

Die Auslandsservice-App - Die App im Reisegepäck

Kurzbeschreibung des Projektes:

Das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) bietet mit der Auslandsservice App eine innovative, benutzerfreundliche digitale Lösung für die 24/7 Betreuung von österreichischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern im Ausland. Egal ob im Urlaub, während der Geschäftsreise oder bei einem Wohnsitz im Ausland – das Außenministerium ist immer griffbereit.

Englische Kurzbeschreibung des Projekts für internationalen Austausch

With the AuslandsserviceApp, the Federal Ministry for European and International Affairs (BMEIA) offers an innovative, user-friendly digital solution for 24/7 support for Austrian citizens abroad. Whether you are on vacation, on a business trip or living abroad – the Foreign Ministry is always at your fingertips.

Beschreibung des Projekts – Teil 1:

Das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) bietet mit der Auslandsservice App eine innovative, benutzerfreundliche digitale Lösung für die 24/7 Betreuung von österreichischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürgern im Ausland. Bei kostenloser Reiseregistrierung kann das Team des BMEIA im Ernstfall Betroffene rasch erreichen.

Sicherheit, Kommunikation und Service bilden die drei Säulen der Auslandsservice App und stellen das Herzstück einer effizienten Interaktion mit Bürgerinnen und Bürgern dar. Die zahlreichen Features ebnen den Weg zu einem digitalen Konsulat. Die App bietet aktuelle Länderinformationen zu über 190 Ländern, Reisewarnungen sowie Notfallnummern der zuständigen Vertretungsbehörden bzw. Kontaktadressen der Vertrauensärztinnen und Vertrauensärzte.

Vorteile der Auslandsservice App bei Krisensituationen:

- **Direkte und sichere Kommunikation mit Österreicherinnen und Österreichern im Ausland:** Benachrichtigungen warnen vor Gefahren (z.B. Naturkatastrophen, politische Unruhen). Handlungsempfehlungen und Notrufnummern werden unbürokratisch übermittelt.
- **Geolokalisierung:** Ermöglicht zielgerichtete Warnungen für spezifische Regionen und hilft gefährdete Personen zu lokalisieren.
- **Interaktive Funktionen:** Bürgerinnen und Bürger können Gefahren melden, ihren Standort teilen oder nach Hilfe rufen, wenn sie unmittelbare Unterstützung benötigen. Die direkte Rückmeldung und die Übermittlung des Standorts erhöht das Schutzniveau.

und ermöglicht eine bessere, zielgerichtete Kommunikation zwischen den Österreicherinnen und Österreichern im Ausland sowie der Vertretungsbehörde.

Die digitale österreichische Verwaltung stoppt nicht mit Dienstende oder an den österreichischen Grenzen, sondern ist 24/7 weltweit verfügbar!

Beschreibung der Ausgangslage/des Hintergrundes/der Problemstellung/der Projektidee:

Die gesteigerte Reiselust und Mobilität von Österreicherinnen und Österreichern, eine höhere Konnektivität durch Flugverbindungen und erschwinglichere Preise für Transportmittel ermöglichen gemeinsam mit Online-Buchungsplattformen und Reise-Apps eine weithin unkomplizierte Planung und Organisation von Reisen. Menschen sind zunehmend daran interessiert, andere Kulturen zu entdecken, sei es durch Abenteuerreisen, kulinarische Erfahrungen oder kulturelle Erkundungen. Digitale Tools wie Übersetzungs-Apps, Navigationsprogramme, usw. unterstützen bei der Überwindung von Barrieren im Ausland.

Austauschprogramme, Besuche internationaler Universitäten sowie zunehmend globalisierte Arbeitsmärkte tragen zudem zu einer steigenden Anzahl an kurz-, mittel- und längerfristigen Auslandsaufenthalten bei.

Diese Entwicklungen verdeutlichen die Notwendigkeit der Schaffung innovativer digitaler Lösungen für konsularische Unterstützungsleistungen. Die gesteigerten Anforderungen bei der Betreuung einer zunehmenden Anzahl an Österreicherinnen und Österreichern im Ausland erforderte die Entwicklung einer benutzerfreundlichen digitalen Applikation.

Als Anstoß für die Entwicklung einer technischen Lösung zur synchronen, ortsunabhängigen Eingabe von Daten diente zweifellos die Tsunamikatastrophe im Jahr 2004. Eine der Lehren dieser Großkatastrophe war die Notwendigkeit der Implementierung einer Datenbank zur effizienten und flexiblen Verwaltung dynamischer Daten. Des Weiteren sollte eine zeitgemäße Möglichkeit zur eigenverantwortlichen Eingabe der Daten durch die Reisenden generiert werden.

Der Nutzen und Erfolg einer Auslandsreise App zur Interaktion und Betreuung der registrierten Bürgerinnen und Bürger im Ausland ist gut dokumentiert, zuletzt konnten österreichische Reisende in der Nahostkrise, aber auch bei den jüngsten Naturkatastrophen (Hurrikans, Waldbrände, usw.) unbürokratisch gewarnt, informiert und unterstützt werden.

Österreicherinnen und Österreicher können bei der Auslandsservice App in wenigen Schritten Reisen und längere Auslandsaufenthalte anlegen und ihre Daten jederzeit selbst verwalten. Die Registrierung kann sowohl über die App als auch den Webzugang erfolgen. Für die Registrierung müssen eine E-Mail-Adresse und ein Passwort angegeben werden sowie der Besitz der österreichischen Staatsbürgerschaft bestätigt werden. Weitere Daten werden erst bei der Anlage einer Reise oder der Anmeldung als Auslandsösterreicherin / -österreicher erfragt.

Die Back-Office-Anwendung umfasst eine Datenbank zur Speicherung und Pflege von Kontakt- und Krisendaten für Reisende, Auslandsösterreicherinnen und -österreicher sowie ein tagesaktuelles Reporting-Dashboard. Unterstützt werden diese Lösungen durch übersichtliche und leicht verständliche Schulungsmaterialien.

Nach der Anlage von Krisen in der Datenbank können Aussendungen per E-Mail und/oder SMS an alle im Krisengebiet registrierten Österreicherinnen und Österreicher versendet werden. Zusätzlich kann unter genauer Angabe der Koordinaten und eines Radius das Versenden von Push-Benachrichtigungen aus der Datenbank gesteuert werden. Dies ist ein zusätzlicher und gezielter und niederschwelliger Kommunikationskanal, wodurch App-Nutzerinnen und -nutzer eine schnelle Rückmeldung zu ihrem Status geben können, um zeitgleich im System aktualisiert zu werden.

Des Weiteren bietet eine Registrierung für Auslandsösterreicherinnen und -österreicher weltweit wichtige Informationen über Wahlen in Österreich. Sie hilft im Aufbau und der Betreuung der Österreicherinnen- und Österreicher-Community im Ausland.

Kommunikationskanäle und Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme werden stetig erweitert und verbessert. Alle Weiterentwicklungen dienen dem Ziel, einen höchstmöglichen Service Level, samt individueller Hin- und Rückkommunikation beispielsweise mit den zuständigen österreichischen Vertretungsbehörden im Ausland, zu ermöglichen.

Ziele:

Das zentrale Ziel der Auslandsservice App ist es, die Servicequalität für Bürgerinnen und Bürger im Ausland deutlich zu erhöhen. Durch innovative digitale Technologien soll eine sichere, effizientere, schnellere und gezieltere Kommunikation ermöglicht werden, um sowohl die Sicherheit als auch die Betreuung der Bürgerinnen und Bürger zu optimieren.

Hauptziele:

- **Erhöhung der Sicherheit:** Die App wurde entwickelt, um in Krisensituationen wie Naturkatastrophen, politischen Unruhen oder anderen Notfällen eine direkte Kommunikation mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern zu gewährleisten. Dank Push-Benachrichtigungen können Warnungen regionsspezifisch und zielgerichtet versendet werden. Die Registrierung der Nutzerinnen und Nutzer stellt sicher, dass ausschließlich das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) in Notsituationen Zugriff auf relevante Daten wie Aufenthaltsorte und Kontaktinformationen erhält.
- **Verbesserung der Servicequalität:** Bürgerinnen und Bürger können über die App jederzeit wichtige Informationen und Kontaktdaten von Botschaften und Konsulaten abrufen. Zudem wird der Zugang zu Dienstleistungen vereinfacht, wodurch der gesamte Betreuungsprozess rund um die Uhr 24/7 bürgernäher und moderner gestaltet wird.
- **Effizienzsteigerung:** Die Digitalisierung zentraler Prozesse reduziert den Aufwand für manuelle Tätigkeiten und minimiert Reaktionszeiten in Notfällen. Dadurch können

Ressourcen effizient eingesetzt werden und 24/7 eine raschere Unterstützung der betroffenen Bürgerinnen und Bürger ermöglicht werden.

Sekundäre Ziele:

- **Gezielte und flexible Kommunikation:** Durch die Registrierung der Nutzerinnen und Nutzer kann exakt nachverfolgt werden, welche Personen sich in welchen Ländern oder Regionen befinden. Dies ermöglicht eine präzise Eingrenzung und Anpassung der Warnungen und Mitteilungen.
- **Entlastung der Verwaltung:** Automatisierte Prozesse, wie die Verwaltung von Kontaktdaten oder die Versendung von Warnungen, tragen dazu bei, die personellen Prozesse effizienter zu gestalten.
- **Moderne e-Government-Lösungen:** Die App ist Teil einer umfassenden digitalen Transformation des Ministeriums und dient als Vorzeigeprojekt für eine effiziente, technologiegestützte Bundesverwaltung.
- **Nutzen für Bürgerinnen und Bürger:** Die Auslandsservice App bietet Nutzerinnen und Nutzern ein erhöhtes Maß an Sicherheit und Vertrauen, da sie im Notfall auf schnelle und zuverlässige Unterstützung zählen können. Die direkte Kommunikation über E-Mail, SMS und Push-Benachrichtigungen, der Zugriff auf wichtige Informationen und die Möglichkeit, den Standort zu übermitteln, schaffen ein einzigartiges Serviceniveau, das sich an den vielfältigen Bedürfnissen der im Ausland weilenden Bürgerinnen und Bürgern orientiert.
- **Langfristige Perspektiven:** Zukünftige Entwicklungen der App zielen darauf ab, den Funktionsumfang weiter auszubauen, um die Benutzerfreundlichkeit und den Mehrwert für Reisende und Auslandsösterreicherinnen und -österreicher zu steigern. Gleichzeitig kann die Auslandsservice App als Modellprojekt für andere Verwaltungsbereiche dienen.

Lösungsansatz und Innovationsaspekt des Projekts/der Maßnahme:

Die Auslandsservice App bietet eine innovative und technologische Lösung, um die Betreuung von Bürgerinnen und Bürgern im Ausland effektiver zu gestalten. Mit der Implementierung der App werden zwei Lücken geschlossen: 1. Defizite in der Krisenkommunikation, 2. Orts- und zeitunabhängiger, simultaner Zugriff auf Daten von Bürgerinnen und Bürgern unter strikter Wahrung des Datenschutzes.

Echtzeitkommunikation:

Die App ermöglicht den unmittelbaren Austausch von Informationen zwischen dem Ministerium, den Vertretungsbehörden und den Nutzerinnen und Nutzern. Über E-Mail, SMS und Push-Benachrichtigungen kann sofort nach einer Krisensituation ein Sicherheitshinweis und eine Handlungsanweisung an die Betroffenen versendet werden.

Ein zentralisierter Platz für all Ihre Daten:

Die Registrierung der Benutzerinnen und Benutzer ermöglicht zielgerichtete Hilfestellung.

Benutzerfreundlichkeit:

Benutzerfreundlichkeit steht an erster Stelle. Bürgerinnen und Bürger können ihren Auslandsaufenthalt registrieren und Kontaktdaten selbst eintragen. Im Fall des Falles erhalten sie die Warnung ohne Verzögerungen.

Innovationsaspekte:

- Ortsunabhängige Erreichbarkeit: Bürgerinnen und Bürger können diese Dienste weltweit nutzen.
- Technologische Integration: Moderne Technologien wie React für Frontend-Entwicklung, MS Dynamics als CMS für sichere Anmeldung versprechen eine sichere und zukunftssichere App.
- Krisenmanagement in Echtzeit bei Katastrophen oder Krisen.
- Vorreiterrolle im e-Government: Steigerung des individuellen Sicherheitsgefühls der Bürgerinnen und Bürger. Bürgerinnen und Bürger profitieren von einer sicheren, schnellen und verbesserten Kommunikationsplattform. Die Behörden erhalten maximale Effizienz und maximale Transparenz.

KI-gestützte Funktionen für bessere Effizienz:

- Die Integration von Künstlicher Intelligenz könnte die App noch leistungsfähiger machen.
- KI kann dynamisch globale Datenquellen wie Wetterberichte, politische Entwicklungen oder Gesundheitswarnungen analysieren, um personalisierte, regionsspezifische Warnungen in Echtzeit zu generieren. Dies wird nicht nur die Reaktionszeiten weiter verkürzen, sondern auch die Präzision der Mitteilungen erhöhen.

Beschreibung des Projektes – Teil 2:

Input/benötigte Ressourcen:

Die Entwicklung und Implementierung der Auslandsservice App erforderte eine enge Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Fachbereichen sowie den Einsatz moderner Technologien und finanzieller Ressourcen.

Personelle Ressourcen:

- **IT-Expertinnen und -Experten:** Ein erfahrenes Team entwickelte die App mit Technologien wie React (Frontend) und MS Dynamics (CMS).
- **Fachabteilungen:** Abteilungen für Krisenmanagement und die Betreuung von Reisenden waren maßgeblich an Konzeption und Umsetzung beteiligt.
- **Schulungs- und Supportteams:** Schulungsmaterialien wurden erstellt, um die Nutzung der App für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erleichtern.

Finanzielle Ressourcen: Die Finanzierung deckte die Kosten für Softwareentwicklung, IT-Sicherheit, Serverbetrieb sowie Schulungen und Marketingmaßnahmen zur App-Einführung ab.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Der Erfolg basierte auf einer engen Kooperation zwischen IT- und Fachabteilungen sowie externen Beraterinnen und Beratern.

Projektmanagement: Klare Zielvorgaben und effiziente Koordination führten zur termingerechten Fertigstellung 2021.

Schlüsselressourcen für den laufenden Betrieb: Regelmäßige Updates und Wartung sichern langfristige Funktionalität. Nutzerfeedback fließt kontinuierlich in die Weiterentwicklung ein, um die App weiter zu optimieren.

Dank der effektiven Kombination dieser Ressourcen konnte die App erfolgreich realisiert werden. Sie ist ein Vorbild für Digitalisierung und innovative Verwaltungsprozesse, um sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch die Verwaltung nachhaltig und kostengünstig zu unterstützen.

Umsetzung/Implementierung sowie Grad/Stand der Umsetzung (z.B. Struktur, Prozess, Management, Kommunikation:

Die Umsetzung der Auslandsservice App begann mit einer detaillierten Analyse der Anforderungen und Bedürfnisse. Der Entwicklungsprozess wurde durch eine strukturierte Zusammenarbeit zwischen IT-Expertinnen und -Experten, den zuständigen Abteilungen und externen Beraterinnen und Beratern geprägt. Seit der Veröffentlichung im Jahr 2021 ist die App vollständig einsatzbereit und wird kontinuierlich weiterentwickelt.

Struktur und Organisation:

- **Projektmanagement:** Die Implementierung wurde von einem interdisziplinären Projektteam geleitet, das aus IT-Spezialistinnen und -Spezialisten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie externen Partnern bestand. Klare Meilensteine und regelmäßige Fortschrittskontrollen stellten sicher, dass die App termingerecht fertiggestellt wurde.
- **Fachliche Expertise:** Die für Krisenmanagement, Betreuung von Reisenden und Kommunikationsstrategien verantwortlichen stakeholders waren eng in die Planung eingebunden, um sicherzustellen, dass die App den spezifischen Anforderungen gerecht wird.

Technische Implementierung:

- **Technologieauswahl:** Die App basiert auf modernen Technologien wie Progressive Web-Application (entwickelt in React) für das Frontend, MS Dynamics als Content-Management-System und einer zentralisierten Datenbank für die Speicherung von Nutzerinnen-/Nutzerinformationen.

- **Sicherheitsstandards:** Die App erfüllt höchste Datenschutzanforderungen. Sensible Daten werden auf sicheren Servern gespeichert, die vor unbefugtem Zugriff geschützt sind.
- **Krisenkommunikation:** Über ein zentrales Dashboard werden regionsspezifische Warnungen und Benachrichtigungen versendet. Die Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer, einschließlich Standortdaten, werden in Echtzeit verarbeitet, was eine gezielte Koordination und Information ermöglicht.

Prozesse und Management:

- **Schulungen:** Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden multimediale Schulungsmaterialien entwickelt, die den Umgang mit der App und dem zugehörigen Back-Office-System erleichtern. Schulungen finden regelmäßig statt.
- **Kommunikation:** Eine gezielte Informationskampagne in Print- und Onlinemedien begleitete die Einführung der App, um Bürgerinnen und Bürger auf die neuen Funktionen aufmerksam zu machen. Laufende proaktive Kampagnen in Medien, aber auch niederschwellig wie beispielsweise auf Ferienmessen oder am Tag der Offenen Tür des Außenministeriums.

Grad/Stand der Umsetzung:

Die App wurde 2021 erfolgreich eingeführt und ist seither ein fester Bestandteil der digitalen Dienstleistungen der Bundesverwaltung. Über 440.000 Nutzerinnen und Nutzer haben sich bereits registriert und die App hat sich in verschiedenen Krisensituationen als unverzichtbares Werkzeug bewährt. Sie ermöglicht schnelle und gezielte Kommunikation mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern, z.B. bei Naturkatastrophen oder politischen Unruhen. Die Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer sind überwiegend positiv und werden kontinuierlich in die Weiterentwicklung der App integriert. Aktuell wird an der Erweiterung zusätzlicher Funktionen und der nahtlosen Schnittstelle mit dem Digitalen Amt gearbeitet, um die Benutzerfreundlichkeit und Serviceleistungen weiter zu steigern.

Kommunikation und Weiterentwicklung:

- **Feedback-Prozess:** Nutzerfeedback wird regelmäßig gesammelt und ausgewertet, um Schwachstellen zu identifizieren und Verbesserungen vorzunehmen.
- **Kontinuierliche Updates:** Seit der Einführung wurden mehrere Updates durchgeführt, um die Stabilität und Funktionalität der App zu optimieren.

Fazit:

Die Auslandsservice App ist ein Paradebeispiel für erfolgreiche Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung. Sie kombiniert moderne Technologien mit bürgernahen Funktionen und optimiert gleichzeitig die internen Prozesse im Außenministerium sowie an den österreichischen Botschaften und Konsulaten. Der aktuelle Stand der Umsetzung zeigt, dass die App nicht nur die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger erfüllt, sondern auch den Verwaltungsaufwand signifikant reduziert.

Nutzen/Ergebnisse/Wirkungen (z.B. Nachweis der Wirkung):

Die Auslandsservice App hat seit ihrer Einführung 2021 eine signifikante Wirkung auf die Betreuung von Bürgerinnen und Bürgern im Ausland gezeigt. Sie hat die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung revolutioniert und gleichzeitig den Verwaltungsaufwand erheblich reduziert.

Nutzen für Bürgerinnen und Bürger:

- **Erhöhte Sicherheit:** Dank der App können Nutzerinnen und Nutzer in Krisensituationen wie Naturkatastrophen, politischen Unruhen oder gesundheitsgefährdenden Ereignissen schnell informiert werden. Regionsspezifische Benachrichtigungen sorgen dafür, dass nur relevante Informationen an die betroffenen Personen gesendet werden.
- **Verbesserte Erreichbarkeit:** Bürgerinnen und Bürger können jederzeit wichtige Kontaktdaten von Vertretungsbehörden abrufen. Zusätzlich ermöglicht die App die direkte Rückmeldung im Krisenfall, einschließlich der Standortübermittlung, wodurch die Koordination von Hilfsmaßnahmen erleichtert wird.
- **Zeit- und Ressourcensparnis:** Nutzerinnen und Nutzer können ihre Reisen und Auslandsaufenthalte selbstständig verwalten, wodurch auch persönliche Vorsprachen für grundlegende Dienstleistungen entfallen.

Ergebnisse für die Verwaltung:

- **Effizienzsteigerung:** Die Digitalisierung der Kommunikationsprozesse hat den Verwaltungsaufwand erheblich reduziert. Dank der zentralen Datenbank können Bürgerinnen und Bürger schnell lokalisiert und gezielt angesprochen werden.
- **Bessere Krisenbewältigung:** Die App hat sich in verschiedenen Notfällen als unverzichtbar erwiesen, indem sie schnelle und präzise Warnungen an registrierte Nutzerinnen und Nutzer ermöglicht hat.
- **Kostensparnis:** Automatisierte Prozesse und die Reduktion manueller Aufgaben haben die Betriebskosten gesenkt und gleichzeitig die Servicequalität gesteigert.

Nachweis der Wirkung:

- **Zahlen und Feedback:** Mit über 440.000 registrierten Nutzerinnen und Nutzer hat die App eine breite Akzeptanz gefunden. Das durchwegs positive Feedback zeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger die neuen Möglichkeiten der schnellen Kommunikation und Selbstverwaltung schätzen und darüber ihrerseits durch Mundpropaganda bewerben.
- **Beispiele aus der Praxis:** In mehreren Krisensituationen, wie politischen Unruhen oder Naturkatastrophen, konnten Warnungen rechtzeitig versendet und Rückmeldungen in Echtzeit verarbeitet werden (z.B. Hurrikan Milton 2024, Nahost-Krise 2023, Waldbrände Los Angeles 2025). Dies hat dazu beigetragen, die Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen und die Reaktionsfähigkeit der Verwaltung zu verbessern.

Langfristige Wirkungen:

- **Vertrauen und Zufriedenheit:** Die App stärkt das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die digitale Verwaltung. Sie zeigt, wie moderne Technologien genutzt werden können, um staatliche Dienstleistungen von bekannt hoher Qualität auch international verfügbar zu machen.
- **Modernisierung der Verwaltung:** Das Projekt dient als Modell für die Digitalisierung anderer Verwaltungsbereiche.

Nachhaltigkeit der Ergebnisse:

- **Kontinuierliche Weiterentwicklung:** Durch regelmäßige Updates und die Einbindung von Nutzerfeedback wird die App laufend verbessert, um den Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden.
- **Erweiterte Services:** Geplante Funktionen, wie zusätzliche digitale Dienstleistungen und personalisierte Informationen, werden den Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger weiter steigern.

Fazit:

Die Auslandsservice App hat bewiesen, dass Digitalisierung ein wirkungsvolles Instrument zur Verbesserung staatlicher Dienstleistungen sein kann. Sie hat nicht nur die Sicherheit und Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger erhöht, sondern auch die Effizienz, Modernität und positive Wahrnehmung der Verwaltung gestärkt.

Transferpotential des Projektes für andere Verwaltungsbereiche:

Die Auslandsservice App zeigt, wie digitale Technologien dazu genutzt werden können, staatliche Dienstleistungen effektiver, bürgerfreundlicher und effizienter zu gestalten. Dieses Konzept hat ein enormes Transferpotential und kann auf zahlreiche andere Verwaltungsbereiche angewendet werden, sowohl im Inland als auch international.

Digitalisierung von Verwaltungsprozessen:

Die App beweist, wie durch die Integration moderner Technologien und einer zentralen Datenbank komplexe Prozesse automatisiert und vereinfacht werden können.

Transferpotential: Andere Verwaltungsbereiche könnten ähnliche digitale Plattformen nutzen, um Bürgerinnen und Bürger gezielt und schnell mit relevanten Informationen zu versorgen. So könnten beispielsweise mit Jahrespässen ausgestattete Nutzerinnen und Nutzer der öffentlichen Verkehrsnetze, aber auch Skipassbesitzerinnen und -besitzer über Störungen, Gefahren und andere relevante Vorfälle in Echtzeit informiert werden.

Krisenmanagement und Notfallkommunikation:

Die Fähigkeit der App, regionsspezifische Warnungen und Updates direkt an betroffene Bürgerinnen und Bürger zu senden, lässt sich auf verschiedene Bereiche übertragen (z.B. Wandern, Skitourengehen, Extremsport).

Transferpotential:

Katastrophenschutzbehörden könnten ähnliche Systeme einsetzen, um die Bevölkerung bei Naturkatastrophen, Gesundheitskrisen oder Umweltgefahren zu informieren.

Bürgerzentrierte Kommunikation:

Die App hebt die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern auf ein neues Niveau, indem sie eine direkte und bidirektionale Interaktion ermöglicht.

Transferpotential: Diese Funktionalität könnte auch in anderen Bereichen wie dem Gesundheitswesen eingesetzt werden, um Anfragen effizienter zu bearbeiten oder Bürgerinnen und Bürger auf relevante Fristen oder gruppenspezifische Informationen (z.B. Vorsorgeuntersuchungen, saisonale Risiken) hinzuweisen.

Effizienzsteigerung durch Datenmanagement:

Die zentrale Datenbank der App ermöglicht eine präzise Organisation und Lokalisierung von Nutzerinnen und Nutzern.

Förderung der internationalen Zusammenarbeit:

Die Auslandsservice App kann als Modell für andere Länder dienen, die mit ähnlichen Herausforderungen bei der Betreuung von Bürgerinnen und Bürgern im Ausland konfrontiert sind. Internationale Partnerschaften könnten den Austausch von Best Practices fördern und zur Weiterentwicklung solcher Systeme beitragen.

Fazit:

Das Konzept der Auslandsservice App zeigt, wie digitale Lösungen genutzt werden können, um staatliche Dienstleistungen moderner, effizienter und bürgernäher zu gestalten. Das Projekt bietet eine Blaupause für innovative Verwaltungslösungen, die sowohl national als auch international richtungsweisend sein können.

Link zu Website:

<https://www.bmeia.gv.at/reise-services/auslandsservice>