

A high-angle photograph of a person walking away from the camera on a dirt path. The path is bordered by green grass and a paved sidewalk. A large, semi-transparent white box with an orange border is overlaid on the right side of the image, containing a quote in German. Two smaller white boxes with black text are also present: one on the path and one on the sidewalk.

„Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.“

Albert Einstein

User Experience

Design



EINFACH. ELEKTRONISCH. EFFEKTIV.

Deine Finanzverwaltung der Zukunft

Die Crowdsourcing-Plattform des BMF



DI Ernst Siller



Armin Jaeger MSc.

BMF, Abt. I/7

Feldkirch, 10.09.2020



- Kundin/Kunde $\neq$ Bittsteller
- Self-Service ist für die meisten tägliches Geschäft (Online-Banking, Online-Shops etc.) – es soll auch bei uns so funktionieren
- richtige, transparente und rasche Erledigungen
- Hybride Erwartungshaltung – individuell und trotzdem schnell

Warum überhaupt Crowdsourcing?

e³lab – Eine Crowdsourcing-Plattform stellt sich vor

- e³lab ist die Crowdsourcing-Plattform der österreichischen Finanzverwaltung – www.e3lab.at
- Die Plattform soll Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sowie Bürgerinnen und Bürgern Raum bieten um sich aktiv an der Gestaltung der Finanzverwaltung zu beteiligen
- Ideen, Vorschläge und Konzepte können strukturiert veröffentlicht und mit einer ausgewählten Community weiterentwickelt werden.

Was hat die Verwaltung davon?

- Es wird nicht mehr am „Markt“ vorbeiproduziert!
 - Kundinnen und Kunden finden sich bei den Serviceangeboten (z.B. FinanzOnline aber auch beim Ausfüllen eines Formulars) leichter zurecht, machen weniger „Fehler“ und haben weniger allgemeine Fragen.

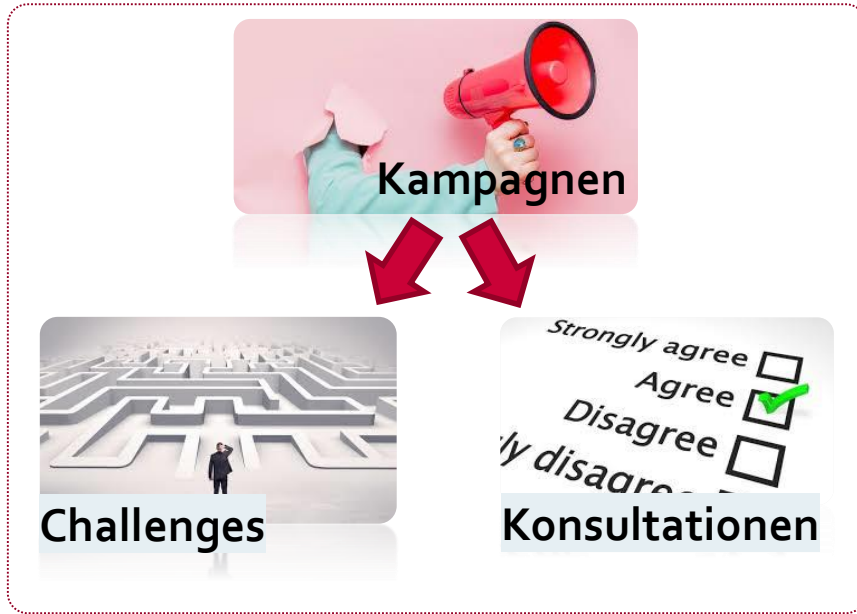


Nur wer weiß was Kundinnen und Kunden wirklich wollen, kann auch Service entwickeln die akzeptiert und angenommen werden

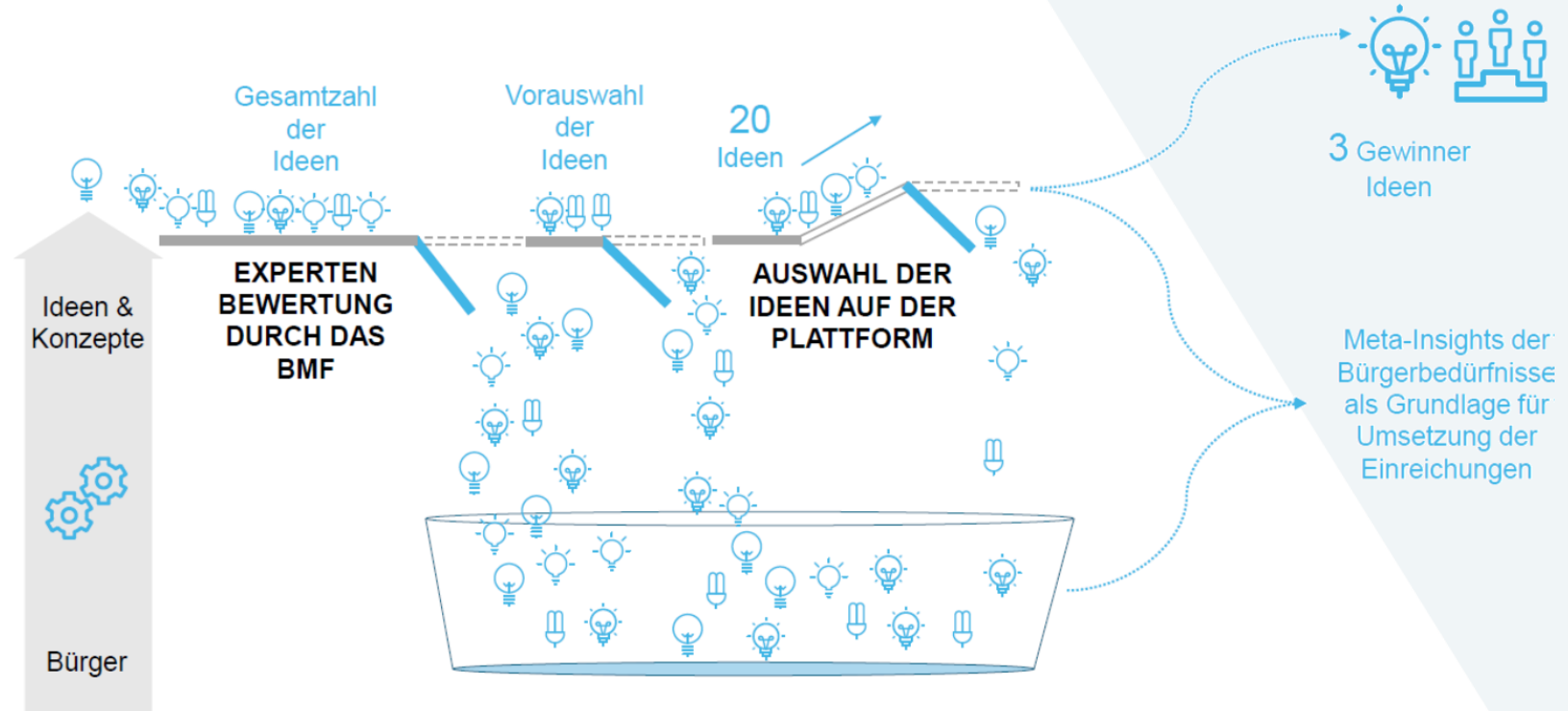
Beispiele:

- Digitale Angebote nutzen statt analoge Formulare abgeben
- Online informieren statt den Weg zum Finanzamt auf sich zu nehmen

Was kann das e³lab?



Challenges



Prozessvariationen einer Kampagne

- Öffentlicher Diskurs



- Geschlossener Dialog



- Expertendialog



Wer eine bestimmte Kampagne sieht und daran teilnehmen darf kann frei gewählt werden

Beispiel für eine erfolgreiche Challenge



- Deine Ideen für die Arbeitnehmerveranlagung der Zukunft!
- Eingebraachte Ideen: 173
- Siegerideen:
 1. FinanzOnline App
 2. Geführte Arbeitnehmerveranlagung
 3. Statusmeldung Arbeitnehmerveranlagung



Welche Ideen haben wir schon umgesetzt?

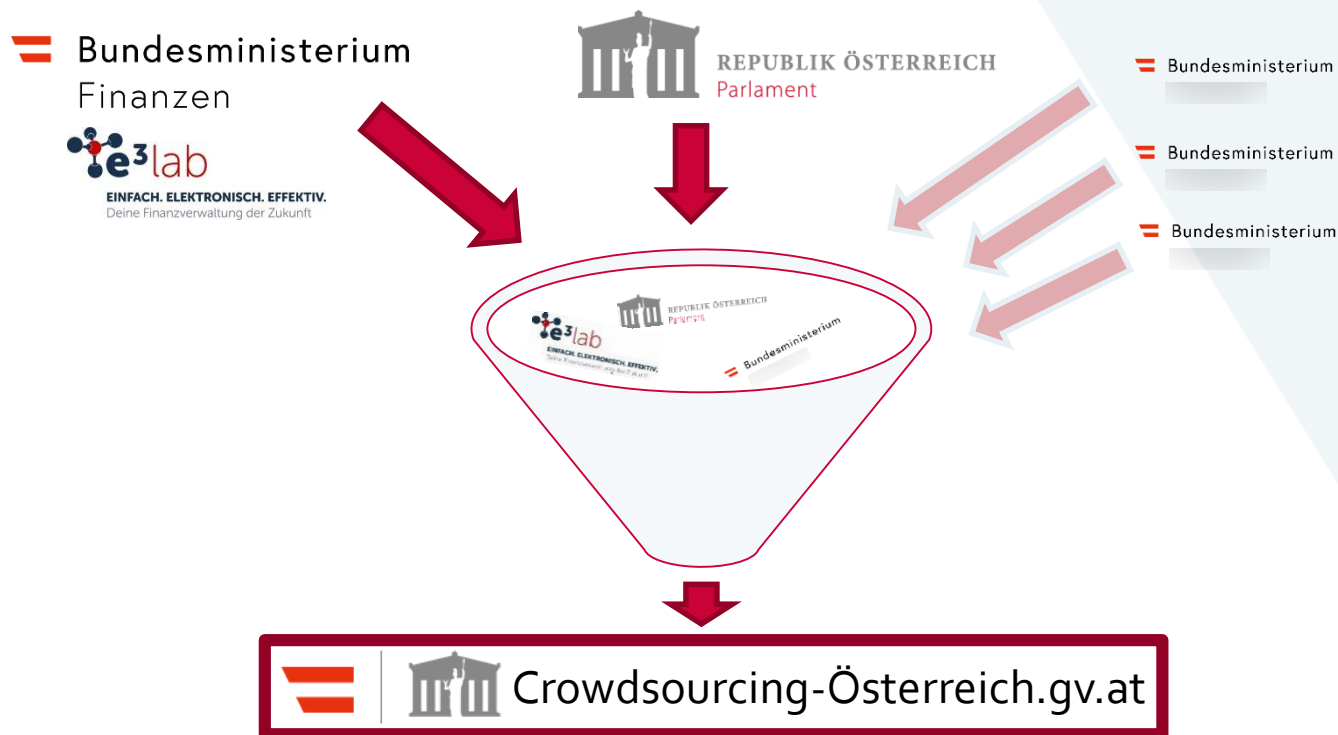
- FinanzOnline „Neu“ für Privatpersonen
 - Dashboard
 - Geführte Arbeitnehmerveranlagung (Assistent)
 - u.v.m.
- APP für FinanzOnline (noch nicht veröffentlicht)
- Push-Notification für Arbeitnehmerveranlagung und Familienbeihilfe
- Sprachleitfaden „Unsere Sprachwelt“ und die Überarbeitung von vielen Texten
- ... und viele kleinere Ideen



Bisherige Learnings

- Klare Definition der Challenge – besser kleinere Themen als ein großes
- Stakeholder-Management nicht vernachlässigen
- Vertrauen aufbauen und halten
- Ergebnisse Transparent kommunizieren
- Inhalte auch während den „Offline-Phasen“
- Community als wertvolles „Asset“

Crowdsourcing: Kooperation auf Bundesebene



Crowdsourcing: Kooperation auf Bundesebene

Vorteile einer Kooperation auf Bundesebene:



Ökonomie



Shared Community



Akzeptanz

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Ihr Ansprechpartner wenn es um Partizipation
in der öffentlichen Verwaltung geht!



Armin Jaeger

armin.jaeger@bmf.gv.at, +43 664 88219207



Appendix

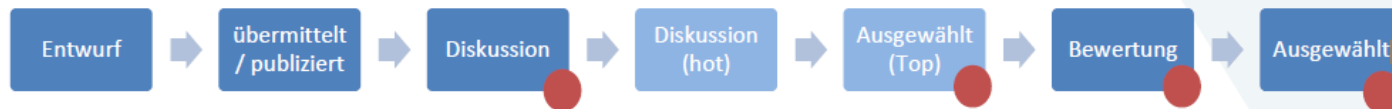
Wie es dazu kam...

- Kontakt mit anderen Best Practice Beispielen im Inland (ÖAMTC, Wien Energie, sLab der Erste Bank)
- Pilotierung im Rahmen des Strategieprojekts „Kundenservice 4.0“
 - Kick Off
 - Aufbau der Plattform (agile Vorgehensweise)
 - Kommunikation innerhalb der Organisation
 - Kommunikation nach außen
 - Rekrutierung der Mitglieder
 - Durchführung der ersten Challenge

Technik & Kosten

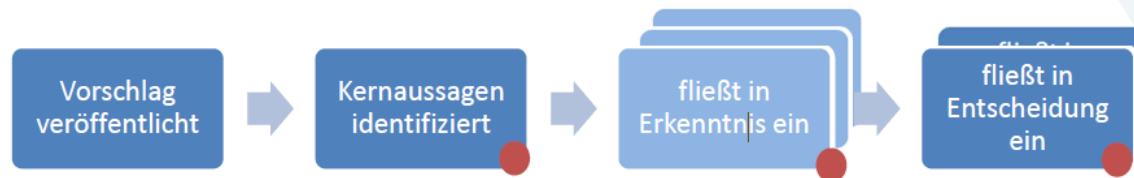
- Plattformhersteller: Fa. Hype & Fa. Hyve (Deutschland)
(Gewinner einer BBG-Ausschreibung im Jahr 2019, die für das BMF und die Parlamentsdirektion durchgeführt wurde)
- Plattform wird in der BRZG gehostet
- Look & Feel je nach Mandant anpassbar
- Jährliche Betriebskosten werden auf die Mandanten aufgeteilt (je mehr Mandanten, desto günstiger wird die Plattform für jeden einzelnen Mandanten)

Challenges



- Ideenfindungsverfahren mit konkreter Fragestellung inkl. UI/UX (z.B. Wie können wir die Eingabe der Arbeitnehmerveranlagung verbessern)
- Ideen werden eingereicht, diskutiert, kommentiert und bewertet
- Auswahl (durch Jury) und Veröffentlichung der besten Ideen
- Zeitlich befristet – üblicherweise 3-6 Wochen

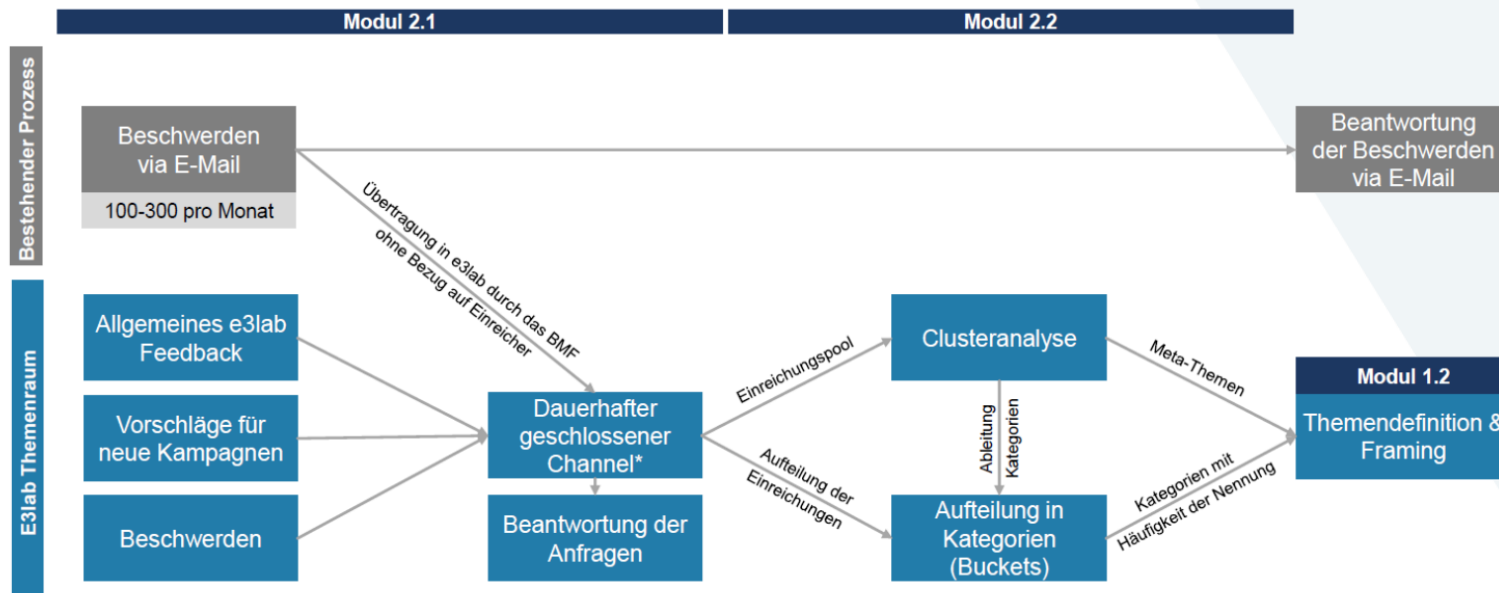
Entscheidungsfindungsverfahren (Konsultation)



- Zu einem Thema werden Vorschläge und Kernaussagen eingereicht
- Aus allen Einreichungen werden gemeinsame Erkenntnisse gewonnen
- Die redaktionelle „Erkenntnisgewinnung“ wird durch eine KI unterstützt. Unabhängig davon können auch zusätzlich User Erkenntnisse vorschlagen
- Freigegebene Erkenntnisse werden veröffentlicht und i.d.R. nach Machbarkeit bewertet (z.B. Für Umsetzung vorgemerkt / aktuell nicht umsetzbar)
- Jede Erkenntnis ist mit abgegeben Vorschlägen verknüpft. Dadurch wissen Userinnen wer mit welchen Vorschlag zu einer Erkenntnis beigetragen hat
- Zeitlich befristet – üblicherweise 3-6 Wochen

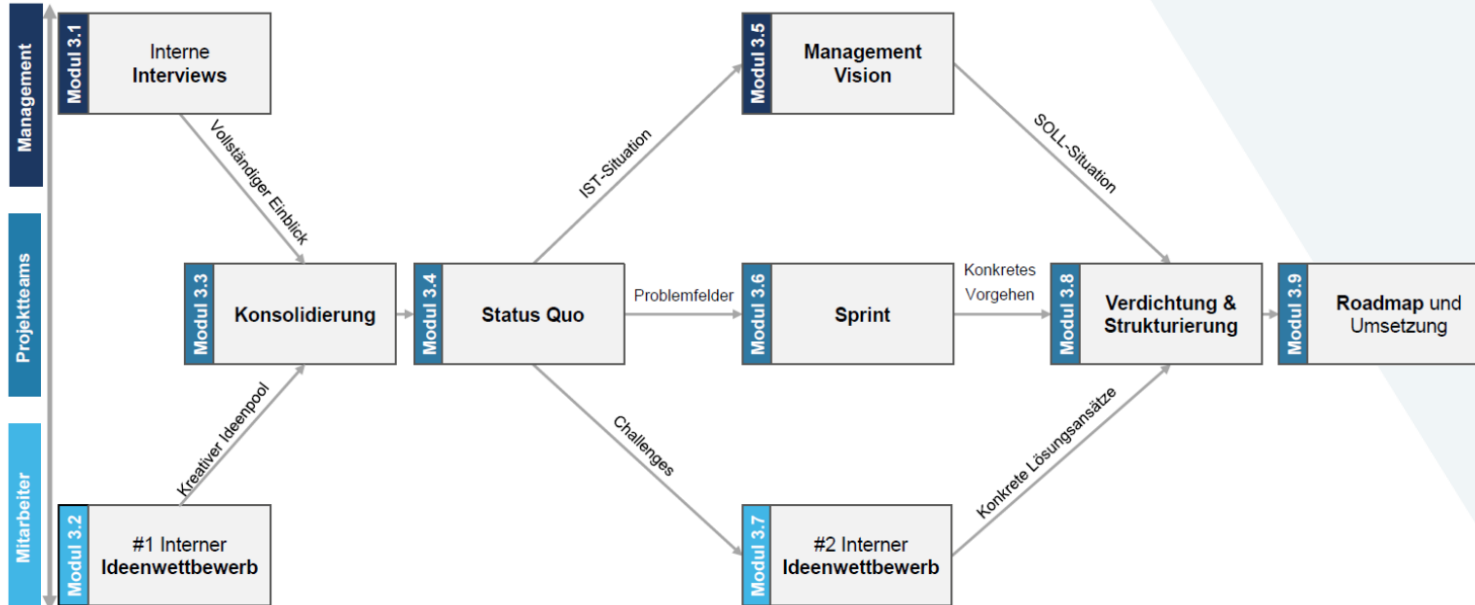
Konzept: Kontinuierliches Feedbackmanagement

Ein neuer Prozess des Feedbackmanagements ermöglicht es bestehende Strukturen an das e3lab anzuschließen

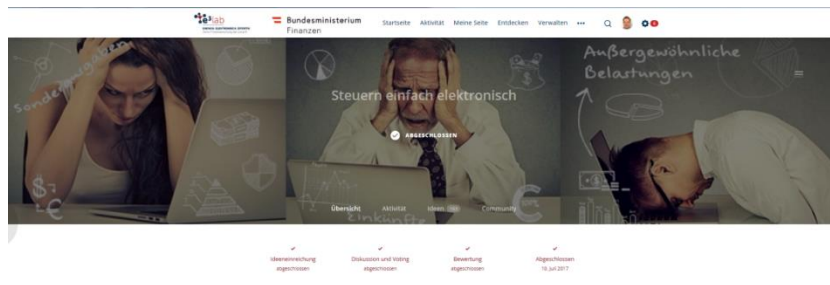


*Einreichungen in den geschlossenen Channel können nur vom Einreicher und den Kampagnen Managern gesehen werden. Beiträge können hier kommentiert und Beschwerden / Fragen beantwortet werden

Konzept: Interne Strategie-Entwicklung und Umsetzung



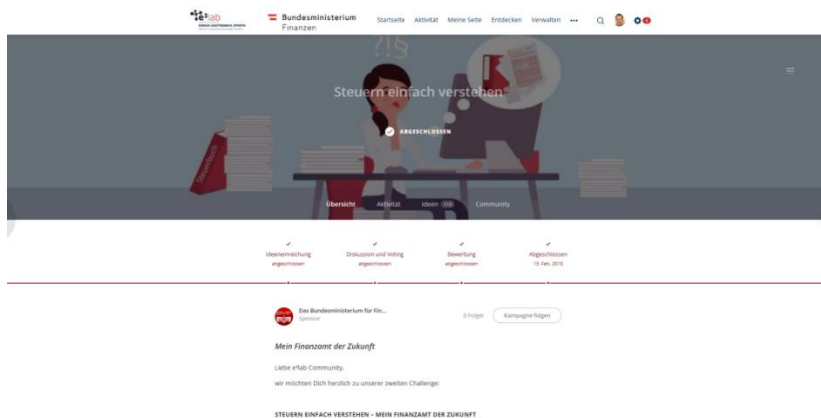
Beispiel für eine erfolgreiche Challenge



- Deine Ideen für die Arbeitnehmerveranlagung der Zukunft!
- Eingebraachte Ideen: 173
- Siegerideen:
 1. FinanzOnline App
 2. Geführte Arbeitnehmerveranlagung
 3. Statusmeldung Arbeitnehmerveranlagung



Beispiel für eine erfolgreiche Challenge



- **Steuern einfach verstehen! Mein Finanzamt der Zukunft**
- Eingebraachte Ideen: 117
- Siegerideen:
 1. Keine Amtssprache
 2. Usability der Zeit anpassen
 3. Simplify your Homepage

Abschlussveranstaltung mit Finanzminister Hartwig Löger e³lab Top 20 Ideenfeier



- Meet and Greet Finanzminister Löger
- Übergabe Zertifikate
- Führung Winterpalais
- Get together