

Netzwerk Bürgerservice

Zum Abschluss des zweiten Praxislehrgangs Bürgerservice:
Bürgerservice vor Ort erleben von [Klaus Wirth](#)



Am 26. September 2012 fand in [Salzburg](#) das Follow-up des zweiten Praxislehrgangs Bürgerservice statt, der vom KDZ durchgeführt wurde. Für die TeilnehmerInnen war dies auch der offizielle Abschluss des Lehrgangs.

BürgerInnenservicegedanken entwickelt sich laufend weiter

Über die Jahre hat sich das „Erfolgsmodell Bürgerservicestelle“ stark verändert. Patentlösungen gibt es nach wie vor nicht. Die unterschiedlichen lokalen Anforderungen in Abhängigkeit der Größe einer Gemeinde, aber auch die jeweils örtlichen Kundenerwartungen haben zu sehr unterschiedlichen Lösungen geführt.

„Die Verwaltungskultur in Österreichs Städten hat sich positiv in Richtung Bürgerorientierung verändert.“

Allen gemein ist, dass Bürgerservicestellen das sichtbarste Zeichen einer seit Jahren sich kontinuierlich positiv verändernden bürgerorientierten Verwaltungskultur in Österreichs Städten, Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden sind. Gerade die MitarbeiterInnen in den Bürgerservicestellen machen diesen neuen Geist einer kunden- und serviceorientierten Verwaltung explizit sichtbar und erlebbar.

Parallel zur kontinuierlichen Erweiterung der Aufgabenfelder und Leistungsspektren der Bürgerservicestellen haben auch die Anforderungen an die Beschäftigten weiter zuge-

nommen. Dies betrifft zunächst einmal den direkten Kontakt mit den BesucherInnen und die daraus resultierenden hohe Anforderungen an die kommunikative, soziale und immer mehr auch interkulturelle Kompetenz. Dies betrifft aber auch noch andere Bereiche: die meist sehr langen Öffnungszeiten erfordern flexible Lösungen in der internen Dienstorganisation („Radddienste“ mit differenzierten Funktionen, vermehrter Einsatz von Teilzeitkräften).

Das immer breiter werdende Aufgaben- und Leistungsprogramm der Bürgerservicestellen ist auf Dauer ohne entsprechende Wissensdatenbanklösungen kaum mehr zu bewältigen. Gerade das zuletzt genannte Themenfeld findet immer mehr InteressentInnen, aber auch AnwenderInnen. Ein direktes Spin-off aus den beiden Lehrgängen ist etwa das [Kommunedia-Projekt](#) der Gemeinden [Leonding](#), [Engerwitzdorf](#) (bald schon mit der Stadt [Vöcklabruck](#); weitere Projekte sind im Entstehen in [Tulln](#), in [Eisenstadt](#)) sowie die neue Wissensplattform der Stadtgemeinde [Weiz](#).

Praxisdialog und Netzwerke¹

Die beiden zuletzt durchgeführten Lehrgänge haben sehr deutlich bestätigt, wie wichtig es für die kommunalen PraktikerInnen ist, Praxisbeispiele hautnah und ungeschminkt zu erleben und aus nächster Nähe zu sehen. Demzufolge waren die im Rahmen des Lehrgangs durchgeführten Lernexkursionen zu Bürgerservicestellen und der unmittelbare

¹ Vgl. dazu: Duelli, Martin; Wirth, Klaus: Erfolgsfaktor Netzwerk BürgerInnenservice? In: Offene Stadt: Wie BürgerInnenbeteiligung, BürgerInnenservice und soziale Medien Politik und Verwaltung verändern (=Öffentliches Management und Finanzwirtschaft, Bd. 16), hrsg. von Thomas Prorok, Bernhard Krabina, Wien, Graz 2012, S. 251-159.

Austausch mit den dort beschäftigten MitarbeiterInnen ein als von den TeilnehmerInnen besonders wertvoll erlebter Teil der Weiterbildung.

Darüber hinaus hat sich wieder bestätigt, wie wichtig Netzwerke sind. Sowohl auf der fachlich-sachlichen Ebene, indem der Wissens- und Erfahrungsaustausch die Netzwerkmitglieder weiterbringt, als auch auf einer emotionalen Ebene, weil die Netzwerkmitglieder im sicheren Bewusstsein arbeiten, bei Bedarf aus dem Kollegennetzwerk Rückhalt, aber auch konkrete Unterstützungshilfe bekommen zu können. Nicht zu unterschätzen ist letztlich aber auch der Nutzen auf einer ganz persönlichen Ebene, weil die Diskurse die Möglichkeit zur Reflexion der eigenen Tätigkeit – mithin Lernmöglichkeiten – eröffnen.

sionen und des praxiorientierten Dialogs stützen. Inhaltlich werden – unter Berücksichtigung der Entwicklungen im Bereich Bürgerservices – teilweise andere und neue Akzente gesetzt werden. Der nächste Lehrgang ist für 2014 geplant. Für alle an der Thematik BürgerInnenservice Interessierten bietet das KDZ bis dahin offene [Spezialseminare](#) und ein jährliches Netzwerktreffen – das nächste in [Graz](#) – an. <

[Kommentar senden](#)

„Die Anforderungen an die Beschäftigten haben weiter zugenommen – quantitativ und qualitativ.“

Ausblick

Das KDZ plant bereits den dritten Praxislehrgang Bürgerservice. Er wird sich wieder auf die bewährten Elemente der Lernexkur-

Neuerscheinung

ANKÜNDIGUNG KDZ PUBLIKATION



Offene Stadt
Wie BürgerInnenbeteiligung, BürgerInnenservice und soziale Medien Politik und Verwaltung verändern

Thomas Prorok, Bernhard Krabina (Hrsg.)

Wien, Graz: NWV 2012, 420 S.
 Öffentliches Management und Finanzwirtschaft, Bd. 16
[ISBN 978-3-7083-0877-7](#)
 Preis: 44,80 Euro

Die Offene Stadt zeichnet sich durch ein aktives Miteinander von Stadt-Verantwortlichen und Zivilgesellschaft aus. Dabei baut die Offene Stadt auf langjährigen Erfahrungen und hohen Standards im BürgerInnenservice auf. Diese befähigen sie, sich den BürgerInnen und zivilgesellschaftlichen Gruppen gegenüber zu öffnen, diese einzubeziehen, ihr Mitbestimmen, Mitwirken und Engagement zu fördern und anzuregen. All dies geschieht unter aktiver Nutzung sozialer Medien, welche sich innerhalb kürzester Zeit zum Katalysator für BürgerInnenbeteiligung und BürgerInnenservice entwickelt haben. In vier Kapiteln stellen AutorInnen aus Praxis und Wissenschaft die zentralen Aspekte der Offenen Stadt vor:

- Teil 1: Vom BürgerInnenservice zur BürgerInnenbeteiligung
- Teil 2: BürgerInnenservice: Bessere Leistungen für BürgerInnen
- Teil 3: Soziale Medien: Katalysator für BürgerInnenservice und BürgerInnenbeteiligung
- Teil 4: Der Weg zur Offenen Stadt – in 15 Thesen und fünf Schritten