

BESCHLUSSANTRAG GEMÄSS ART. 14 DER GEMEINDERATSORDNUNG

Betreff: Organisation eines Kurses über „Design Thinking für Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung“ für die Bediensteten der Stadtgemeinde Bozen und Einführung von bürgerorientierten Anforderungen bei den Diensten, die an verwaltungsexterne Anbieter übertragen worden sind

Es wird Folgendes festgestellt:

- Die Stadtgemeinde Bozen erbringt eine Vielzahl von Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Vereine, deren Qualität und Nutzbarkeit sich unmittelbar auf die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer und das Ansehen der Verwaltung auswirken.
- In den letzten Jahren haben zahlreiche Bürgerinnen und Bürger — auch über Meldungen, Petitionen und Bürgerversammlungen — ihre **Unzufriedenheit darüber** geäußert, **dass öffentliche Arbeiten und Maßnahmen nicht immer im Hinblick auf die tatsächlichen Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer geplant und koordiniert werden**, was zu Unannehmlichkeiten und dem Eindruck mangelnder Aufmerksamkeit für konkrete Anliegen geführt hat.
- Die zunehmende Komplexität der Wünsche und Bedürfnisse der Bevölkerung sowie die digitale Transformation und organisatorische Veränderungen erfordern einen innovativen Ansatz bei der Planung und Steuerung öffentlicher Dienste, sodass die Verwaltung immer stärker an den Nutzerinnen und Nutzern und **an den Bürgerinnen und Bürgern ausgerichtet wird**.
- Das „**Design Thinking für Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung**“ ist eine international anerkannte Methode, die Kreativität und Analyse, nutzerorientierte Planung und die Erarbeitung von Lösungsvorschlägen verbindet, um öffentliche Dienstleistungen und interne Prozesse effizienter, zugänglicher und bedarfsgerechter zu gestalten.
- Durch „Design Thinking für Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung“ wird eine Organisationskultur gefördert, die Menschen — Bürgerinnen und Bürger, Nutzerinnen und Nutzer und das Personal der Verwaltung — in den Mittelpunkt stellt und öffentliche Dienstleistungen mit derselben Sorgfalt entwickelt wie Produkte oder Dienstleistungen in der Privatwirtschaft.
- Kurse über die Design-Thinking-Methode ermöglichen es den Bediensteten der Verwaltung:
 - o die Kontaktpunkte eines Dienstes mit den Bürgerinnen und Bürgern zu analysieren und zu kartieren;
 - o schlankere und kohärentere Prozesse zu entwerfen;
 - o die Nutzererfahrung zu verbessern, indem Menschen, Hilfsmittel und Verfahren integriert werden;
 - o praktische Instrumente wie **User Personas** und **Customer Journey Maps** einzusetzen, um öffentliche Dienstleistungen proaktiv und inklusiv neu zu denken.

Es wird weiters festgestellt:

- Die kontinuierliche Weiterbildung des Personals ist eine strategische Investition zur Steigerung der Wirksamkeit der Verwaltungstätigkeit und zur Förderung einer Innovationskultur innerhalb der Verwaltung.
- Zahlreiche Studien und bewährte Praktiken zeigen, dass Weiterbildungen, die in Präsenz abgehalten werden, ein effektiveres Lernen, einen direkten Austausch und eine gemeinsame Lösungserarbeitung ermöglichen und somit besser sind als Online-Kurse.
- Ein Ansatz des „**Design Thinking für Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung**“ und einer an den Nutzerinnen und Nutzern und an den Bürgerinnen und Bürgern orientierten Organisation ist nicht nur für die direkt von der Stadt erbrachten Dienste relevant sondern auch für jene Dienste die durch Konzessionen, Aufträge und

Dienstleistungsverträge an externe Anbieter vergeben werden und die hohe Qualitäts- und Kohärenzstandards aufweisen müssen.

- Verschiedene öffentliche Verwaltungen in Italien und Europa haben bereits ähnliche Fortbildungsmaßnahmen und vertragliche Klauseln eingeführt und dadurch positive Ergebnisse hinsichtlich Dienstleistungsqualität und Nutzerzufriedenheit erzielt.

Der Bürgermeister und der Stadtrat werden beauftragt:

- im Rahmen des Aus- und Weiterbildungsprogramms für das Gemeindepersonal einen **Kurs über „Design Thinking für Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung“** zu organisieren. Der Kurs, der in Präsenz abgehalten wird, verfolgt das Ziel, bürgerzentrierte Gestaltungsansätze einzuführen und eine an den Nutzerinnen und Nutzern und an den Bürgerinnen und Bürgern orientierte Organisationskultur zu fördern.
- Soweit möglich und im Einklang mit dem Vergaberecht sollen **Anforderungen und Kriterien des „Design Thinking für Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung“** und der **Nutzerorientierung** in Leistungsverzeichnissen, Konzessionen und Dienstleistungsverträgen aufgenommen werden, damit auch externe Auftragnehmer nutzerzentrierte Ansätze verwenden.
- Es soll die Möglichkeit geprüft werden, den Kurs und die Ausarbeitung solcher Kriterien in Zusammenarbeit mit Universitäten, spezialisierten Bildungsanstalten und/oder europäischen Netzwerken für Innovation in der öffentlichen Verwaltung durchzuführen.
- Dem Gemeinderat soll in regelmäßigen Abständen über die Ergebnisse und die praktische Anwendung der erworbenen Kompetenzen und der eingeführten Kriterien Bericht erstattet werden.

Bozen, 6.10.2025

Stefania Baroncelli, Gemeinderätin des PD