

Nachbericht zum 1. Reallabor „Smarte Bürgerservices“



13.07.2022, 18.30-21.00 Uhr, Stadthalle Linz

Einleitung

Zunächst wurden die Teilnehmenden durch Helmut Muthers, den 1. Beigeordneten der Stadt Linz sowie Projektleiterin Karin Wessel begrüßt. Gleichzeitig wurde der Workshop als Gelegenheit genutzt, die neue Mitarbeiterin Lena Bitter, zuständig für Partizipation und Kommunikation, für das Smart City-Projektbüro vorzustellen.

Anschließend erläuterten die Projektpartnerinnen der Universität Koblenz, Prof. Dr. Maria Wimmer, Forschungsgruppenleiterin des Instituts für Wirtschafts- und Verwaltungsinformatik und Vera Spitzer, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, den Ablauf des Workshops und gaben eine kurze Einleitung in das Handlungsfeld „Smarte Bürgerservices“. Mithilfe praktischer Beispiele erfolgte eine kurze Einführung in die vier Themenschwerpunkte der sich später bildenden Gruppen. Anschließend begann die Gruppenarbeitsphase.

Zielsetzung des Workshops

Ziel des Workshops war in erster Linie, einen aktiven Austausch zwischen Bürger*innen und Akteur*innen zu fördern und zu verstetigen. Weiterhin verfolgte er die Intention einer gemeinsamen Gestaltung der Services für eine künftige Online-Plattform und die Konkretisierung von Entwicklungsansätzen. Diese Entwürfe sollten im Plenum konstruktiv diskutiert, angepasst und ergänzt werden. Langfristig ist geplant, eine Möglichkeit zu schaffen, die entstandenen Entwürfe in eine Beteiligungsplattform einzubinden und künftig eine Feedbackschleife auch online zu ermöglichen.

Gruppenarbeitsphase

In der praktischen Phase des Workshops wurden insgesamt vier Thematische gebildet. Dazu haben sich die Teilnehmenden in zwei aufeinanderfolgenden Phasen zu je zwei Gruppen zusammengefunden, um die Themenschwerpunkte gemeinsam zu diskutieren. Somit wurde ihnen die Möglichkeit geboten, zwei unterschiedliche Themen zu behandeln.

Folgende Schwerpunkte wurden erarbeitet:

1. Gruppe **Individuelles bürgerschaftliches Engagement**
2. Gruppe **Bürgerschaftliches Engagement im Verein**
3. Gruppe **Dialog Bürger/ Wirtschaft und Verwaltung**
4. Gruppe **Services für ältere Menschen**

Als kleine Hilfestellung wurden den Gruppen zudem vier Leitfragen zur Hand gegeben:

1. Welche Funktionalitäten sind gewünscht?
2. Welche Akteure sind für den Service verantwortlich?
3. Welche Bausteine sollten im Bürgerservice enthalten sein?
4. Welche Anforderungen an Datensicherheit & Nutzerfreundlichkeit haben die Bürgerinnen & Bürger?

Abschluss

Zum Schluss kamen alle wieder im Plenum zusammen, um sich einander die Ergebnisse der jeweiligen Gruppen vorstellen und Feedback geben zu können. Dazu präsentierten ein bis zwei Personen je Gruppe mithilfe der zuvor erarbeiteten Poster die Vorstellungen und Wünsche der Teilnehmenden ([siehe Protokoll zum 1. Reallabor](#)).

Trotz der unterschiedlichen Themenfelder fiel in der Feedbackrunde auf, dass sich die Bedürfnisse und Anforderungen an Bürgerplattformen an einigen Stellen durchaus überschneiden. Dazu zählen Datensicherheit, Benutzerfreundlichkeit, Übersichtlichkeit und Barrierefreiheit, um hier einige Beispiele zu nennen.