheit ist entscheidend für das gesamte Handeln der Stadt Wien und ist die Basis der modernen Stadt. Die Sicherheit von Infrastruktur, Daten und Kommunikation ist daher von oberster Priorität und immer zu berücksichtigen.

# Prinzipien – Beispiel 2

---

## Transparenz, Offenheit und Beteiligung

Die Stadt Wien entwickelt sich von einem geschlossenen Bürokratie-Modell zu einer offenen und partizipativen Stadt. Die aktive Einbindung der Bürgerinnen und Bürger mit intelligenten IT-Plattformen wird zum Standard in der Stadt Wien und lässt kreative und innovative Lösungen partnerschaftlich entstehen. Transparenz und Offenheit leiten das Verwaltungsdenken und Handeln.

# Prinzipien – Beispiel 3

---

## **BürgerInnenorientierung**

Verwaltung ist eine Dienstleistung für die BürgerInnen unserer Stadt. Die Stadt Wien orientiert sich an den Blickwinkeln und Lebenslagen der BürgerInnen. Für deren Anliegen ist sie 7 Tage die Woche 24 Stunden am Tag jedenfalls online verfügbar.

# Online Phase II

---

- ❖ Text steht zur Diskussion auf [www.digitaleagenda.wien](http://www.digitaleagenda.wien)
- ❖ 313 Kommentare und 2999 likes/dislikes
- ❖ 8. bis 30. April 2015
  
- ❖ Überarbeitung des Konsultationsergebnisses
  
- ❖ Veröffentlichung im Juni 2015

ONLINE

OFFLINE

# 1. Kapitel: Einführung in die Digitale Agenda Wien

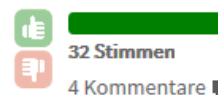
001

„Das Nervensystem der smarten Stadt“



002

Mit der „Smart City Rahmenstrategie“ hat sich die Stadt Wien Leitlinien gegeben, wie den Herausforderungen der Zukunft begegnet werden soll. Im Zentrum stehen dabei die hohe Lebensqualität der Bevölkerung, die Schonung von Ressourcen und der Nutzen von Innovationen. Um diese Ziele zu erreichen, benötigt es den Einsatz moderner Technologien und Prozesse. Die Digitalisierung von Infrastrukturen, Organisationen und Lebenswelten ist daher eine zentrale strategische Aufgabe der Stadt. Die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sind zum Nervensystem der „smarten“ Stadt geworden.



003

Die Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien für unsere Gesellschaft lässt sich noch nicht voll erfassen. Neue Geschäftsmodelle, die Veränderung von Arbeitswelten und Qualifikationsbedürfnissen, eine Neujustierung zentraler und dezentraler Produktionsweisen sowie die Beschleunigung und Individualisierung zahlreicher Prozesse führen zu Brüchen in



## Kapitel

1. Kapitel: Einführung in die Digitale Agenda Wien
2. Kapitel: Vertrauen, Schutz und Sicherheit
3. Kapitel: Serviceangebote für die Bürgerinnen und Bürger
4. Kapitel: Bildung und Forschung
5. Kapitel: Starker IKT-Standort Wien
6. Kapitel: Digitale Infrastruktur
7. Kapitel: IT-Governance

## Mehr Informationen

Was ist die Digitale Agenda?

Warum soll ich teilnehmen?

Wie schaut der Prozess aus?

**051** Die Smart City Wien ist „die Stadt der kurzen Wege“ und das digitale Serviceangebot soll dazu einen wesentlichen Beitrag leisten. Wichtig ist, dass die digitalen Services der gesamten Bevölkerung und nicht zuletzt Wirtschaftstreibenden Zeit sparen. Dafür ist es unerlässlich, sich an den unterschiedlichen Lebenslagen der Menschen zu orientieren.

   
**19 Stimmen**  
 **1 Kommentar**

[einloggen](#) oder [register](#) um Kommentare zu schreiben

 **brigitte.lutz**  
 08.04.2015 - 13:55



[Einloggen](#) oder [registrieren](#) um zu kommentieren

Ev. noch ergänzen: Wien stellt ‚e‘ zu: Zusendungen der Stadt Wien langen ohne Medienbruch bei den Empfängerinnen und Empfängern ein und können online abgerufen werden.

Schließen

**052** Ebenfalls nimmt die Partizipation im Sinne einer aktiven Teilhabe der Bevölkerung eine zentrale Rolle ein. Die Zusammenarbeit mit den Bürgerinnen und Bürgern, ihr Feedback und ihr „Blick von außen“ sollen auch in Zukunft die Entwicklung digitaler Angebote leiten. Digitale und auch analoge Beteiligungsprozesse werden so als Standard etabliert und schaffen einen erheblichen Mehrwert für die Gesellschaft. Digitale Demokratie wird dadurch nutzbar und spürbar. Herzstück dieses Handlungsfeldes sind die folgenden drei Leuchtturmprojekte.

   
**9 Stimmen**  
 **3 Kommentare**

Who´s who?   
 Welche Regeln gelten? 

Am meisten diskutiert

**Kapitel/Absatz Komm. Stimmen**

1/3	6	28
1/21	5	20
1/7	5	18
1/8	5	14
3/53	5	7
1/2	4	32

**1 von 34** nächste >

Aktivste BenutzerIn

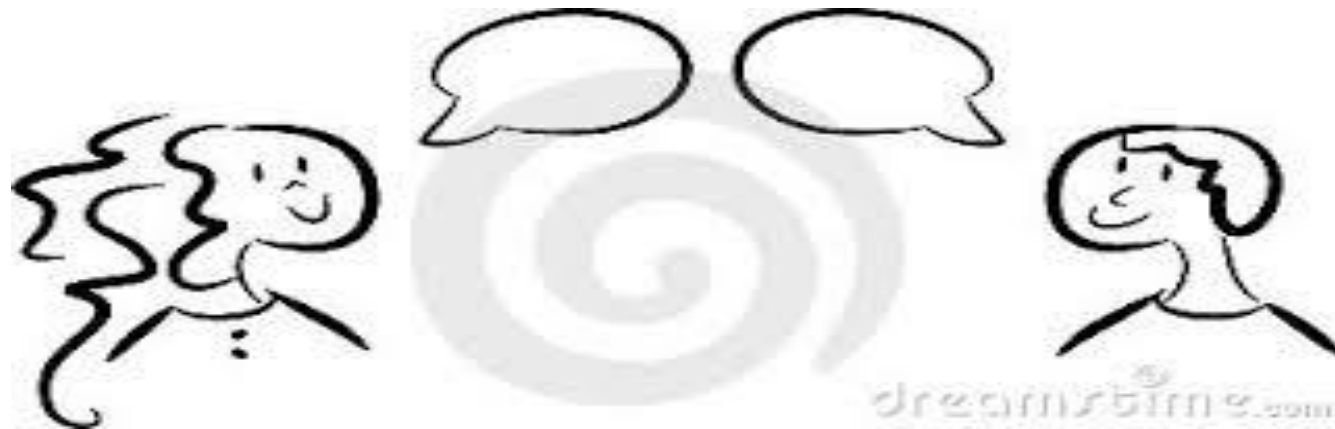
**BenutzerInnen Komm. Stimme**

HelmutKarasA...	36	53
Helmut	23	17
leobard	16	51
raihas	14	25
mm@martinmuc...	8	58
brigitte.lut...	8	1

**1 von 13** nächste >

# Wie geht es weiter?

---



- ❖ Plattform [www.digitaleagenda.wien](http://www.digitaleagenda.wien) bleibt aufrecht.
- ❖ Einmal jährlich wird der Partizipationsprozess mit den Bürgerinnen und Bürgern neu angestoßen.
- ❖ Arbeitsgruppen entwickeln die Ideen laufend weiter.
- ❖ Umsetzung der Maßnahmen wird regelmäßig reflektiert.

# Conclusio

---

- ❖ Partizipation bei ungewohntem Thema
- ❖ Digitaler Partizipationsprozess
- ❖ Hohe Beteiligung
- ❖ Sehr gute Ideen
- ❖ Positive Erfahrung
- ❖ Kein Shitstorm
- ❖ Hohe Bewertung aufgrund einer wissenschaftlichen Analyse (John May, Stakeholder Engagement Professionals)



# Für mehr Teilnahme der Bürgerinnen und Bürger an Entscheidungsprozessen

---

[www.digitaleagenda.wien](http://www.digitaleagenda.wien)



Diese Präsentation der Stadt Wien steht unter einer [Creative Commons Namensnennung 3.0 Österreich Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/).

Die Namensnennung der Stadt Wien als Rechteinhaberin hat in folgender Weise zu erfolgen:

"Datenquelle: Stadt Wien"