

# Teamwork bringt mehr Service

Kooperation im öffentlichen Dienst bildet nicht nur eine Grundlage für besseren Bürgerservice, sondern auch für effizienten Mitteleinsatz. Verwaltungseinrichtungen mit besserer Vernetzung können sich leichter auf die Anforderungen der Bürger einstellen und gleichzeitig rascher arbeiten. Genau hier besteht noch großer Aufholbedarf.

Sonja Gerstl

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 der das Technologieunternehmen Cisco nunmehr erstmals die Kooperationsbereitschaft von Mitarbeitern im öffentlichen Dienst untersucht und mit jenen aus der Privatwirtschaft verglichen hat.

## Verbesserungspotenzial

So etwa sehen die befragten Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes ein großes Verbesserungspotenzial (39 Prozent) bei der dienststellenübergreifenden Kooperation und Projektumsetzung. Dies gelte vor allem dann, wenn man die Situation in Österreich mit jener anderer

Länder vergleicht. Besonders die weiblichen Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes bemängeln den Status quo: Rund die Hälfte der Beamtinnen meint, dass es zu wenig Zusammenarbeit gibt, und lediglich 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 zusammen.

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



Moderne Kommunikationstechnologien zählen zum Status quo in Verwaltung und Wirtschaft. Bedarf besteht allerdings vielerorts noch in der institutionenübergreifenden Vernetzung. Foto: Fotolia.com

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 Kas-

par. 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-An-

wendungen 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.

[www.cisco.at](http://www.cisco.at)

## Gemeinsamer Zugriff auf alle Systeme

Die neue Form der Zusammenarbeit: Werkzeuge für die mediale Vernetzung gewinnen immer mehr an Bedeutung.

Faktum ist: Heterogenität ist die Regel und nicht die Ausnahme in der Unternehmensinformationstechnologie. Geschäftsprozesse und -informationen sind zumeist über viele verschiedene Systeme auf unterschiedlichen Plattformen unterschiedlicher Hersteller verteilt. Primäre Aufgabe ist es demnach, diese verschiedenartigen Strukturen zusammenzuführen, damit Benutzer unternehmensweit Zugriff auf alle Systeme haben.

Kontextlose Zusammenarbeit ist wie Wissen ohne Weisheit. Isolierte Informationen und Aktivitäten können zwar an sich nützlich sein, wirklich effizient lassen sie sich aber nur einsetzen, wenn man sie in Relation zueinander und im größeren Kontext begreift. So ist etwa die Kenntnis, dass ein Benutzer online ist und für einen Chat zur Verfügung steht, an sich bereits nützlich. Noch wesentlich effizienter lässt sie sich einsetzen, wenn in diesem Moment die Verkaufszahlen, ein E-Mail oder ein Dokument

dieses Benutzers vorliegen. Die elektronische Zusammenarbeit ist sehr vielseitig. Dazu zählen synchrone Tools wie Instant Messaging und Webconferencing, asynchrone Tools wie E-Mail, Diskussionen, gemeinsame Favoriten, Content-Management-Systeme und hybride Tools, die mehr Effizienz durch die Kombination verschiedener Modi wie Integrated Awareness und Instant File-Sharing bieten.

## Community Tools

Wie in den 1990er Jahren das Internet Unternehmensanwendungen verändert hat, so bildet jetzt eine neue Art von Community Tools die Basis für die nächste Stufe der Zusammenarbeit. Die Herausforderung liegt dabei in der Ausstattung innovativer Tools, die den Unternehmen erforderliche Eigenschaften wie Skalierbarkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit und die Erfüllung von Konformitäts- und Audit-Anforderungen garantiert. Hier liegen auch die Hauptkompetenzen von Lotus,

einer neuen Collaboration-Software-Lösung von IBM.

Wie schon bei der ersten Generation haben sich diese Collaboration Tools unabhängig voneinander entwickelt. Blogs, Wikis, gemeinsame Fa-

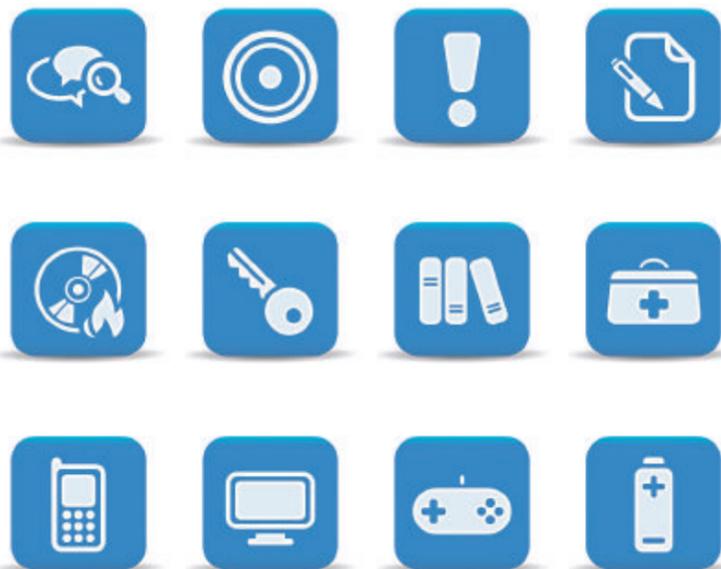
voriten und andere Community Tools wurden für unterschiedliche Anforderungen erstellt. Die neue Generation umfasst aber auch das Mash-up-Prinzip, also die Fähigkeit, nützliche Funktionskombinationen

je nach Bedarf zu erstellen. In sogenannten Verbundanwendungen dehnt Lotus dieses Prinzip auf alle verfügbaren Tools – also Collaboration Tools, prozess- und datenorientierte Tools – ganz einfach aus.

Lotus hat zudem erkannt, dass im Arbeitsleben immer mehr Auswahl vorausgesetzt wird, etwa hinsichtlich des Betriebssystems (Windows, Macintosh, Linux), der Zugriffsmethoden (Desktop Computer, Laptop, Browser, PDA, Telefon, mobile E-Mail-Geräte und Flash-Laufwerke) und nicht zuletzt auch hinsichtlich des Arbeitsplatzes (im Büro, zu Hause und immer öfter unterwegs).

Die wichtigsten Neuerungen im Bereich „Collaboration“ gibt es beim „Lotus After Business Event“ am Dienstag, dem 21. Oktober 2008, im Wiener Künstlerhaus zu sehen und zu hören. Infos zur Anmeldung und weitere Details finden sich unter der unten genannten Webseite. [www.ibm.com/at/events/lotus\\_after\\_business](http://www.ibm.com/at/events/lotus_after_business)

[www.ibm.com/at/events/lotus\\_after\\_business](http://www.ibm.com/at/events/lotus_after_business)



Die tägliche Arbeit am PC gestaltet sich immer abwechslungsreicher, Collaboration ist angesagt. Foto: Fotolia.com