



## Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation

Projektblatt zu  
[Impact Innovation](#)

Ausschreibung 2018

# Internet Ombudsmann 4.0

---

## Projektkurzbeschreibung

---

Im Projekt „Internet Ombudsmann 4.0“ werden innovative Lösungen für den digitalen Konsumentenschutz der Zukunft entwickelt. Digitale BürgerInnen sollen rascher und wirksamer erreicht werden, wenn sie online mit Problemen zu Datenschutz, Internet-Betrug oder Persönlichkeitsrechten zu kämpfen haben.

## Problemstellung

---

Unmittelbar, personalisiert und bequem: Diese Anforderungen stellen digitale BürgerInnen in Zeiten der Digitalisierung an den Konsumentenschutz. Um zukunftsfähig und wirksam zu sein, braucht es deshalb ein Umdenken zu den Strategien von digitalem Konsumentenschutz. Das betrifft sowohl das Themenspektrum als auch die Methoden und die Serviceangebote.

## Impact

---

Wenn digitale BürgerInnen keine passende Beratung in wenigen Klicks finden, verlassen sie sich auf wenig vertrauenswürdige Informationsquellen oder resignieren. Organisationen, die zu digitalen Problemlagen beraten, erreichen BürgerInnen derzeit nicht wirksam genug.

### **Innovationspotential**

—

Die Online-Streitschlichtungsstelle „Internet Ombudsmann“ bearbeitet derzeit mehr als 5.000 Beschwerden und Anfragen pro Jahr. Das Projekt kann anhand dieses bestehenden Service neue Ansätze der Beratung rasch evaluieren. Die entwickelten Lösungen sind auch für andere Konsumentenschutzorganisationen relevant, um zukunftsfähig zu werden.

### **Methodische Vorgehensweise und Akteurseinbindung**

—

Eingebunden werden BürgerInnen, KundInnen des Internet Ombudsmann, andere Konsumentenschutzorganisationen und Customer Care ExpertInnen aus dem Privatsektor. Die Methoden aus „Design Thinking“ reichen von Customer Journey Analysen, Interviews, hin zu Kreativ-Workshops zur Ausarbeitung und Testung prototypischer Lösungen.