



## Post-it 2.0: Von Zetteln zu smartem Aufgabenmanagement








### Informationsblatt für Teams bei digiWERKSTATT – der Gemeinde Hackathon

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.**

<b>Problem-Geber:</b> Herr Kienberger, Gemeinde Nußdorf ob der Traisen	
<b>Interviewerin:</b> Isabell Grundschober, Universität für Weiterbildung KREMS	
<b>Was ist das Problem?</b>	
<p> Was beschäftigt euch? Warum ist das Thema für euch oder eure Gemeinde wichtig?</p>	<p>In der Gemeinde gehen Aufgaben immer wieder verloren oder werden erst verspätet erledigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Telefonische oder persönliche Bürger:innen-Anfragen</b> werden oft nicht gut erfasst → sie verschwinden leicht im Alltag.</li> <li>• <b>Interne Aufgabenvergabe zwischen Gemeindemitarbeiter:innen</b> passiert häufig nur mündlich oder über <b>Post-its</b> → Aufgaben geraten in Vergessenheit.</li> <li>• Es fehlt ein <b>zentrales, strukturiertes Aufgabenmanagement</b>, das Prioritäten sichtbar macht und Verantwortlichkeiten klärt.</li> </ul>
<p> Beispiel-Situation: Gab es einen Moment, wo das Problem besonders spürbar wurde?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartungsverträge wurden übersehen.</li> <li>• Eine beschädigte Stele im Ortszentrum blieb über ein Jahr defekt, weil die Reparatur nicht konsequent verfolgt wurde.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bürger:innen melden Schäden (z. B. klappernde Kanaldeckel, defekte Beleuchtung). Wenn sie das telefonisch oder persönlich tun, geht die Info oft verloren.</li> <li>• Die EVN wollte beim Kanalbau mitarbeiten – weil die Info nur auf einem Post-it stand, wurde sie rechtzeitig vergessen weiterzugeben.</li> </ul>
<b>Wen betrifft das Problem?</b>	
<p> Wer und wie viele sind betroffen? Was brauchen diese Personen? Notieren Sie, was diesen Personen fehlt, sie frustriert oder worauf sie hoffen.</p>	<p><b>Gemeindebedienstete:</b> verlieren den Überblick, geraten unter Stress, wenn Aufgaben plötzlich dringend werden.</p> <p><b>Bürger:innen:</b> sind frustriert, wenn ihre Anliegen nicht bearbeitet werden.</p>
<p> Wenn ihr eine betroffene Person anrufen würdet – was würde sie sagen?</p>	<p>„Ein Anruf wegen eines klappernden Kanaldeckels landet auf einem Post-it – und wird vergessen.“</p> <p>„Die EVN wollte beim Kanalbau mitmachen. Weil die Info nur auf einem Zettel stand, hat niemand die Firma informiert.“</p>
<b>Wo &amp; wie zeigt sich das Problem?</b>	
<p> Wo genau passiert das Problem? (Ort, digital, Verwaltung...)</p> <p>Welche Abläufe sind betroffen? (z. B. Anmelden, Installieren, Versorgen...)</p> <p>Was läuft nicht rund? Was fehlt?</p>	<p>In allen Verwaltungsabläufen: von Anrufen über interne Aufträge bis hin zu Bürger:innen-Meldungen.</p> <p>Aktuell: Zettel, Post It oder mündliche Weitergabe → unzuverlässig.</p> <p>Gem2Go-App existiert, aber: ältere Bürger:innen nutzen lieber Telefon oder persönlichen Kontakt → Infos werden nicht oder unstrukturiert auf Post Its verschriftlicht</p>
<p> Was müssten wir noch wissen oder herausfinden, um das Problem/die Lage besser zu verstehen?</p>	<p>Nicht alle Gemeindebediensteten verfügen über die Möglichkeit eines PCs/Laptops. Ein Diensthandy ist zumeist vorhanden.</p> <p>Es gibt <b>keine bestehende zentrale Lösung für Aufgabenmanagement.</b></p>
<b>Warum ist das Thema wichtig – und was gibt es schon?</b>	
<p> Passt das zu den Zielen der Gemeinde/Region? Welche Ressourcen gibt es?</p>	<p>Ziel ist es, die Verwaltung effizienter, transparenter und bürgernaher zu gestalten. Das Problem direkt anzugehen stärkt Servicequalität und Vertrauen in die Gemeinde.</p> <p><b>Was wurde schon begonnen?</b></p>

Was wurde vielleicht schon begonnen? Wer könnte mithelfen? Welche Mittel oder Förderungen gibt es?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzung der App <b>Gem2Go</b>: Bürger:innen können Schäden mit Fotos melden → diese Anfragen werden besser bearbeitet.</li> <li>• Problem: ältere Bürger:innen nutzen die App nicht, sondern rufen an oder kommen persönlich vorbei → diese Anliegen landen oft nicht im System.</li> </ul>
⚠️ Was passiert, wenn wir es nicht lösen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben werden vergessen.</li> <li>• Schäden bleiben bestehen oder müssen doppelt bearbeitet werden oder später mit hoher Dringlichkeit bearbeitet werden.</li> <li>• Bürger:innen verlieren Vertrauen in die Verwaltung, fühlen sich nicht gehört.</li> </ul>
👉 Wer müsste bei der Lösung mitdenken? (Fachrichtungen, Berufe)	-
<b>Was ist das Problem in einem Satz?</b>	
Formuliert das Problem aus Sicht einer betroffenen Person, z.B.: Als [Nutzer:in] erlebe ich [Situation], brauche aber [Bedarf], damit [Wirkung/Ziel].	Als Gemeindemitarbeiter:in bekomme ich täglich interne Aufträge und Bürger:innen-Anfragen, oft nur telefonisch oder auf Post-its. Ich brauche ein verlässliches Tool zur strukturierten Erfassung und Priorisierung, damit keine Aufgaben verloren gehen und ich entlastet arbeiten kann
✅ 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"> <li>• <b>Keine verlorenen Aufgaben</b> mehr.</li> <li>• Anfragen (egal ob telefonisch, persönlich oder digital) werden zuverlässig erfasst.</li> <li>• Aufgaben sind klar priorisiert, zuständig und terminiert.</li> <li>• Mitarbeitende sind entlastet, Bürger:innen fühlen sich ernst genommen.</li> </ul>
<b>Arbeitstitel für das Problem</b>	
Wie könnte der Titel für das Problem lauten, der schnell Auskunft über die Kernthematik gibt?	Post-it 2.0: Von Zetteln zu smartem Aufgabenmanagement

## Kontaktinformationen

Isabell Grundschober

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

✉️ [isabell.grundschober@donau-uni.ac.at](mailto: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.