



Digitale Identität einfach gemacht

Informationsblatt für Teams bei digiWERKSTATT – der Gemeinde Hackathon

University for Continuing Education KREMS



ÜCM



wirtschaftsagentur burgenland
Forschung und Innovation

STU
SLOVAK UNIVERSITY OF TECHNOLOGY IN BRATISLAVA



wirtschaftsagentur burgenland

In diesem Dokument wird ein Problem aus dem Gemeinde-Alltag genauer zu beschreiben. Es ist eine Informationsgrundlage für die Lösungs-Teams beim Gemeinde-Hackathon, der vom **Land NÖ** in Kooperation mit der **Universität für Weiterbildung KREMS** und dem **INTERREG Projekt BRIE** veranstaltet wird.

Ziel: Das Problem so klar wie möglich zu verstehen.

Problem-Geber: Herr Kratzer, Gemeinde Sigmundsherberg	
Interviewerin: Isabell Grundschober, Universität für Weiterbildung KREMS	
Was ist das Problem?	
<p> Was beschäftigt euch? Warum ist das Thema für euch oder eure Gemeinde wichtig?</p>	<p>Die Gemeinde wird künftig Registrierungsstelle für die ID Austria (digitale Ausweisfunktion). Viele Bürger:innen wissen nicht, was sie dafür mitbringen müssen, und kommen spontan ins Gemeindeamt. Das kostet Zeit, sorgt für Stress bei den Mitarbeiter:innen und für Frust bei den Bürger:innen, wenn Dokumente fehlen oder kein Termin frei ist.</p>
<p> Beispiel-Situation: Gab es einen Moment, wo das Problem besonders spürbar wurde?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ein:e Bürger:in kommt unangekündigt ins Gemeindeamt: • hat zwar Ausweis und Foto dabei, aber das Smartphone oder wichtige Unterlagen vergessen. • Die Mitarbeiter:innen müssen dann einen Termin vereinbaren oder die Person wieder wegschicken. • Beratung und Passwort-Erstellung dauern oft 5–30 Minuten. • → Das blockiert Zeit, die eigentlich für andere Aufgaben gebraucht würd
Wen betrifft das Problem?	
<p> Wer und wie viele sind betroffen? Was brauchen diese Personen? Notieren Sie,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen (vor allem 50+), die sich für die ID Austria registrieren wollen. • Gemeindemitarbeiter:innen, die viele Aufgaben parallel erledigen müssen und nicht jederzeit spontan Zeit haben.

<p>was diesen Personen fehlt, sie frustriert oder worauf sie hoffen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In Summe: ca. 1.700 Hauptwohnsitz-Bürger:innen in Sigmundsherberg. <p>Was fehlt?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen: <ul style="list-style-type: none"> ○ klare Information, welche Unterlagen (Ausweis, Foto, Smartphone etc.) sie für die ID Austria brauchen ○ eine einfache Möglichkeit, vorab einen Termin zu buchen ○ eine verständliche Schritt-für-Schritt-Anleitung (Checkliste) • Gemeindemitarbeiter:innen: <ul style="list-style-type: none"> ○ ausreichend Zeitfenster für die Registrierung ○ ein übersichtliches System für Terminorganisation und Dokumentenprüfung ○ Klarheit, welche Aufgaben und Prüfschritte genau notwendig sind (Schulung) <p>Was frustriert?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen: lange Wartezeiten, vergebliche Wege, weil Unterlagen fehlen oder kein Termin frei ist. • Mitarbeiter:innen: spontane Besuche, fehlende Vorbereitung der Bürger:innen, Zeitdruck durch viele andere Aufgaben. <p>Worauf hoffen sie?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen: schnell und unkompliziert Zugang zu ID Austria, damit sie wichtige digitale Dienste (ELGA, FinanzOnline, etc.) nutzen können. • Mitarbeiter:innen: geordnete Abläufe, weniger Stress, effizientere Nutzung der Arbeitszeit, zufriedene Bürger:innen.
<p> Wenn ihr eine betroffene Person anrufen würdet – was würde sie sagen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bürger:in: „Wann kann ich zur Registrierung kommen? Ich kenne mich da nicht aus und brauche Unterstützung.“ • Mitarbeiter:in: „Wir sind überlastet. Ein Tool für Terminbuchungen und klare Checklisten würde uns sehr helfen.“
<p>Wo & wie zeigt sich das Problem?</p>	
<p> Wo genau passiert das Problem? (Ort, digital, Verwaltung...) Welche Abläufe sind betroffen? (z. B. Anmelden, Installieren, Versorgen...) Was läuft nicht rund? Was fehlt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Im Gemeindeamt bei der persönlichen Anmeldung. • Digital im ID Austria Portal (Bürger:innen wissen oft nicht, welche Dokumente notwendig sind). <p>Welche Abläufe sind betroffen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminkoordination: Bürger:innen kommen oft spontan ins Gemeindeamt, ohne Termin. • Dokumentenprüfung: Es ist unklar, welche Unterlagen mitzubringen sind; oft fehlen Ausweis, Foto oder Smartphone.

	<ul style="list-style-type: none"> • Registrierung im System: Mitarbeiter:innen müssen prüfen, beraten, Passwörter erstellen, Wiederrufscodes vergeben. • Information & Unterstützung: Bürger:innen brauchen Hilfe beim Umgang mit ID Austria (z. B. Passwortüberlegung, Installation). <p>Was läuft nicht rund?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viele spontane Besuche blockieren Zeit und stören den Ablauf. • Bürger:innen sind oft unvorbereitet → Registrierung scheitert oder dauert sehr lange. • Outlook-Kalender für Termine ist unübersichtlich, Termine werden leicht übersehen. • Schulung für Mitarbeiter:innen fehlt noch, daher Unsicherheit über die genauen Schritte. <p>Was fehlt?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein klar geregeltes Anmeldesystem (z. B. Online-Terminbuchung mit Checkliste). • Vorab-Information für Bürger:innen (welche Unterlagen nötig sind). • Klare Prozesse für Mitarbeiter:innen nach der Schulung. • Übersichtliche Tools statt unübersichtlicher Kalenderlisten.
<p> Was müssten wir noch wissen oder herausfinden, um das Problem/die Lage besser zu verstehen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Dokumente und Schritte sind genau notwendig (nach der Schulung klar). • Wie die Terminorganisation (online oder telefonisch) am besten gelöst werden kann. • Ob Bürger:innen Unterlagen auch vorab digital hochladen könnten.
<p>Warum ist das Thema wichtig – und was gibt es schon?</p>	
<p> Passt das zu den Zielen der Gemeinde/Region? Welche Ressourcen gibt es?</p> <p>Was wurde vielleicht schon begonnen? Wer könnte mithelfen? Welche Mittel oder Förderungen gibt es?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ohne ID Austria kein Zugang zu wichtigen Online-Services (z. B. ELGA, FinanzOnline). • Digitale Identität ist ein Muss für alle Bürger:innen → die Gemeinde trägt Verantwortung. • Erste Schritte: Outlook-Kalender für Termine, Schulung der Mitarbeiter:innen geplant. • Passt zu den Zielen: Digitalisierung der Verwaltung und Zeitersparnis.
<p> Was passiert, wenn wir es nicht lösen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Viele spontane Besuche ohne Termin. • Bürger:innen kommen unvorbereitet → lange Wartezeiten oder vergebliche Wege. • Gemeindemitarbeiter:innen sind gestresst, Termine werden übersehen. • Bürger:innen werden unzufrieden („erbost“).
<p> Wer müsste bei der Lösung mitdenken? (Fachrichtungen, Berufe)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeindemitarbeiter:innen (Bürgerservice, IT). • Bürger:innen (vor allem ältere Zielgruppen). • Evtl. externe Stellen (ID Austria, Schulungsanbieter)

Was ist das Problem in einem Satz?	
Formuliert das Problem aus Sicht einer betroffenen Person, z.B.: Als [Nutzer:in] erlebe ich [Situation], brauche aber [Bedarf], damit [Wirkung/Ziel].	<p>Aus Sicht der Mitarbeiter:innen: „Ich erlebe eine unübersichtliche und zeitaufwändige Anmeldesituation für ID Austria. Ich brauche ein klares System für Terminbuchungen und Dokumentenchecks, damit ich Zeit für andere Aufgaben habe.“</p> <p>Aus Sicht der Bürger:innen: „Ich möchte mich schnell und einfach für die ID Austria registrieren, weiß aber nicht genau, was ich dafür brauche. Ich brauche eine klare Checkliste und eine einfache Möglichkeit, einen Termin zu vereinbaren</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Woran würden wir merken, dass das Problem gelöst ist? Was wäre ein gutes Zeichen? Wäre etwas anders spürbar? Für wen?	<ul style="list-style-type: none"> • Bürger:innen kommen vorbereitet mit allen nötigen Unterlagen. • Keine Spontanbesuche mehr. • Termine laufen geordnet, ohne Stress. • Gemeindemitarbeiter:innen haben mehr Zeit für andere • Bürger:innen sind zufrieden, weil es schnell geht.
Arbeitstitel für das Problem	
Wie könnte der Titel für das Problem lauten, der schnell Auskunft über die Kernthematik gibt?	Digitale Identität einfach gemacht

Kontaktinformationen

Isabell Grundschober

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Department für Weiterbildungsforschung und Bildungstechnologie
Universität für Weiterbildung Krems

 isabell.grundschober@donau-uni.ac.at

Diese Strukturhilfe unterstützt Personen, Gruppen oder Organisationen dabei, **reale Probleme systematisch zu erfassen und besser zu verstehen**, bevor mögliche Lösungen entwickelt werden. Sie eignet sich besonders für den Einsatz in Gemeinden, Initiativen oder partizipativen Projekten, bei denen **Herausforderungen aus dem Alltag erkannt** und **gemeinsam bearbeitet** werden sollen. Durch gezielte Leitfragen hilft die Strukturhilfe, das Problem aus Sicht der Betroffenen zu formulieren, Zusammenhänge sichtbar zu machen und die Voraussetzungen für tragfähige, bedarfsgerechte Lösungen zu schaffen. Sie kann alleine oder im Team bearbeitet werden und bietet eine gemeinsame Gesprächsgrundlage für die weitere Zusammenarbeit mit Expert:innen, Entscheidungsträger:innen oder Entwickler:innen.



Der Text der Strukturhilfe zur Problemlösung “Die Ausgangslage verstehen” (2024) von Isabell Grundschober und Klaus Neundlinger ist lizenziert [unter CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Die Lizenzbedingungen beziehen sich nicht auf die genutzten Bilder oder Symbole.