

Jury-Feedback zum Projekt 2IS-0158: BürgerInnenservice 2.0 – der digitale Weg zu meinem Ausweisdokument

Das Projekt zur Einführung einer digitalen Lösung für Fotoerstellung und Unterschriftsleistung im Rahmen der Ausweiserstellung ist ein exzellentes Beispiel für praxisnahe, strategisch kluge Verwaltungsinnovation. Es zeigt eindrucksvoll, wie durch die geschickte Nutzung eines natürlichen Umbruchs – in diesem Fall das Auslaufen eines bestehenden Vertrags mit einem externen Anbieter – nicht nur bestehende Prozesse optimiert, sondern zugleich neue Maßstäbe für Qualität, Sicherheit und Bürgerorientierung gesetzt werden können.

Besonders hervorzuheben ist die ganzheitliche Konzeption der Lösung, in der mehrere bislang getrennte Prozessschritte in einem medienbruchfreien Ablauf vereint werden – Fotoaufnahme, digitale Unterschrift, Einbindung in den elektronischen Akt (ELAK) sowie Nachweis über die Gebührenzahlung. Dadurch profitieren sowohl BürgerInnen als auch MitarbeiterInnen der Behörde von erheblichen Zeitersparnissen, weniger papierbasierten Prozessen und einem effizienteren Gesamtprozess. Die kostenlose Bereitstellung der Fotostation für BürgerInnen stellt nicht nur eine finanzielle Erleichterung dar, sondern positioniert die Verwaltung als serviceorientierte Akteurin, die echten Mehrwert schafft.

Darüber hinaus zeigt das Projekt bemerkenswerten Weitblick. Künftige europäische Vorgaben zur Sicherheit biometrischer Fotos (z. B. Morphing-Prävention im Rahmen der EU-VIS-Verordnung) werden bereits heute umgesetzt. Dies ist ein eindrücklicher Beleg für proaktives, vorausschauendes Verwaltungshandeln. Ebenso beeindruckend ist die voll-ständige interne Umsetzung mit eigenem Know-how, was hohe Eigenständigkeit, Kosten-effizienz und Anpassungsfähigkeit signalisiert. Der konsequente Fokus auf Barrierefreiheit, die Integration mehrsprachiger Benutzerführung sowie die offene Auslegung für andere Anwendungsfälle (z. B. ID Austria, Führerschein, Waffenbesitzkarten) machen das Projekt zudem zu einem zukunftsfähigen und hochgradig übertragbaren Modell für weitere Standorte und Verwaltungsbereiche.

Trotz der überzeugenden Umsetzung bietet das Projekt Potenzial für gezielte Weiterentwicklungen – sowohl in der inhaltlichen Schärfung als auch in der strategischen Skalierung. Der zentrale qualitative Nutzen des Projekts (insbesondere die Zeitersparnis und der Komfortgewinn für BürgerInnen) ist offensichtlich, jedoch wäre eine systematische Erhebung quantitativer Effekte (z. B. durchschnittlich eingesparte Minuten pro Antrag, Reduktion von Fehler- oder Rücklaufquoten bei Fotoqualität) hilfreich, um die Wirkung noch klarer und belastbarer darzustellen. Solche Daten könnten nicht nur zur internen Steuerung und Weiterentwicklung beitragen, sondern auch als Argumentationsgrundlage bei einer möglichen landes- oder bundesweiten Ausrollung dienen.

In einer übergeordneten Betrachtung wäre es sinnvoll, die Integration in bestehende IT-Systeme und Workflows noch stärker als wiederverwendbares Modell darzustellen. Zwar ist die technische Übertragbarkeit auf andere Behörden bereits angedeutet, aber eine detaillierte Darstellung konkreter Anforderungen (z. B. Schnittstellen, Raumvoraussetzungen, laufende Betriebskosten) könnte potenzielle NachnutzerInnen gezielt unterstützen. Auch die Erfahrungen mit der rechtlichen Zulässigkeit digitaler Unterschriften – ein Thema, das in vielen Bereichen noch Unsicherheiten hervorruft – könnten systematisch aufbereitet und als Good Practice zur Verfügung gestellt werden.

Nicht zuletzt könnte die Kommunikation des Projekts, sowohl intern als auch extern, noch strategischer genutzt werden. Die sehr positive Resonanz der NutzerInnen, die bemerkenswerte Eigenentwicklung und die hohe Anschlussfähigkeit für andere Kontexte machen das

Projekt zu einem idealen Beispiel für moderne, bürgernahe Verwaltungsinnovation. Gezielte Öffentlichkeitsarbeit, z. B. über Social Media, Fachpublikationen oder Kooperationen mit anderen Verwaltungsebenen, könnte nicht nur zur Nachahmung anregen, sondern auch das Vertrauen in die Innovationskraft öffentlicher Institutionen stärken.