



universität
wien

MAGISTERARBEIT

Titel der Magisterarbeit

„Die Entwicklung des E-Government in Österreich unter besonderer Berücksichtigung von HELP.gv.at“

Verfasserin

Divna Kozomarić, Bakk. rer. soc. oec.

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften
(Mag. rer. soc. oec.)

Wien, 2012

Studienkennzahl lt. Studienblatt:
Studienrichtung lt. Studienblatt:
Betreuer:

A 066 915
Magisterstudium Betriebswirtschaft
Univ.-Prof. Dr. Wolfgang Fritz

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit an Eides statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe.

Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Divna Kozomarić

Wien, September 2012

Vorwort

Mein besonderer Dank gilt meiner Familie – besonders meinen Eltern – die mich unterstützt und mir den Ansporn gegeben hat, nicht aufzugeben. Ebenso meinen Freunden, die an mich geglaubt und mich motiviert haben.

Ein Dankeschön gilt meinem Betreuer, Herrn Prof. Dr. Fritz, der mir die Möglichkeit gegeben hat, ein Themengebiet meiner Wahl zu bearbeiten und mich während der langen Umsetzungszeit stets geduldig unterstützt hat.

An dieser Stelle möchte ich mich auch für die unerlässliche Unterstützung von Herrn Mag. Johannes Rund und das gemeinsame Interview mit Sektionschef Dr. Manfred Matzka bedanken.

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	III
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	VII
TABELLENVERZEICHNIS	VIII
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	IX
1 EINLEITUNG	1
1.1 ZIEL DER ARBEIT	2
1.2 AUFBAU DER ARBEIT	2
2 BEGRIFFSABGRENZUNG	4
2.1 E-BUSINESS	4
2.2 E-COMMERCE	4
2.3 E-GOVERNMENT	5
2.3.1 E-Government im weiteren Sinn	5
2.3.2 E-Government im engeren Sinn.....	5
3 GRUNDLAGEN	7
3.1 RECHTLICHE BESTIMMUNGEN	7
3.1.1 Europäische Dienstleistungsrichtlinie.....	8
3.1.2 i2010- Strategie.....	8
3.1.3 Regierungsprogramm 2008-2013	9
3.1.4 Aktionsplan 2011-2015	9
3.1.5 Österreichische Gesetzgebung.....	10
3.2 ENTSTEHUNG VON E-GOVERNMENT	10
3.3 ANWENDUNGSGEBIETE VON E-GOVERNMENT	12
3.4 NUTZEN FÜR BÜRGER UND STAAT	13
4 E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH	16
4.1 „PLATTFORM DIGITALES ÖSTERREICH“	16
4.2 UMGESetzte INITIATIVEN	17
4.2.1 Amtssignatur.....	17
4.2.2 Bereichsspezifische Personenkennzahl, Stammzahl und Stammzahlregister	18
4.2.3 Bürgerkarte und Personenbindung	19

4.2.4	Standarddokumentenregister.....	19
4.2.5	Vollmacht	20
4.2.6	Gelebte elektronische Verwaltung	20
4.3	ONE STOP SHOPS.....	23
4.3.1	Entwicklung.....	23
4.3.2	Amtshelfer.....	24
4.3.3	Unternehmensserviceportal	25
4.4	HELP.GV.AT – AMTSHELPER FÜR ÖSTERREICH	26
4.4.1	Ziel.....	26
4.4.2	Entwicklung und Geschichte	26
4.4.3	Leistungsfähigkeit und Möglichkeit	29
4.4.4	Die Partnerschaft mit HELP	34
4.5	VERGLEICH MIT EUROPA.....	35
5	ZUKUNFTSAUSSICHTEN.....	38
5.1	GOVERNMENT 2.0.....	38
5.2	CLOUD COMPUTING IN DER VERWALTUNG	41
6	KRITIK UND FAZIT	42
7	VERZEICHNIS	45
7.1	FACHBÜCHER	45
7.2	JOURNALE	48
7.3	ONLINE-QUELLEN	48
7.4	INTERVIEW	53
8	ANHANG 1	54
8.1	INTERVIEW – BKA ÖSTERREICH 03. SEPTEMBER 2012	54
8.2	VOM BKA ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE DATEN.....	58
9	ANHANG 2	61
9.1	ZUSAMMENFASSUNG	61
9.2	ABSTRACT	62
9.3	CURRICUM VITAE	64

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entwicklung der Schwerpunktbereiche im E-Government.....	11
Abbildung 2: Entwicklungsstufen des E-Government.....	11
Abbildung 3: Anwendungsgebiete des E-Governments	13
Abbildung 4: Personen mit E-Government-Nutzung.....	14
Abbildung 5: Plattform Digitales Österreich	17
Abbildung 6: Elemente der Amtssignatur	18
Abbildung 7: Logos der Bürgerkarte	19
Abbildung 8: FinanzOnline.at - Startseite	21
Abbildung 9: Ansicht RIS-App	22
Abbildung 10: Handy Parken - Smartphone Apps	22
Abbildung 11: One Stop Shop - Zusammenhang	24
Abbildung 12: Unternehmensserviceportal – Startseite.....	25
Abbildung 13: Startseite HELP.gv.at 1997	27
Abbildung 14: Zeitlinie - Entwicklung von HELP.gv.at	28
Abbildung 15: Vermerk über behördliche Zuständigkeit	28
Abbildung 16: HELP.gv.at - Startseite	30
Abbildung 17: junged2help.gv.at	31
Abbildung 18: Personalisierung bei HELP.gv.at	32
Abbildung 19: Banner-Werbung bei HELP	33
Abbildung 20: HELP-Content bei Marktgemeinde Purgstall	34
Abbildung 21: Reifegrad im EU-Vergleich	37
Abbildung 22: HELP.gv.at - Facebook.....	39
Abbildung 23: HELP.gv.at - Twitter	40
Abbildung 24: Startseite HELP.gv.at 1997	58
Abbildung 25: HELP auf Facebook – Statistik.....	58

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: E-Government - Schlüsselindikatoren	36
Tabelle 2: Beliebteste Lebenslagen 2008.....	59
Tabelle 3: Geschlecht der HELP-Benützer.....	60
Tabelle 4: Alter der HELP-Benützer	60

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
App	Application oder Applikation
BKA	Bundeskanzleramt
BLSG	Bund, Länder, Städte, Gemeinden
BMF	Bundesministerium für Finanzen
bPK	bereichsspezifisches Personenkennzeichen
BRZ	Bundesrechenzentrum
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
DLRL	Dienstleistungsrichtlinie
E-	Electronic
EA	Einheitlicher Ansprechpartner
EGIZ	E-Government Innovationszentrum
E-GovG	E-Government Gesetz
EU	Europäische Union
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT	Informationstechnologie
ITDZ	IT-Dienstleistungszentrum
ODG	Open Data Government
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OSG	One Stop Government
OSS	One Stop Shop
PDÖ	Plattform Digitales Österreich
sog.	sogenannt/e/r
Tab.	Tabelle
u.a.	unter anderem
USP	Unternehmensserviceportal
vgl.	vergleich
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teile
ZMR	Zentrales Melderegister

1 EINLEITUNG

Electronic Government (E-Government) ermöglicht den Bürgern, die als Kunden bezeichnet werden können, die uneingeschränkte Inanspruchnahme von Dienstleistungen des Verwaltungssektors. Das heißt, dass die Benützung der angebotenen Services unabhängig von Ort, Zeit und Papier erfolgen kann. Diese Chance stellt aber gleichzeitig auch eine Herausforderung an die beteiligten Parteien, Bürger und Verwaltung, dar.¹

Das Themengebiet der elektronischen Verwaltung ist komplex: Die Zusammenarbeit der ausführenden Akteure – Gemeinde, Bund, Länder – ist dynamisch und von Wirkung und Rückwirkung gekennzeichnet. Daraus resultiert das Bedürfnis über einen hohen Informations- und Wissensgrad zu den Themen Recht, Technik, Finanzen und Personal.²

Darüber hinaus steht nicht nur der Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) für die Verwaltungsdienstleistungen und die Übertragung von Papierformularen zu interaktiven Internetplattformen im Mittelpunkt. Auch der Entwicklungsprozess, der im Hintergrund die tatsächliche Umsetzung ermöglicht hat, ist ein wichtiger Teil der E-Government-Implementierung und daher zu berücksichtigen.³

Im Vergleich zu konventionellen Verwaltungsinitiativen fokussieren sich E-Government-Projekte auf andere, neue Aspekte: wie sollen unterschiedliche Ebenen zusammenarbeiten, um komplexe, gemeinsame Aufgaben effizient zu lösen; wie kann die Beziehung zum privatwirtschaftlichen Sektor aufgebaut werden; und wie können die Bedürfnisse der Konsumenten erhört werden. Somit orientiert sich der Dienstleistungsanbieter nun an den Ansprüchen und Anforderungen des Users. Das bedeutet, dass der Benutzer die Komplexität und die verwaltungstechnischen Zusammenhänge nicht kennen muss und die elektronischen Amtswege als einen, nahtlosen Online-Service der Verwaltung wahrnimmt.⁴

¹ vgl. Schlatmann, 2007, S. 379

² vgl. Hansen, 2010, S.8

³ vgl. Reding, 2010, S. 434

⁴ vgl. OECD, 2003a, S. 1

Aus der technologischen und gesellschaftspolitischen Entwicklung heraus, wird die Informationstechnologie (IT), und daraus folgend auch deren technologische Möglichkeiten, zum unumgänglichen Hilfsmittel für den öffentlichen Verwaltungsapparat.⁵

*„Economic development in this competitive, rapidly changing world will be penalised by delays in implementing e-government reforms“.*⁶

1.1 Ziel der Arbeit

Amts- bzw. Behördenwege sind ein Teil des alltäglichen Lebens und gehören u.a. zu unseren Rechten und Pflichten als Staatsbürger. Durch die fortschreitende Entwicklung – und nicht zuletzt auch der Anstieg der Beliebtheit der Nutzung des Internet – hat sich im Bereich der Verwaltung viel verändert und der Begriff „E-Government“ ist längst nicht mehr ein Terminus der Theorie.

Das Ziel dieser Arbeit ist es, sowohl die Entwicklung des E-Government im Allgemeinen, als auch die Entwicklung in Österreich – mit Fokus auf die Homepage www.HELP.gv.at – darzustellen und die Grundlagen und Entstehungsprozesse im Hintergrund zu erläutern, sowie einen Zukunftsausblick zu wagen. Abschließend wird das Thema elektronische Verwaltung unter kritischen Aspekten zusammengefasst. Der Aufbau der Arbeit gilt dabei als „roter Faden“ zum Verständnis des Lesers.

1.2 Aufbau der Arbeit

Der Einstieg in die Thematik wird durch allgemeine Begriffsdefinition und -abgrenzung geschaffen. Danach werden die Grundlagen rund um das Themengebiet der elektronischen Verwaltung erläutert und erklärt, sowie deren Entstehung und Aufgabengebiete zusammengefasst. Auch der Nutzen der durch den Einsatz von IKT geschaffen werden kann, wird in diesem Kapitel dargelegt.

⁵ vgl. Fischer, 2008, S. 316

⁶ OECD, 2003a, S. 6

Ein wichtiger Abschnitt ist „Rechtliche Rahmenbedingungen“ welcher deutlich zeigt, dass die Entwicklung von E-Government nicht alleine aus den technologischen Möglichkeiten resultierte, sondern bewusst durch die Gesetzgebung forciert wurde.

Das Kapitel „E-Government in Österreich“ bietet einen Überblick zu den bereits ausführenden Programmen und Initiativen und bietet Zugang für das Kernthema der schriftlichen Arbeit.

Der Schwerpunkt dieser Diplomarbeit ist die Analyse der Plattform „HELP.gv.at – Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich“. Die Entwicklung dieser E-Government-Initiative zeigt, wie gesetzliche Vorgaben und Anregungen aus der Theorie in der Praxis umgesetzt werden.

Kapitel fünf zeigt einen Auszug der Zukunftsaussichten – allgemein und auf HELP bezogen – welche z.T. bereits in der Entwicklungsphase sind bzw. deren Weiterentwicklung durchaus Potenzial hat und dadurch auch weiterhin eine wesentliche Rolle spielen wird.

Die Arbeit wird durch die kritische Auseinandersetzung, welche die Problematik im Bereich des E-Government aufzeigt, und ein Fazit abgeschlossen.

Im Sinne einer leichteren Lesbarkeit wurde in dieser Magisterarbeit durchgängig die männliche Form benutzt. Im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes sind diese Bezeichnungen als nicht geschlechtsspezifisch zu betrachten.

2 BEGRIFFSABGRENZUNG

In den vergangenen Jahren hat sich eine Reihe von sog. „E-Wörtern“ in der deutschen Sprache etabliert,⁷ wobei viele Begriffe sinngleich verwendet werden.

Dieses Kapitel bildet die Basis für das allgemeine Verständnis des Themas und widmet sich daher der Definition und Abgrenzung der wichtigsten Schlagworte, wobei deren Zusammenhang erläutert wird.

2.1 E-Business

„E-Business“ steht für „Electronic Business“ und damit den elektronischen Geschäftsverkehr.“⁸

Das Wort „Electronic Business“ wurde vom IT-Unternehmen IBM geprägt. Unter dem Begriff wurden sämtliche ökonomische Tätigkeiten und Geschäftsabwicklungen verstanden, die durch den Einsatz von vernetzten Rechnern zustande kamen. Der Terminus wurde stark ausgeweitet und ist heute als Oberbegriff für andere Themen, wie E-Commerce oder E-Government, in Gebrauch.⁹

2.2 E-Commerce

„E-Commerce ist die elektronisch unterstützte Abwicklung von Handelsgeschäften auf der Basis des Internet.“¹⁰

Aus der zusammengefassten Definition von Schwarze und Schwarze ist bereits herauszulesen, dass unter E-Commerce der elektronische Handel verstanden wird, wobei sich dieser vor allem durch Angebotsflexibilität und den Direktvertrieb gegenüber den traditionellen Vertriebskanälen unterscheidet.¹¹

⁷ vgl. Bächle & Lehmann, 2010, S. 5

⁸ Bächle & Lehmann, 2010, S. 3

⁹ vgl. Bächle & Lehmann, 2010, S. 3

¹⁰ Schwarze und Schwarze, 2002, S. 21

¹¹ vgl. Bächle & Lehmann, 2010, S. 4

2.3 E-Government

„Unter dem Begriff Electronic Government wird die elektronische Abwicklung von Verwaltungs- und Demokratieprozessen im Rahmen staatlicher Aktivitäten mit Hilfe von IKT verstanden, um öffentliche Aufgaben effizient und effektiv zu unterstützen.“¹²

In der Literatur findet sich auch die Definition, dass E-Government eine Organisationsform des Staates ist, die eine Interaktion zwischen dem Staat und allen möglichen Partnern ist. Die elektronische Verwaltung als Organisationsform zu definieren ermöglicht die breitgefächerte Berücksichtigung des E-Government-Einsatzes.¹³

Aufgrund zahlreicher Bezeichnungen und Tätigkeiten, welche mit „elektronischer Verwaltung“ in Zusammenhang gebracht werden, welche das E-Government als recht dehnbaren Begriff erscheinen lassen, empfiehlt sich eine genauere Betrachtung.¹⁴

2.3.1 E-Government im weiteren Sinn

Der weitläufige Begriff des E-Government umfasst all jene Teile der Regierungs- und Verwaltungsaufgaben, welche mit Hilfe von IKT gelöst werden können. Dabei handelt es sich nicht nur um jene Bereiche, welche bereits durch umgesetzte Initiativen elektronisch unterstützt werden, sondern auch um jene, welche durch den Einsatz von IKT forciert werden können bzw. bei denen der Einsatz von IKT behilflich sein kann.¹⁵

2.3.2 E-Government im engeren Sinn

Die weitere Definition des Begriffs wird durch die Eingrenzung der Partner erreicht, welche für die Beziehungsdefinition ausschlaggebend sind und in weiterer Folge für den betreffenden Verwaltungsbereich. Man unterscheidet Business to Government (B2G), Consumer to Government (C2G), Government to Consumer (G2C) und Government to Government (G2G).¹⁶

¹² Wirtz & Piehler, 2010, S. 8

¹³ vgl. Schedler et al., 2003, S. 6

¹⁴ vgl. Landsberg, 2007, S. 83-85

¹⁵ vgl. Heckmann, 2010, S. 97-100

¹⁶ vgl. von Lucke & Reinermann, 2010, S. 2 und 7

In der Beziehung G2C bzw. C2G ist die Bevölkerung als Kundenkreis der Dienstleistung definiert und in den Prozess involviert.¹⁷

Die Definition der einzelnen Begriffe zeigt, dass eine Abgrenzung durchaus sinnvoll ist. Die Begriffe „E-Business“ und „E-Commerce“ werden umgangssprachlich oft komplementär eingesetzt, wobei sich aber ersterer auf sämtliche Geschäftsaktivitäten bezieht. Der zweite Begriff beschreibt allerdings nur die elektronisch durchgeführten Aktivitäten mit Handelsbezug.¹⁸ Es ist durchaus möglich, dass z.B. E-Commerce(Initiativen) ein Teil von E-Business und E-Government ist.

¹⁷ vgl. Fischer, 2008 ,S. 327

¹⁸ vgl. Meyer & Heidner, 2008, S. 259

3 GRUNDLAGEN

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit den rechtlichen Rahmenbedingungen, welche in der Vergangenheit grundlegend für die Implementierung von E-Government-Maßnahmen waren, und mit gesetzlichen Vorgaben, durch welche die Weiterentwicklung angetrieben wird.

Weiters bietet dieser Abschnitt einen Einblick darüber, welcher theoretische Hintergrund bei der Entwicklung und den Anwendungsgebieten der elektronischen Verwaltung steht. Die auf die Wirtschaftlichkeit bezogenen Erkenntnisse sind am Ende dieses Kapitels zusammengefasst.

3.1 Rechtliche Bestimmungen

Die Grundsteine für die Umsetzung von sämtlichen verwaltungsnahen Initiativen bilden die Verfassung und die Gesetze. Die öffentliche Verwaltung wird in Österreich von drei, einander nicht übergeordneten Ebenen (Bund, Länder, Gemeinden) geregelt.¹⁹

Die Realisierung von E-Government-Impulsen kann somit nur dann erfolgen, wenn die Durchführung der dazu notwendigen Maßnahmen den rechtlichen Grundlagen gerecht wird. Die rechtlichen Rahmenbedingungen können nicht abbedungen werden, um etwaigen Wünschen und Ansprüchen – welche zum Ziel haben, die Verwaltung zu modernisieren – zu entsprechen. Dies gilt aber nicht nur für das Handeln innerhalb des Verwaltungssektors, sondern auch in Bezug auf technische Weiterentwicklung.²⁰

In Europa gibt die Politik der Europäischen Union (EU) den Anstoß für die Entwicklung von Initiativen der elektronischen Verwaltung, um die Effizienz und Effektivität zu steigern. Dabei unterstützen die Mitgliedstaaten die EU-Kommission bei der Implementierung von E-Government-Dienstleistungen.²¹

¹⁹ vgl. Matzka & Rund, 2012

²⁰ vgl. Stelkens, 2010, S. 53-56

²¹ vgl. Reding, 2010, S. 448

3.1.1 Europäische Dienstleistungsrichtlinie

Die Ende 2006 erlassene Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLRL) zielt auf den Abbau von bürokratischen Barrieren ab und verlangte die vollständige Umsetzung durch die Mitgliedstaaten bis zum 28.12.2009.²²

Hinsichtlich des Themas sieht die EU-DLRL die Einrichtung von so genannten One-Stop-Shops (siehe Kapitel 4.2) mit einheitlichem Ansprechpartner vor, um die grenzüberschreitende Dienstleistungserbringung zu erleichtern. In Österreich liegt die technische Koordination beim Bundeskanzleramt (BKA), welche durch die Plattform Digitales Österreich (siehe Kapitel 4.1) umgesetzt wird. Die Zuständigkeitskompetenz der einzelnen Themenbereiche liegt beim Bund und den Ländern.²³

3.1.2 i2010- Strategie

Die Kommission der Europäischen Union (EU) gibt die Rahmenbedingungen für die Mitgliedstaaten vor. Für Informationsgesellschaften und Medien wurde die Strategie i2010 definiert. Diese ist ein Aktionsplan, der den Mitgliedstaaten Richtlinien für die Verfolgung eines Gesamtkonzepts für die audiovisuelle Politik vorgibt. Im konkreten sind es drei Hauptkriterien: Einheitlicher Informationsraum der EU, Förderung von Innovationen im IKT und Investition in die Weiterentwicklung dieser, sowie die Umsetzung einer Informations- und Mediengesellschaft.²⁴

In Bezug auf die öffentliche Verwaltung und die elektronische Umsetzung und Weiterentwicklung dieser, sieht die i2010-Strategie eine Förderung der Integration der EU-Informationsgesellschaft vor. Weiter sollen die öffentlichen Dienste verbessert und die Lebensqualität gesteigert werden. Diese Ziele sollen durch folgende Auflagen erreicht werden: der Zugang zu Webdiensten soll barrierefrei gestaltet, sowie die Abdeckung der geografischen Breitbandverfügbarkeit gesteigert werden, damit der Großteil der Bevölkerung von IKT profitieren kann. Die Umsetzung der vorgegebenen Pläne soll durch Strategieleitlinien erleichtert werden. Dies soll durch juristische, technologische und strukturelle Regelungen erfolgen.²⁵

²² vgl. Europäische Kommission, 2012, [Zugriff am 08.08.2012]

²³ vgl. Digitales Österreich, 2012a, [Zugriff am 10.08.2012]

²⁴ vgl. EUROPA, 2009, [Zugriff am 09.08.2012]

²⁵ vgl. EUROPA, 2009, [Zugriff am 09.08.2012]

Darüber hinaus sieht der Aktionsplan vor, dass die einzelnen Mitgliedstaaten nationale Reformen festlegen, welche einen Rechtsrahmen für die elektronische Kommunikation und die Dienstleistungen der Informationsgesellschaft und der Medien schaffen. Zur konkreten Umsetzung und weiteren Unterstützung sollen Dritte – beteiligte Interessensgruppen – zugezogen werden. Bereits im Jahr 2008 wurde ein Kompendium veröffentlicht, welches die Rechte und Pflichten der Nutzer im digitalen Umfeld definiert. Dieser Leitfaden ist bestrebt die Förderung der Online-Technologien voranzutreiben und die digitale Diskrepanz unter den Mitgliedstaaten zu reduzieren.²⁶

3.1.3 Regierungsprogramm 2008-2013

Auch im Regierungsprogramm der 24. Gesetzgebungsperiode wird die Bedeutung des E-Government deutlich, da der Begriff gleich mehrmals angeführt ist.

Zunächst sieht das Programm vor, dass durch den Einsatz von elektronischen Hilfsmitteln die Verwaltung entlastet werden kann, wodurch nicht nur die Administration effektiv und effizient erledigt werden kann, sondern auch Kosten im Verwaltungssektor reduziert werden können. Dadurch wird die elektronische Verwaltung zum wichtigen Stichwort im Bereich der Budgetplanung. Darüber hinaus listet das Dokument zahlreiche bereits realisierte E-Government-Maßnahmen auf, bei welchen das Angebot und die Anwendbarkeit erweitert werden sollen.²⁷

3.1.4 Aktionsplan 2011-2015

Der Ende 2010 von der Europäischen Kommission veröffentlichte „Aktionsplan 2011-2015“ ist eine Zusammenfassung der Ziele, welche bei der „Erklärung von Malmö“ (Ministerkonferenz) festgesetzt wurden, und widmet sich gänzlich dem in dieser Diplomarbeit behandelnden Thema. Der Aktionsplan besteht aus vier Schwerpunkten: der Stärkung der Nutzer, der Stärkung des Binnenmarktes, der Verbesserung der Effektivität und Effizienz der Regierungen und Verwaltungen, sowie der Schaffung von Voraussetzungen für die Entwicklung von elektronischen Behördendiensten.²⁸

²⁶ vgl. EUROPA, 2009, [Zugriff am 09.08.2012]

²⁷ vgl. BKA, 2008-2013, S. 92ff. [Zugriff am 09.08.2012]

²⁸ vgl. EUROPA, 2011 [Zugriff 09.08.2012]

Das oberste Ziel dieses Aktionsplans ist:

*„Die Mitgliedstaaten erbringen grenzübergreifende und interoperable elektronische Zustellungsdienste für die Bürger, so dass diese z.B. überall in der Europäischen Union studieren, arbeiten, wohnen, sich ärztlich behandeln lassen oder sich zur Ruhe setzen können“.*²⁹

3.1.5 Österreichische Gesetzgebung

Der Bereich E-Government wird in Österreich durch einige Gesetze und Verordnungen geregelt. Dazu zählen u.a. das E-Government-Gesetz, das Signatur- und Zustellgesetz, sowie die Verwaltungssignatur- und Stammzahlenregisterbehördenverordnung.

Das wohl wichtigste Gesetz ist das E-Government-Gesetz (E-GovG). Mit dem in Kraft treten Anfang 2004 gilt Österreich als eines der ersten Mitgliedstaaten der EU, die ein solches Gesetz verabschiedet hat. Dieses regelt die Möglichkeiten der Kommunikationsarten für die Datenübermittlung, die Wahrung sensibler Daten, sowie das zu Verfügung stellen eines barrierefreien Zuganges. Das Gesetz wurde zuletzt 2008 novelliert.³⁰

3.2 Entstehung von E-Government

Die Entwicklung der elektronisch unterstützten Verwaltung in Europa lässt sich in drei aufeinander aufbauende Schwerpunkte gliedern (Abb. 1): Die Effizienz ergibt sich aus der Kostenersparnis durch IKT-Einsatz, die Effektivität aus der Anpassung der angebotenen Dienstleistungen an die Bürgerbedürfnisse und schließlich die Governance, die sämtliche Vorzüge des E-Government maximiert. Die Grafik zeigt, dass sich die Themenkernpunkte im Laufe der Zeit, aufeinander aufbauend, verändert haben.³¹

²⁹ Europäische Kommission, 2010, S. 13

³⁰ vgl. Digitales Österreich, 2007-2012a, [Zugriff am 02.08.2012]

³¹ vgl. Reding, 2010, S. 433-434



Abbildung 1: Entwicklung der Schwerpunktbereiche im E-Government ³²

Aus dieser Entwicklung heraus, entstanden je nach Ausprägung der Interaktion unterschiedliche Stufen des E-Government.

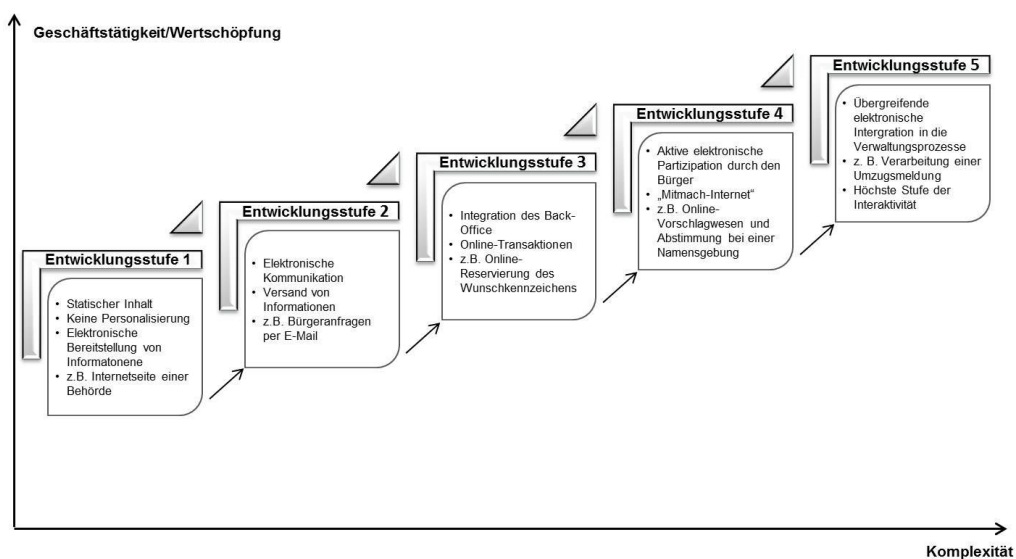


Abbildung 2: Entwicklungsstufen des E-Government ³³

Aufgrund der Wechselbeziehung und der Ausgestaltung der Kommunikation kann der Grad bzw. die Phase einer vorliegenden E-Government-Struktur beurteilt werden. Den in Abb. 2 dargestellten Entwicklungsstufen des E-Government liegen die

³² Reding, 2010, S. 432

³³ Wirtz & Piehler, 2010, S. 12

Komplexität der Interaktion und die Ausprägung der Wertschöpfung als Parameter zu Grunde. Die Stufen werden auch bezeichnet als:³⁴

- * Informationsphase (Entwicklungsstufe 1)
- * Kommunikationsphase (Entwicklungsstufe 2)
- * Transaktionsphase (Entwicklungsstufe 3)
- * Partizipationsphase (Entwicklungsstufe 4)
- * Integrationsphase (Entwicklungsstufe 5)

Die Entwicklung der elektronischen Verwaltung kann aber auch nach Themenbereichen kategorisiert werden oder sich an den Interaktionspartnern orientieren (siehe Kapitel 2.3.2). In Anlehnung zur Rolle dieser werden Themenbereiche definiert:

- * „elektronische Demokratie und Partizipation (eDP)“
- * „elektronische Produktionsnetzwerke (ePN)“
- * „elektronische Interne Zusammenarbeit (eIC)“
- * „elektronische Öffentliche Leistungen (ePS)“

3.3 Anwendungsgebiete von E-Government

Wenn es darum geht, E-Government nach Anwendungen zu differenzieren, so spricht man entweder von:

- * handlungstheoretischen Angeboten, welche
 - Verwaltungsanwendungen oder
 - politische Partizipationsanwendungen sein können, oder aber von
- * staatlichen Aufgabengebieten.³⁵

Abbildung 3 gibt einen graphischen Überblick über die möglichen Ausprägungen und deren Anwendungstypen. Die ersten zwei Anwendungen, E-Administration und E-Democracy, bilden sog. „Basic-Services“ und alle anderen werden als „Advanced-Services“ bezeichnet. E-Administration fasst alle Verwaltungsanwendungen des Staates zusammen und symbolisiert die Modernisierung der staatlichen Administration, während unter der E-Democracy-Anwendung jene Teile des Prozesses

³⁴ vgl. Wirtz & Piehler, 2010, S. 12-13

³⁵ vgl. Wirtz & Piehler, 2010, S. 9

zur Willens- und Meinungsbildung, sowie der politischen Teilnahme der User mittels IKT, integriert sind.³⁶

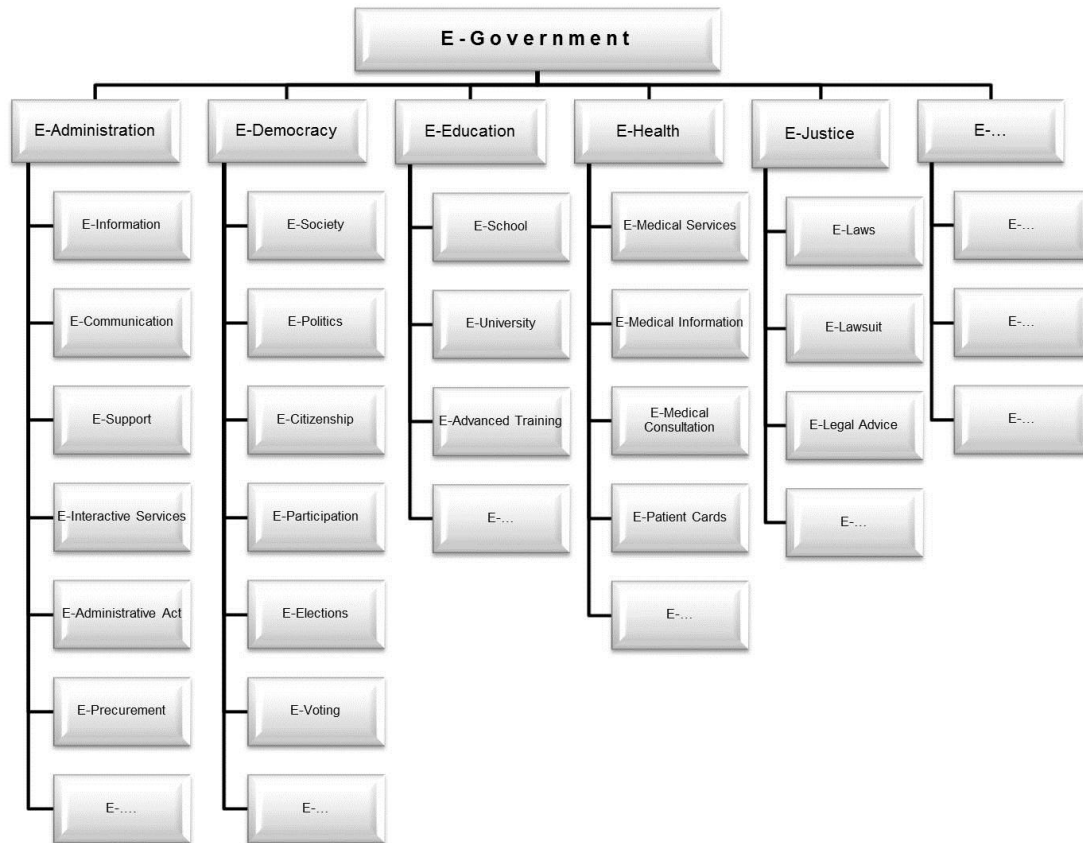


Abbildung 3: Anwendungsgebiete des E-Governments³⁷

3.4 Nutzen für Bürger und Staat

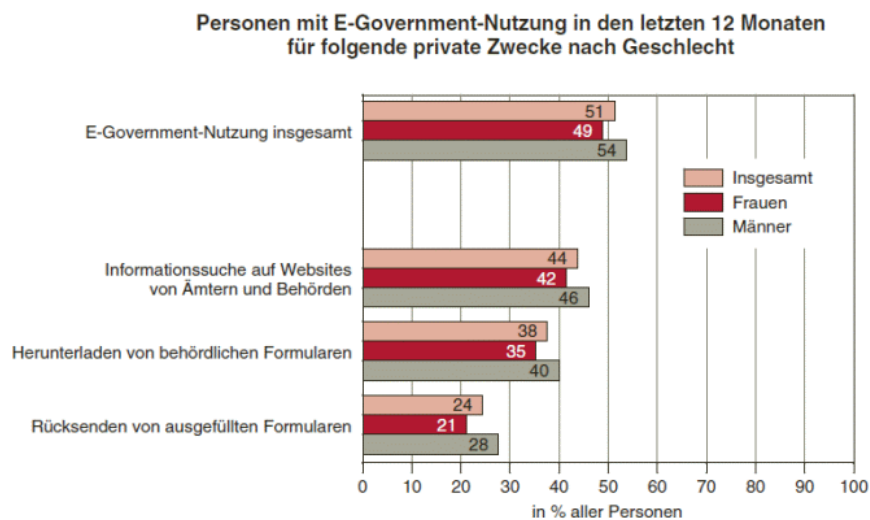
Der Nutzen, der sich tatsächlich durch eine Umstrukturierung der Verwaltungsdienstleistungen ergibt, entsteht nicht alleine durch die Möglichkeiten und den Einsatz von IKT. Die Vorteile ergeben sich erst durch die Bereitschaft der Akteure die Kapazitäten in Anspruch zu nehmen – konkret bedeutet das, die angebotenen Dienstleistungen zu nutzen und damit in weiterer Folge die Qualität zu sichern.³⁸

³⁶ vgl. Wirtz & Piehler, 2010, S. 9-11

³⁷ Wirtz & Piehler, 2010, S. 10

³⁸ vgl. Landsberg, 2007, S. 83-124

Dabei ist die Nachfrage nach besseren Servicedienstleistungen an den öffentlichen Sektor genauso ausgeprägt, wie an den privaten Sektor.³⁹ Dass die Bereitschaft in Österreich auf Online-Dienste zuzugreifen gegeben ist, zeigen zahlreiche statistische Erhebungen: 51,3% der Bevölkerung nutzt die zur Verfügung gestellten E-Government-Dienstleistungen für private Zwecke, und bereits 24,4% erledigt einen Teil der behördlichen Wege online („Rücksenden ausgefüllter Formulare an Ämter oder Behörden“; Abb.4).⁴⁰



Q: STATISTIK AUSTRIA, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2011. - Befragungszeitpunkt: Mai und Juni 2011. - Personen mit E-Government-Nutzung in den letzten zwölf Monaten vor dem Befragungszeitpunkt. Erstellt am: 18.10.2011.

41

Abbildung 4: Personen mit E-Government-Nutzung

Der Einsatz von E-Government bietet den Bürgern neben der Möglichkeit die benötigten Amtswege unabhängig der gängigen Öffnungszeiten zu erledigen, auch die Chance zur aktiven Teilnahme am staatlichen Handeln. Daraus resultieren für den Staat zwei entscheidende Vorteile: auf der finanziellen Seite die Kostensenkung durch die Verwendung der elektronischen Dienstleistung, und auf der anderen Seite eine Verbesserung des Image durch das zur Verfügung stellen von Transparenz.⁴²

³⁹ vgl. Richter et.al, 2004, S. 207

⁴⁰ vgl. Statistik Austria, 2011, [Zugriff am 10.08.2012]

⁴¹ http://www.statistik.at/web_de/wcmsprod/groups/b/documents/webobj/042584.gif, 2012 [Zugriff am 10.08.2012]

⁴² vgl. Mann, 2007, S.267-290

Mit vordefinierten Rahmenbedingungen für Investitionen und Handel, welche durch klare und offene Verwaltungsprozesse geschaffen werden, fördert E-Government das Wirtschaftswachstum.⁴³

Der Staat hat aber nicht nur für die Funktionstüchtigkeit Sorge zu tragen, sondern auch dafür, dass in den zur Verfügung gestellten Foren Diskriminierung jeglicher Art keinen Platz findet. Die Nutzung der IKT kann vor allem dann einen Vorteil darstellen, wenn neue Reformen eingeführt werden, oder bereits bestehende Verwaltungsdienste optimiert werden.⁴⁴ Das bedeutet gleichzeitig, dass die angebotenen Dienstleistungen die gleiche Bedeutung und Handhabung haben, wie der gewohnte, papierunterstützte Prozess.⁴⁵

Da sich E-Government auf das staatliche Budget auswirkt, empfiehlt es sich eine Einnahmen-Ausgaben-Auflistung zu erstellen. Dabei stellen Zuwächse der Einnahmen, ebenso wie Ersparnisse der Ausgaben, Nutzen dar – im Gegenteil sind Steigerungen von Ausgaben und Ausfälle von Einnahmen Kosten. Als Ausgaben sind besonders die Kosten für den zusätzlichen Infrastrukturaufbau erwähnenswert, ebenso wie Unkosten für die Implementierung und Instandhaltung, sowie Investitionen im Bereich des Personal, für z.B. etwaige Umschulungen.⁴⁶

Die Haushalte ihrerseits müssen sämtliche Kosten bei der Berechnung einbeziehen, welche dadurch entstehen, dass E-Government-Dienste in Anspruch genommen werden. Dabei sollten nur jene Ausgaben berücksichtigt werden, die tatsächlich anfallen. Sofern, unabhängig vom E-Government-Gebrauch, die technischen Voraussetzungen (Soft- und Hardware, Internet-Anschluss) in einem Haushalt gegeben sind, soll kein bzw. nur ein geringer Kostenteil in die Berechnung fließen. Jedenfalls aber werden sämtliche Kosten für das Erlernen der Abläufe, sowie für die Anschaffung von Zugangsmöglichkeiten (z.B. Signaturkarten-Lesegerät) herangezogen.⁴⁷

⁴³ vgl. OECD, 2003b, S. 2

⁴⁴ vgl. Seckelmann, 2007, S. 33-83

⁴⁵ vgl. OECD, 2003a, S.4

⁴⁶ vgl. Mühlenkamp, 2010, S. 179-195

⁴⁷ vgl. Mühlenkamp, 2010, S. 187, 188

4 E-Government in Österreich

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit Initiativen und Programmen, welche in Österreich bereits umgesetzt wurden und erläutert die institutionelle Einrichtung, welche eine zentrale Rolle für das E-Government einnimmt. Drei Beispiele aus der Praxis veranschaulichen die „gelebte elektronische Verwaltung“.

Das Kernthema „HELP.gv.at“ wird vom Abschnitt „One Stop Shops“ eingeleitet, welcher die Basis der in Kapitel 3.1 angeführten Rahmenbedingungen, ist. Im letzten Kapitelteil wird mit einigen ausgewählten EU-Ländern eine Gegenüberstellung präsentiert.

4.1 „Plattform Digitales Österreich“

Bereits Ende der 90er gab es die ersten Entwicklungen im E-Government-Bereich (HELP und RIS)⁴⁸. Seitdem wird fortlaufend an der Weiterentwicklung gearbeitet, wodurch die Kommunikation der Behörden entscheidend verbessert werden konnte. Im Mittelpunkt stehen die Erweiterung des Service-Angebots, sowie die Erstellung neuer Dienstleistungen. Die Bemühungen der E-Government-Verantwortlichen hat dazu geführt, dass Österreich eine Vorreiterrolle zugeschrieben wird.⁴⁹

Im Jahr 2005 wurde die „Plattform Digitales Österreich“ (PDÖ) im BKA gegründet, wodurch die Bedeutung des Gegenstandes klar hervorgeht.⁵⁰ Hier werden E-Government-Projekte in Österreich koordiniert und sie ist deren strategisches Gremium. Die Plattform wurde ins Leben gerufen, um Synergien effektiv nutzen zu können und den wirkungsvollen Einsatz der verfügbaren Ressourcen zu sichern. Die Planung von E-Government-Initiativen erfolgt in Österreich durch Einbeziehen von allen beteiligten Partnern – Bund, Länder, Städte, Gemeinden (BLSG) und Partnern aus der Wirtschaft (Abb. 5).⁵¹

⁴⁸ vgl. Matzka & Rund, 2012

⁴⁹ vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 20, [Zugriff am 02.08.2012]

⁵⁰ vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 11 [Zugriff am 02.08.2012]

⁵¹ vgl. Hink et al., 2010, S. 9-10

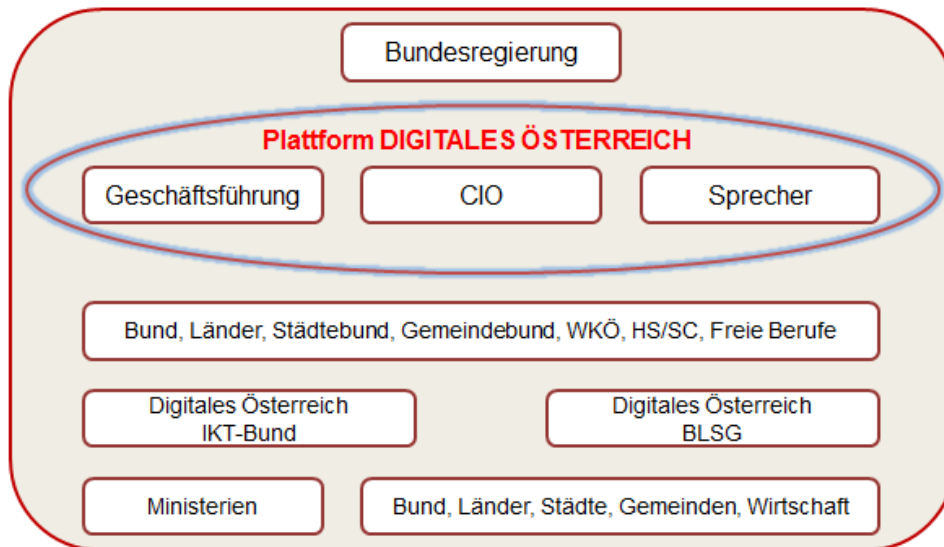


Abbildung 5: Plattform Digitales Österreich⁵²

Neben der PDÖ wurde das E-Government Innovationszentrum (EGIZ) vom BKA, in Zusammenarbeit mit der Technischen Universität Graz, gegründet. Vordergründig beschäftigt sich das EGIZ mit der Weiterentwicklung der IKT-Strategie und betreibt Forschungen im E-Government-Umfeld. Diese Initiative hat neben IT-Sicherheit, Weiterbildung und Information zum Schwerpunkt. Sie nimmt strategische und technische Beratungsfunktion ein und partizipiert an internationalen Kooperationsprojekten.⁵³

4.2 Umgesetzte Initiativen

Die österreichische E-Government-Entwicklung war ein Stufenprozess. Die nachstehende Auflistung (in alphabetischer Reihenfolge) der bereits realisierten Konzepte und Initiativen zeigt, dass die im Kapitel 3 im Detail erläuterten theoretischen Annahmen bzw. Grundlagen durchaus der Praxis entsprechen.

4.2.1 Amtssignatur

Die elektronische Signatur einer behördlichen Stelle wird als Amtssignatur bezeichnet, wobei bzgl. der graphischen Darstellung keine verbindliche Regelung (§19 E-Gov-G) vorgegeben ist – ein möglichst homogenes Bild wird aber empfohlen (Abb. 6). Die von

⁵² vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 28, [Zugriff am 13.09.2012]

⁵³ vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 27-29, [Zugriff am 13.09.2012]

der jeweiligen Behörde zusammengestellten Merkmale werden auf ausgestellte Dokumente angebracht und garantieren dem Empfänger die Sicherheit eines Originals (§20 E-Gov-G). Gleichzeitig wird das ausgehändigte Schriftstück dadurch zu einer öffentlichen Urkunde.⁵⁴

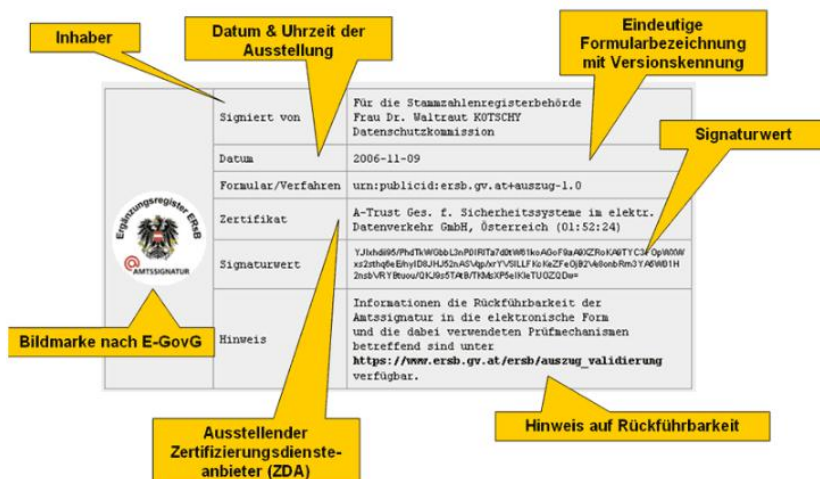


Abbildung 6: Elemente der Amtssignatur⁵⁵

4.2.2 Bereichsspezifische Personenkenzahl, Stammzahl und Stammzahlenregister

Die Stammzahl ist eine geheime Nummer zur eindeutigen Identifizierung der in Österreich gemeldeten natürlichen Personen. Diese wird durch starke Verschlüsselung aus der Zahl aus dem Zentralen Melderegister (ZMR) abgeleitet und ausschließlich auf der Bürgerkarte gespeichert. Diese Zahl wird im virtuellen Stammzahlenregister ermittelt – jedoch aus Datenschutzgründen nicht gespeichert. Die zuständige Behörde dieses Registers⁵⁶ ist die Datenschutzkommission.

Neben dem Stammzahlenregister existiert auch ein Ergänzungsregister. In diesem werden alle nicht in Österreich gemeldeten natürlichen Personen bzw. all jene, nicht im Firmenbuch oder Zentralen Vereinsregister eingetragenen, juristischen Personen registriert, welche E-Government-Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchten.⁵⁷

⁵⁴ vgl. Digitales Österreich, 2007-2012b, [Zugriff am 02.08.2012]

⁵⁵ <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5318/default.aspx>, 2007-2012b, [Zugriff am 02.08.2012]

⁵⁶ vgl. Digitales Österreich, 2007-2012a, [Zugriff am 02.08.2012]

⁵⁷ vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 101, [Zugriff am 02.08.2012]

Da die Stammzahl nicht gespeichert wird, dürfen Behörden natürliche Personen nur über das bereichsspezifische Personenkennzeichen (bPK), welches sich aus der Stammzahl ableitet, identifizieren. Daher kann dieses nur durch die betroffene Person erstellt werden. Das bPK gilt jedoch nur für den dafür bestimmten Tätigkeitsbereich.⁵⁸

4.2.3 Bürgerkarte und Personenbindung

Die Bürgerkarte ist das Pendant der User zur Amtssignatur – es ist die Möglichkeit für Bürger eine elektronische Signatur abzugeben, um so Willenserklärungen zu tätigen. Dadurch kann in vereinzelt Fällen das persönliche Erscheinen bei der zuständigen Behörde entfallen. Die Ausprägung ist nicht zwingend: War die Funktion „Bürgerkarte“ zunächst an eine Kartenform (z.B. Gesundheitskarte) gebunden, so kann mittlerweile auch das Handy das Medium sein und man spricht von der sog. „Handy-Signatur“ (Abb. 7).⁵⁹

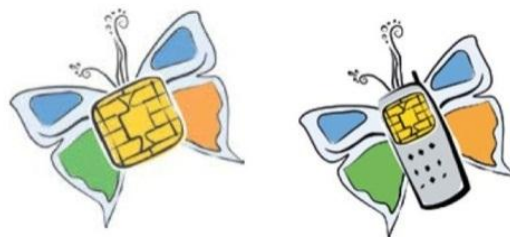


Abbildung 7: Logos der Bürgerkarte⁶⁰

Die Personenbindung stellt den Zusammenhang – die eindeutige Bindung – zwischen der Bürgerkarte und dem Inhaber dar. Diese wird von der Stammzahlenregisterbehörde zugeordnet und ist wie die Stammzahl auf der Bürgerkarte gespeichert.⁶¹

4.2.4 Standarddokumentenregister

Das Standarddokumentenregister ist ein sehr gutes Beispiel wie Synergien durch E-Government geschaffen werden.

⁵⁸ vgl. Digitales Österreich, 2007-2012a, [Zugriff am 02.08.2012]

⁵⁹ vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 98ff, [Zugriff am 02.08.2012]

⁶⁰ Digitales Österreich, 2011, S. 98 und 99, [Zugriff am 02.08.2012]

⁶¹ vgl. Digitales Österreich, 2007-2012a, [Zugriff am 02.08.2012]

Beim Meldevorgang wird die Richtigkeit der Personenstandsdaten geprüft und dem ZMR bzw. dem zuständigen öffentlichen Register mitgeteilt. Sofern elektronische Daten (oder Dateien) bereits erfasst wurden, kann die Behörde (mit Zustimmung der betroffenen Person) auf diese zurückgreifen. Bis Ende 2012 sind alle Behörden dazu verpflichtet die (technischen) Voraussetzungen für das Zugreifen auf bereits gespeicherten Daten zu erfüllen.⁶²

4.2.5 Vollmacht

Die (elektronische) Vollmacht ermöglicht die Bemächtigung zur Antragsstellung in fremden Namen. Dabei werden auf der Bürgerkarte des Vertreters die Stammzahl des Vertretenen, sowie Details über den Umfang der Vollmacht von der Stammzahlenregisterbehörde eingetragen.⁶³

Für die technische Entwicklung und Implementierung der vorgestellten Initiativen war unter anderem das Bundesrechenzentrum (BRZ) zuständig. Das vormalige Rechenamt wurde 1997 per Gesetz aus dem Bundesministerium für Finanzen (BMF) ausgegliedert⁶⁴ und unterstützt die Verwaltung bei unterschiedlichen IT-Projekten.⁶⁵

Die in den Abschnitten 4.2.1 bis 4.2.5 angeführten E-Government-Projekte sind Basiselemente und bilden somit die Maßnahmen für die Funktionstüchtigkeit der elektronischen Verwaltung. Vorrangig sind dabei der gewahrsame Umgang mit Daten, sowie der Schutz dieser.⁶⁶

4.2.6 Gelebte elektronische Verwaltung

Neben den beschriebenen Basiselementen, sind weitere, erfolgreiche, Beispiele – neben dem Amtshelfer HELP.gv.at (siehe Kapitel 4.4) – für die „gelebte“ elektronische Verwaltung erwähnenswert:

⁶² vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 101-102, [Zugriff am 02.08.2012]

⁶³ vgl. Digitales Österreich, 2007-2012a, [Zugriff am 02.08.2012]

⁶⁴ vgl. BRZ, 2007, [Zugriff am 13.09.2012]

⁶⁵ vgl. BRZ, 2012, (Zugriff am 13.09.2012)

⁶⁶ vgl. Digitales Österreich, 2007-2012a, [Zugriff am 02.08.2012]



Abbildung 8: FinanzOnline.at - Startseite ⁶⁷

* FinanzOnline

Auf der Internetplattform des BMF wird unter dem Menüpunkt „E-Government“ „FinanzOnline“⁶⁸ für Bürger, Gemeinden und Parteienvertreter zur Verfügung gestellt. Dieses System wird seit 2003 angeboten und bietet Dienstleistungen der Finanzverwaltung an⁶⁹. Nach erfolgreicher Registrierung können unterschiedliche Steuerprüfungen durchgeführt werden (Abb. 8).⁷⁰

* Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS)

Die vom BKA betriebene Datenbank wurde bereits Beginn der 80er Jahre konzipiert und bis Mitte 1997 konnte nur die öffentliche Verwaltung darauf zugreifen. Die Plattform stellt sämtliche Rechtsvorschriften zur Verfügung⁷¹. In Zusammenarbeit mit dem Institut für Computerwissenschaften der Universität Salzburg und dem Unternehmen Right2Innovation wurde die mobile Applikation (App) für Apple entwickelt (Abb. 9).⁷² Die Android-Version folgt im Sommer 2012.⁷³

⁶⁷ <https://finanzonline.bmf.gv.at/fon/d>, 2012, [Zugriff am 14.09.2012]

⁶⁸ vgl. BMF, 2012a, [Zugriff am 14.09.2012]

⁶⁹ vgl. BMF, 2012b, [Zugriff am 14.09.2012]

⁷⁰ vgl. FinanzOnline.at, 2012, [Zugriff am 14.09.2012]

⁷¹ vgl. Digitales Österreich, 2007-2012d, [Zugriff am 14.09.2012]

⁷² vgl. Salzburg.orf.at, 2012, [Zugriff am 14.09.2012]

⁷³ vgl. Right2Innovation, 2012, [Zugriff am 14.09.2012]



Abbildung 9: Ansicht RIS-App ⁷⁴

Während auf FinanzOnline und das RIS über den PC (und Smartphone) zugegriffen werden kann, ist die dritte erwähnenswerte E-Government-Initiative „HANDY Parken“ (www.handyparken.at) eine Mobility-Initiative.



Abbildung 10: Handy Parken - Smartphone Apps ⁷⁵

* handyparken.at

Durch Registrierung mit persönlichen Daten, dem gewünschten Kennzeichen und Auswahl der Bezahlungsart werden die User für die Dienstleistung freigeschalten. Damit können diese per Mobiltelefon mittels Short Message Service (SMS) die Parkgebühren an die jeweilige Gemeinde entrichten – dabei muss

⁷⁴ <http://itunes.apple.com/at/app/ris-app/id517930270?l=de&ls=1&mt=8>, 2012, [Zugriff am 14.09.2012]

⁷⁵ <http://www.handyparken.at/handyparken/content/parken/apps.seam>, 2012, [Zugriff 18.09.2012]

das nicht zwingend die Wohngemeinde sein. Die zweite Möglichkeit ist das downloaden einer App für das verwendete Smartphone (Abb. 10).⁷⁶

4.3 One Stop Shops

4.3.1 Entwicklung

Die Erfüllung der EU-Dienstleistungsrichtlinie zeigt den Trend der Verwaltungsmodernisierung an: Die aus der Richtlinie resultierenden Grundsätze führen zur Förderung des so genannten One Stop Government (OSG) – der Errichtung von einer einheitlichen Anlaufstelle bzw. des sogenannten „Einheitlichen Ansprechpartners“ (EA). Diese Umstrukturierung birgt viele Hürden: Auf der einen Seite die Veränderung der Arbeitsprozesse, welche durch Kooperationen mit anderen Bereichen bzw. Behörden erledigt werden müssen, und auf der anderen Seite die hohen Anforderungen an eine interoperable technologische Lösung.⁷⁷

Die gewünschte und festgelegte Umgestaltung und Modernisierung der Verwaltungsabläufe kann als zielgruppenorientiert – im Vergleich zur bis dahin ausführenden Aufgabenorientierung – betrachtet werden, da die Gestaltung der Verfahrensabläufe an die Wünsche bzw. gemäß den Anliegen der Bürger angepasst wird.⁷⁸

Die Zielgruppenorientierung erfordert eine hohe Ausprägung der elektronischen Infrastruktur, welche die Verbindung zwischen dem EA (Front Office) und der kompetenten Behörde (Back Office) garantiert. Die zuständigen Fachämter erledigen die angeforderte Dienstleistung und das Front Office ist dabei die Schnittstelle zwischen dem Bürger und der Verwaltung. Dem Bürger bietet sich dadurch die Möglichkeit über unterschiedliche Zugangskanäle mehrere Behördenwege – ohne offensichtliche Kontaktaufnahme – zu erledigen (Abb. 11).⁷⁹

⁷⁶ vgl. HANDY Parken, 2012, [Zugriff am 18.09.2012]

⁷⁷ vgl. Rienaß, 2010, S. 422-424

⁷⁸ vgl. Franz, 2007, S. 140

⁷⁹ vgl. Franz, 2007, S.150

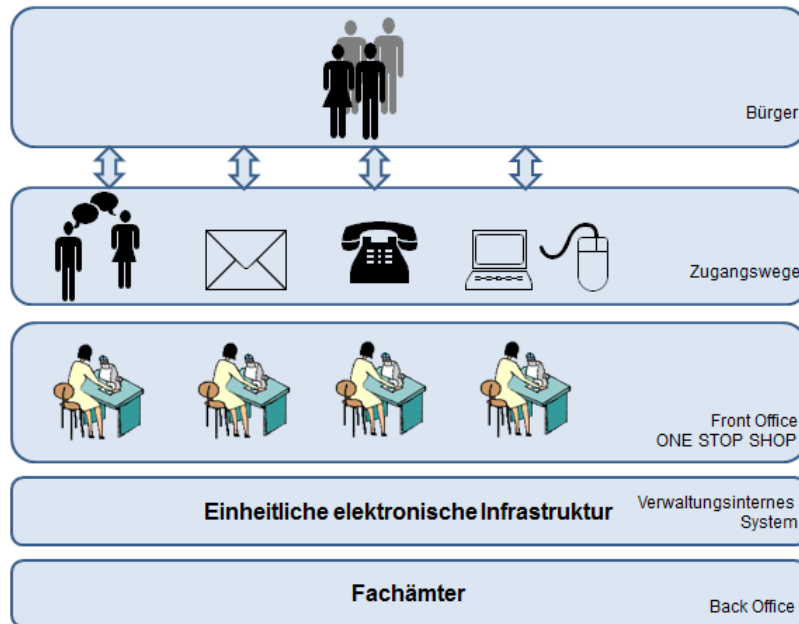


Abbildung 11: One Stop Shop - Zusammenhang ⁸⁰

Aus Sicht der Kunden sind One Stop Shops (OSS) daher wünschenswert und von Seiten der Verantwortlichen ist deren Realisierung durch den Einsatz von IKT möglich. Allerdings verlangt dieses Dienstleistungsangebot dem Staat einiges ab: Einerseits die Vernetzung der kompetenten Ämter, die erhebliche technische Kapazitäten erfordert, welche außergewöhnliche finanzielle Belastung und damit umfangreiche Verhandlungen mit sich ziehen und andererseits die Zuständigkeitsaufteilung der unterschiedlichen hierarchischen Verwaltungsebenen.⁸¹

Trotz der zu überwindenden Problemen und Anforderungen wurden in Österreich bereits zwei Plattformen nach dem OSS-Prinzip errichtet: Der Amtshelfer und das Unternehmensserviceportal.

4.3.2 Amtshelfer

Die Plattform HELP wird bereits seit 2001 nach dem Prinzip des OSS angeboten und seitdem weiterentwickelt. Zu den aktuellsten Angeboten zählen Online-Formulare, sowie Terminvereinbarungen übers Netz. HELP.gv.at konnte sich bereits als Amtshel-

⁸⁰ vgl. Franz, 2007, S. 151

⁸¹ vgl. Rombach et al., 2010, S. 43

fer etablieren, wobei die Verantwortlichen sich durchaus eine Steigerung der Zugriffszahlen wünschen.⁸²

Dabei bezeichnet das Wort „Amt“ nicht nur die Zuständigkeit für Privatpersonen und Unternehmen, sondern auch eine Serviceeinrichtung für die Verwaltung. Die Ausprägung und Breite der zur Verfügung gestellten Informationen brachte der Internetplattform bereits mehrere Auszeichnungen.⁸³

4.3.3 Unternehmensserviceportal

Das Unternehmensserviceportal (USP), vormals HELP-Business, war ursprünglich ein Teil von HELP.gv.at und ging Anfang 2010 als Initiative der österreichischen Bundesregierung als eigene Plattform unter www.usp.gv.at (Abb. 12) online. Ziel dieses Projekts ist es einen OSS einzurichten, der den Unternehmen ermöglicht Informationen abzufragen sowie gesetzlichen Verpflichtungen schnell und effektiv im Internet nachzukommen.⁸⁴

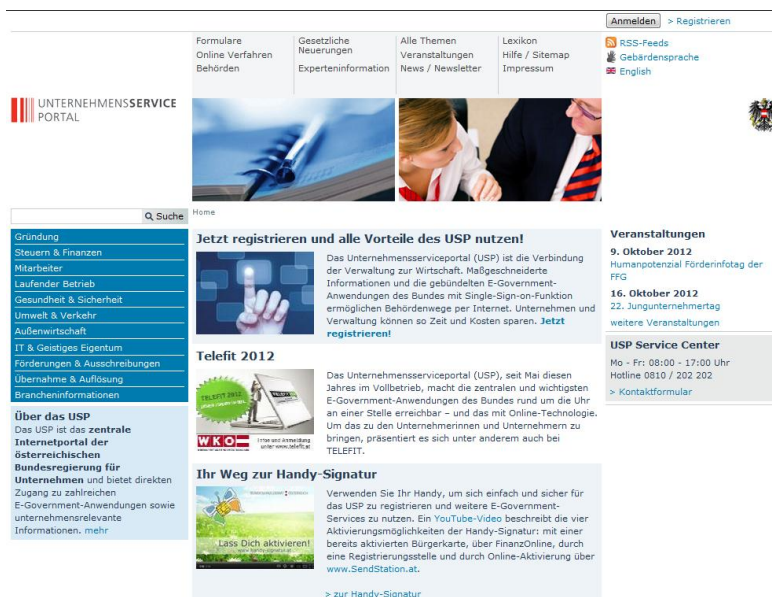


Abbildung 12: Unternehmensserviceportal – Startseite 85

⁸² vgl. Matzka & Rund, 2012

⁸³ vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 31-35 [02.08.2012]

⁸⁴ vgl. HELP.gv.at, 2012a, [Zugriff am 18.09.2012]

⁸⁵ www.usp.gv.at – Unternehmensserviceportal, Zugriff am 11.09.2012

4.4 HELP.gv.at – Amtshelfer für Österreich

Die besondere Bedeutung des Online-Amtshelfers resultiert bereits aus dem Regierungsplan 2008-2013. Laut diesem ist HELP

*„das universelle Informations- und Transaktionsportal des Bundes“.*⁸⁶

Der Amtshelfer wird vom BKA ausführlicher definiert als:

*„HELP.gv.at ist eine behördenübergreifende Plattform im Internet, die Sie – ausgehend von konkreten Lebenssituationen, wie ... – über Amtswege in Österreich informiert und teilweise deren elektronische Erledigung zulässt.“*⁸⁷

4.4.1 Ziel

Die vollständig elektronische Erledigung der Verwaltungsprozesse ist Ziel der Verantwortlichen.⁸⁸ Diese Entwicklung entspricht der EU-DLRL (siehe Kapitel 3.1.1) und auch dem Entwicklungsstufen-Modell, welches im Kapitel 3.2 besprochen wurde.

Die Faktoren welche Initiative weiter- bzw. als nächstes entwickelt wird, ist abhängig vom Nutzen und der Erreichbarkeit in Bezug auf die User und vom Schwierigkeitsgrad der technischen Umsetzung.⁸⁹

4.4.2 Entwicklung und Geschichte

Ursprünglich war die Plattform HELP.gv.at ein Projekt der Abteilung für Verwaltungsentwicklung des BMF in Zusammenarbeit mit dem BRZ. Nach Fertigstellung des Prototypen wurden weitere Projektpartner zugezogen. Das daraus entstandene Kernteam stellte allen beteiligten Partnern die gemeinsame Weiterentwicklung vor. Im Jahr 2003

⁸⁶ BKA, 2008-2013, S. 258 [Zugriff am 11.09.2012]

⁸⁷ <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/impressum/Seite.732000.html>, 2012, [Zugriff am 10.08.2012]

⁸⁸ vgl. HELP.gv.at, 2012c, [Zugriff am 10.08.2012]

⁸⁹ vgl. HELP.gv.at, 2012c, [Zugriff am 10.08.2012]

wurde die inhaltliche Zuständigkeit an das BKA übergeben. Dieses kooperiert weiterhin mit den beteiligten Institutionen und zieht neue Partner der OSS-Initiative zu.⁹⁰

Die anfängliche Idee war das zur Verfügung stellen von Informationen (Abb. 13). Durch den technologischen Fortschritt und die technischen Möglichkeiten ist die Schaffung eines EA der nunmehrige Vorsatz.⁹¹

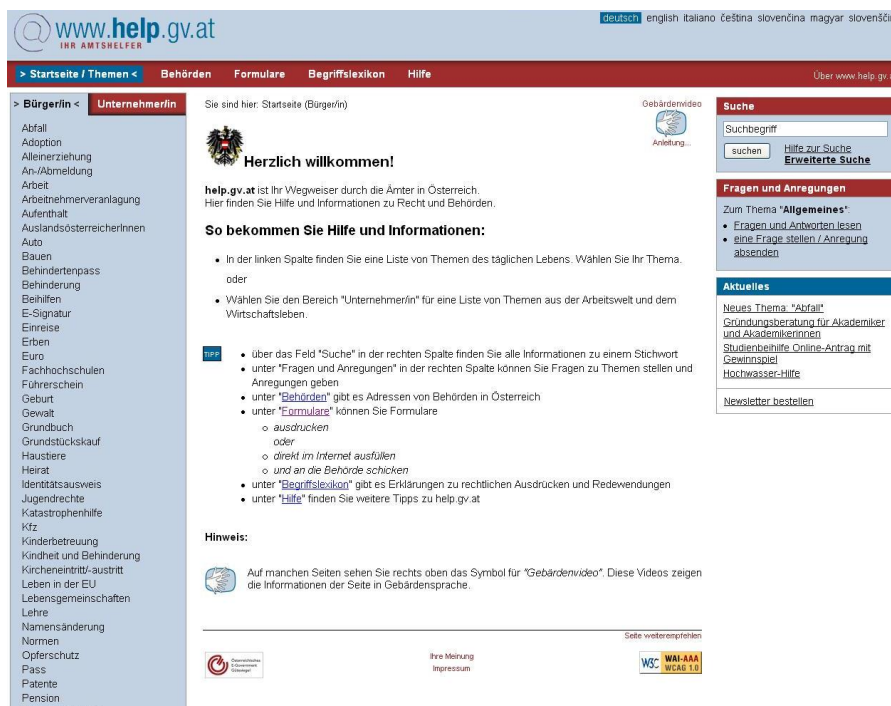


Abbildung 13: Startseite HELP.gv.at 1997⁹²

Die Abb. 14 zeigt die wichtigsten Eckpunkte des Amtshelfers mit Hilfe einer Zeitlinie: Der Prototyp nach dem Lebenslagenprinzip wurde 1997 vorgestellt. Zu diesem Zeitpunkt stand lediglich die Informationseinsicht zur Verfügung. Vier Jahre später wurde HELP-Business für Unternehmer online gestellt. Beim Relaunch 2005 wurde zum ersten Mal der barrierefreie Zugang gemäß den Web Accessibility Initiative (WAI)-Richtlinien eingerichtet – und im Sommer 2011 aktualisiert. Der personalisierte Zugriff ist seit 2009 möglich (siehe 4.3.3 zu myHELP).⁹³

⁹⁰ vgl. HELP.gv.at, 2012a, [Zugriff am 09.08.2012]

⁹¹ vgl. HELP.gv.at, 2012c, [Zugriff am 10.08.2012]

⁹² BKA, 2012

⁹³ vgl. Matzka & Rund, 2012



Abbildung 14: Zeitlinie - Entwicklung von HELP.gv.at⁹⁴

Für den gesamten redaktionellen Teil ist seit 2009 die Wiener Zeitung GmbH⁹⁵ zuständig und aktualisiert gesetzliche Neuerungen und Änderungen von Verordnungen. Darüber hinaus werden Gesetzestexte benutzerfreundlich überarbeitet, zu den Lebenssituationen eingefügt und neue Themengebiete erarbeitet.⁹⁶ Zur Verfügung gestellte Inhalte werden dabei zunächst von den zuständigen Behörden auf deren Richtigkeit bzgl. Inhalt und Rechtmäßigkeit überprüft und in Folge von der Redaktion online gestellt. Für den User ist die Information bzgl. der behördlichen Zuständigkeit am Ende jeder Lebenssituation bzw. Site ersichtlich (Abb. 15).⁹⁷

Stand: 13.06.2012

Hinweis

Abgenommen durch:

Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung

Abbildung 15: Vermerk über behördliche Zuständigkeit⁹⁸

Das Servicezentrum help.gv.at wurde 2008 eröffnet und bietet eine zusätzliche Dienstleistung zum Online-Portal an. Seitdem können alle Interessierten in der Wiener Hofburg erste Erfahrungen mit elektronischen Amtswegen sammeln. Dort kann nicht nur im Internet kostenlos auf eine Vielzahl von Verwaltungsinformationen und -services zugegriffen werden, die Mitarbeiter beraten persönlich zu aktuellen E-Government-Themen und informieren über die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur. Der große Zuspruch dieses Modells könnte in Folge auch im kommunalen Bereich die Realisierung ähnlicher Projekte mit sich bringen.⁹⁹

⁹⁴ vgl. Matzka & Rund, 2012

⁹⁵ vgl. Wiener Zeitung, 2012, [Zugriff am 10.08.2012]

⁹⁶ vgl. HELP.gv.at, 2012a, [Zugriff am 10.08.2012]

⁹⁷ vgl. HELP.gv.at, 2012d, [Zugriff 10.09.2012]

⁹⁸ <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/16/Seite.160101.html>, 2012, [Zugriff am 10.09.2012]

⁹⁹ vgl. Hink et al., S. 5

Seit 2012 können User in den einzelnen Lebenslagen ihre Bewertung abgeben. Dies bietet auf der einen Seite Partizipationsmöglichkeit für den Bürger und andererseits Feedback für die Verantwortlichen.¹⁰⁰

4.4.3 Leistungsfähigkeit und Möglichkeit

Bei der Umsetzung von OSG geht es vor allem um eine benutzerfreundliche Gestaltung, da nur so eine hohe Effektivität erreicht werden kann. Daher geht es nicht um die Präsentation von angebotenen Dienstleistungen, sondern um das (optische) Zusammenlegen von zusammenhängenden Themenbereichen. Das aus der Theorie bekannte „Lebenslangenprinzip“¹⁰¹ wurde bei der Umsetzung in die Praxis herangezogen.¹⁰²

Diesem Prinzip wird die Homepage HELP gerecht, da diese Plattform behördenübergreifend ist und sich als Schnittstelle zwischen den Behörden und der Bevölkerung sieht. Die Bedürfnisse der User, wie der Wunsch nach Transparenz, einer übersichtlichen und verständlichen Konstruktion, sind oberste Priorität. Daher wurden bereits mehr als 150 Themen aufbearbeitet und die Nutzer können dazu benötigte Dokumente und Formulare herunterladen, sowie anfallende Gebühren und Fristen erfahren. Darüber hinaus kann ein Teil der notwendigen Amtswege online erledigt werden.¹⁰³

¹⁰⁰ vgl. Matzka & Rund, 2012

¹⁰¹ vgl. Franz, 2007, S. 130

¹⁰² vgl. Matzka & Rund, 2012

¹⁰³ vgl. HELP.gv.at, 2012b, [Zugriff am 10.08.2012]

Deutsch | English

HELP

.G.V.AT

Amtswege leicht gemacht

[Home] Behörden Formulare / Online-Amtswege Begriffslexikon Hilfe Über HELP.gv.at

Sie sind hier: [Home](#)

Herzlich willkommen!

Hier finden Sie Informationen zu Amtswegen.

Arbeit
Ältere Arbeitnehmer, Arbeitsuche, Bewerbungstipps, Kündigung, etc.

Bauen und Wohnen
Wohnen, Grundbuch, Umzug, Bauen, Grundstückskauf, etc.

Behinderung
Kindheit, Kfz (Behinderung), Pension (Behinderung), Rehabilitation, etc.

Bildung
Universität, Schule, Fachhochschulen, Feriapraxis

Dokumente und Ausweise
Führerschein, Personalausweis, Reisepass, Namensänderung, etc.

Familie und Partnerschaft
Geburt, Heirat, Alleinerziehung, Scheidung, Lebensgemeinschaften, etc.

Freizeit und Mobilität
Kfz, Vereine, Rad fahren, Haustiere, Reisen, Veranstaltungen, etc.

Jugendliche
Jugendrechte, Lehre, Berufswahl, Chancengleichheit, etc.

Leben in Österreich
Aufenthalt, Staatsbürgerschaft, Strafregister, An-/Abmeldung, etc.

Senior/innen
Beihilfen für Senioren, Sicherheit für Senioren

Soziales und Notfälle
Pflege, Todesfall, Armut, Sachwalterschaft, Verlust/Diebstahl, etc.

Steuern und Finanzen
Pension, Pendlar, Erben, Beihilfen, Arbeitnehmerveranlagung, etc.

Suche

Suchbegriff

Themen von A bis Z ...

Login





Informationen zur Bürgerkarte
[Anmeldung STORK](#)



Follow us on
Twitter



Find us on
Facebook

Aktuelles

- **NEU!** Ab 1. Jänner 2013:
[Überweisungen mit IBAN und BIC](#)
- **AKTUELL!** Seit 15. Juni 2012:
[Kindermitertragungen im](#)

Abbildung 16: HELP.gv.at - Startseite ¹⁰⁴

„Behörden“, „Formulare“ und „Online-Amtswege“ sowie ein Begriffslexikon stehen den Usern als Direkt-Links zur Verfügung. Es besteht allerdings auch die Möglichkeit zur freien Volltextsuche (Abb. 16).¹⁰⁵

Die Informationen werden teilweise in englischer Sprache zur Verfügung gestellt, die vor allem eine erste Hilfe bieten sollen bzgl. grundlegender Themen wie Wohnsitzanmeldung und Heirat.¹⁰⁶

* jugend2help.gv.at

Der Bereich der jugendrelevanten Themen wurde mittels der Plattform „jugend2help.gv.at“ (Abb. 17) gestaltet. In Form einer Online-Umfrage wurden 2007/2008 die interessantesten Jugendthemen eruiert und anschließend im Amtshelfer eingepflegt. Mit Hilfe dieser eigens dafür eingerichteten Plattform

¹⁰⁴ www.help.gv.at – Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich, Zugriff am 10.08.20102

¹⁰⁵ vgl. HELP.gv.at, 2012d, [Zugriff am 10.08.2012]

¹⁰⁶ vgl. HELP.gv.at, 2012b, [Zugriff am 10.08.2012]

wurde das erste Mal die Umsetzung von E-Government-Initiativen durch aktive Mithilfe der Ziel-User mitgestaltet.¹⁰⁷



Abbildung 17: jugend2help.gv.at¹⁰⁸

* myHELP.gv.at

Das Portal HELP.gv.at versucht weitest möglich den theoretischen Grundsätzen der bereits besprochenen Zielgruppenorientierung (Usability) nachzukommen.¹⁰⁹

Die Benutzer des Amtshelfers können bereits seit 2009 das Portal an ihre Bedürfnisse durch Personalisierung anpassen (Abb. 18). Diese wird in Form eines Kontos einmalig, mit Hilfe der elektronischen Signatur und durch Angabe wichtiger persönlicher Daten wie Familienstand, Geschlecht und Wohnort, angelegt. Durch die angegebenen personenbezogenen Informationen kann die Plattform den Usern individuelle, relevante Auskünfte und Verwaltungsdienstleistungen effizienter (elektronisch) zur Verfügung stellen.¹¹⁰ Darüber hinaus

¹⁰⁷ vgl. Digitales Österreich, 2009, [Zugriff am 10.08.2012]
¹⁰⁸ www.jugend2help.gv.at, 2008, [Zugriff am 24.09.2010]
¹⁰⁹ vgl. Matzka & Rund, 2012
¹¹⁰ vgl. Hink et al., 2010, S. 51

können myHELP-User das Erinnerungsservice in Anspruch nehmen, welches über allfällige Dokument-Verlängerungen informiert.¹¹¹

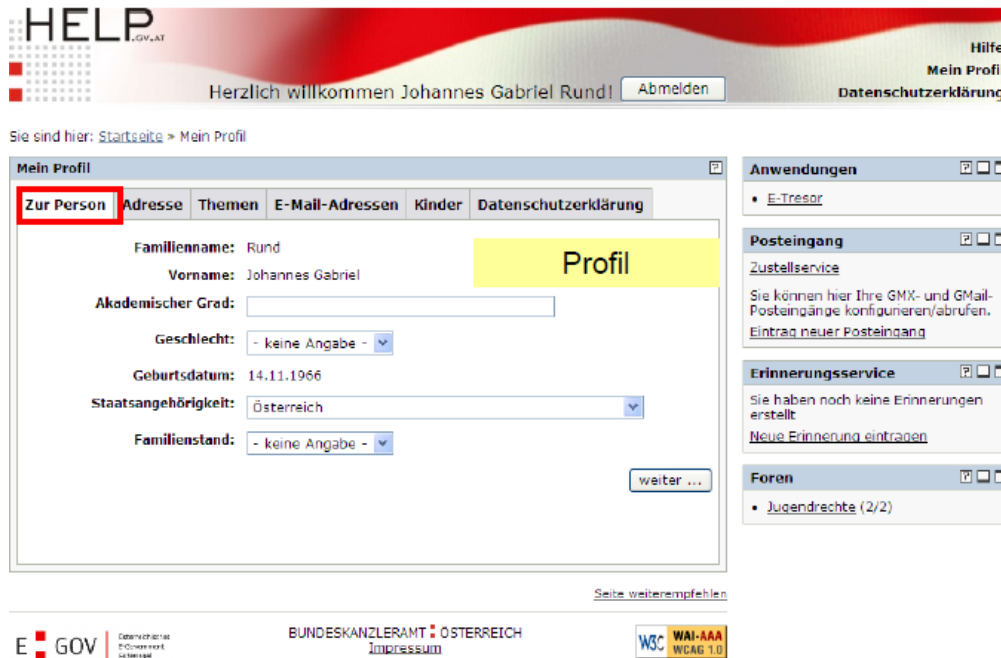


Abbildung 18: Personalisierung bei HELP.gv.at¹¹²

* Zahlen und Fakten

Die beliebtesten Lebenssituationen können nach Alter eingestuft werden: Ist „Geburt“ generell das beliebteste Thema, wird in der Sparte „Jugendliche“ der Bereich „Jugendrechte“ am häufigsten angeklickt. Unter dem Menüpunkt

„Senioren“ sind „Ältere Arbeitnehmer“ und „Betreuung“ beliebt (siehe Tab. 2). Die User der HELP-Plattform sind überwiegend männlich (siehe Tab. 3), wobei alle Altersgruppen vertreten sind. Am häufigsten wird der Amtshelfer von Menschen im Alter von 30 bis 50 besucht.¹¹³

Insgesamt werden jährlich über 35 Mio. Seiten von HELP aufgerufen: Das entspricht der Arbeitsleistung von ca. 160 Schaltern, welche ein ganzes Jahr lang

¹¹¹ vgl. HELP.gv.at, 2012b, [Zugriff am 10.08.2012]

¹¹² http://e-government.adv.at/2009/pdf/Rund_e-GovernmentKonferenz2009_20090618.pdf, 2009, S. 6 [Zugriff am 08.08.2012]

¹¹³ vgl. Matzka & Rund, 2012

Rund um die Uhr arbeiten.¹¹⁴ Mittlerweile werden den Usern rund tausend Formulare zur Verfügung gestellt, wobei diese 350 Amtswege direkt online erledigen können.¹¹⁵

Die Kosten der HELP-Initiativen werden hauptsächlich durch öffentliche Gelder bezahlt. Darüber hinaus können aber Unternehmen (Kooperation mit der Privatwirtschaft) Banner-Werbung schalten – die finanziellen Einnahmen aus dieser Sponsoringart werden ebenfalls zur Weiterentwicklung des Amtshelfers eingesetzt (Abb. 19). Nach Genehmigung wird der Banner zur passenden Lebenssituation eingefügt (hier: Bannerwerbung bei Lebenssituation „Geburt“).¹¹⁶



Abbildung 19: Banner-Werbung bei HELP¹¹⁷

* Smartphone Applikationen von HELP

Ein Teil von HELP („Behördenfinder“) wird bereits über die mobile Version der BKA-Webseite („Kanzler 2.0“) angeboten und wird derzeit als eigenständige App entwickelt. Der „Behördenfinder“ informiert nach Standortlokalisierung den User über naheliegende behördliche Institutionen (z.B. Polizei, Magistrat). Darüber hinaus soll „HELP4Babies“ mit Ende des Jahres download-bereit sein; Diese App soll werdende Eltern bei Behördenwegen unterstützen und ein elektronisches Ebenbild zum „Mutter-Kind-Pass“ sein.¹¹⁸

¹¹⁴ vgl. Digitales Österreich, 2011, S. 10, [Zugriff am 18.09.2012]

¹¹⁵ vgl. Matzka & Rund, 2012

¹¹⁶ vgl. Matzka & Rund, 2012

¹¹⁷ <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/8/Seite.080000.html>, 2012, [Zugriff 18.09.2012]

¹¹⁸ vgl. Matzka & Rund, 2012

4.4.4 Die Partnerschaft mit HELP

Die Plattform HELP sieht Städte, Gemeinden und Bezirke als ihre Partner an und bietet diesen eine Content-Dienstleistung an. Dabei werden die Inhalte aus dem Amtshelfer im Design und Aufbau der vom User aufgerufenen Site gezeigt (Abb. 20). Der Vorteil für die einzelnen (vor allem kleinen) Gemeinden und Bezirke ist, dass Aktualisierungen bei HELP automatisch übernommen werden. Den Partnern steht eine Liste der derzeit aufbereiteten Lebenssituationen zur Verfügung.¹¹⁹

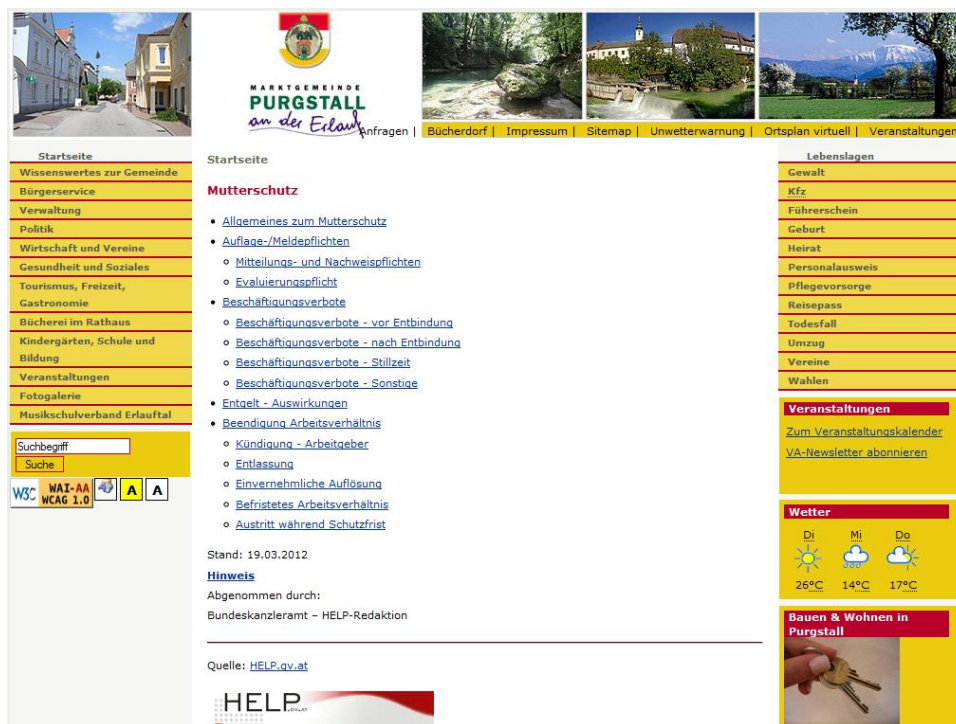


Abbildung 20: HELP-Content bei Marktgemeinde Purgstall¹²⁰

Weiters haben Partner die Möglichkeit ihre Daten, welche diese selbst oder deren Teilorganisationen betreffen, selbst im Amtshelfer zu pflegen – d.h. zu ändern oder zu aktualisieren.¹²¹

Die E-Government-Verantwortlichen sind bemüht ein möglichst einheitliches Bild (Corporate Identity) nach außen zu schaffen. Dies soll nicht nur als Marketing-Mittel, um den Bekanntheitsgrad zu steigern, gesehen werden, sondern auch das Vertrauen

¹¹⁹ vgl. HELP.gv.at, 2012e, [Zugriff 10.09.2012]

¹²⁰ <http://www.purgstall-erlauf.gv.at/system/web/lebenslage.aspx?contentid=10007.63794&menuonr=218603906>, 2012, [Zugriff am 18.09.2012]

¹²¹ vgl. HELP.gv.at, 2012f, [Zugriff 10.09.2012]

der User in die aufgerufene Site stärken. Daher stellt das BKA allen Gemeinden Domains mit der gv.at-Endung kostenlos zur Verfügung.¹²²

4.5 Vergleich mit Europa

Trotz zahlreicher Vorgaben seitens der EU, bleibt die tatsächliche Umsetzung den EU-Mitgliedern selbst überlassen. Dies ergibt sich aus unterschiedlichen politisch- und verfassungsbedingten Kompetenzaufteilungen. Aus diesem Grund ist die Gegenüberstellung mit anderen europäischen Ländern (hier: Dänemark, Slowenien und Italien) und deren Umgang mit dem Thema „elektronische Verwaltung“ erwähnenswert.

* Dänemark

Um den Verwaltungsapparat zu vereinfachen wurde in Dänemark durch eine Reform die Gliederung vereinfacht. Diese Neugestaltung ermöglicht, dass beinahe alle auf die Bürger bezogenen Dienstleistungen in den Kompetenzbereich der Kommunen (vgl. dazu Gemeinde) fallen. Die dänische Plattform www.borger.dk weist Parallelen mit HELP.gv.at auf. Diese Verwaltungsplattform ist ein zentrales Portal und kann personalisiert werden (vgl. dazu myHELP.gv.at). Ein weiteres Gegenstück ist das IT-Unternehmen KMD, dessen Hauptkunden die Kommunen sind (vgl. dazu BRZ).¹²³

* Slowenien

Slowenien bietet mit e-uprava.gov.si ebenfalls einen OSS an (vgl. HELP.gv.at). Neben Online-Diensten und Formularen bietet das Portal auch e-Democracy-Elemente an: Gesetzesänderungsentwürfe werden zur Begutachtung online gestellt und können kommentiert werden (E-Participation). Seit 2007 werden personalisierte Dienste angeboten (vgl. myHELP.gv.at) – dazu gehört z.B. die Information über Gültigkeitsablauf von Dokumenten. Einige Teile der Plattform sind in englischer und ungarischer Sprache lesbar.¹²⁴

¹²² vgl. HELP.gv.at, 2012g, [Zugriff am 10.08.2012]

¹²³ vgl. Eixelsberger, 2010, S. 8, 9

¹²⁴ vgl. Eixelsberger, 2009, S. 8, 9

* Italien

Während Dänemark und Slowenien die EU-Vorgaben nach und nach erfüllt haben und durchaus Parallelen zu Österreich aufweisen, hat Italien erst in den letzten Jahren das europäische Durchschnittsniveau erreichen können (siehe Abb. 21). Erst Anfang 2006 trat ein Einheitskodex (Kodex der Digitalen Verwaltung) in Kraft, welcher die gesetzlichen Rahmenbedingungen und die IKT-Anwendung regelt. Mit dem „E-Government-Plan 2012“ soll der Rückstand Italiens verringert werden – mit 80 Projekten und einem Budget von 1,38 Mrd. Euro.¹²⁵

Neben der Einsicht in die Bemühungen der einzelnen Staaten und deren umgesetzte Initiativen, ist der Blick auf die statistischen Daten der Europäischen Kommission bezüglich der Bereitschaft bzw. der tatsächlichen Verwendung seitens der Bevölkerung der angeführten Länder (siehe Kapitel 3.4) interessant (Tab. 1).

	Dänemark ¹²⁶	Slowenien ¹²⁷	Italien ¹²⁸	Österreich ¹²⁹
Haushalte mit Internetzugang	90%	68%	59%	73%
Bürger, die elektronisch Informationen aus dem öffentlichen Bereich eingeholt haben.	68,2%	40%	15,9%	34,9%
Bürger, die elektronische Formulare aus dem öffentlichen Bereich befüllt und diese in elektronischer Form eingereicht haben.	49,6%	9%	5,5%	12%
Unternehmen, die elektronische Formulare aus dem öffentlichen Bereich befüllt und diese in elektronischer Form eingereicht haben.	66%	75%	48%	58%
Einwohnerzahl (in Mio.)	5,561	2,050	60,626	8,375

Tabelle 1: E-Government - Schlüsselindikatoren¹³⁰

Aus der Auflistung in Tab. 1 geht deutlich hervor, dass in Italien nicht nur der Einsatz des Internet in privaten Haushalten deutlich niedriger ist (59%), sondern auch die tatsächliche Nutzung der E-Government-Dienstleistungen (5,5%). In Dänemark hinge-

¹²⁵

vgl. Früh et al., 2011, S. 8, 9

¹²⁶

vgl. eGovernment Factsheets – eGovernment in Denmark, 2012, S. 1, 2

¹²⁷

vgl. eGovernment Factsheets – eGovernment in Slovenia, 2011, S. 1, 2

¹²⁸

vgl. eGovernment Factsheets – eGovernment in Italy, 2011, S. 1, 2

¹²⁹

vgl. eGovernment Factsheets – eGovernment in Austria, 2011, S. 1, 2

¹³⁰

Die eingetragenen Zahlen sind Erhebungen in den einzelnen Ländern. Die Daten entsprechen dem errechneten Wert aus dem jeweiligen Vorjahr der Datenerhebung.

gen reicht bereits fast jeder Zweite sein Formular elektronisch ein (49,6%). Erstaunlich ist, dass bereits drei von vier Unternehmen im jüngsten EU-Mitgliedsland Slowenien (Beitritt: 01.05.2004) Behördenwege online erledigen.

Die EU erhebt seit 2002 eine Bewertung („Benchmark Measurement“) im Zusammenhang mit E-Government. Neben der (online) Verfügbarkeit ist der sog. Reifegrad (sophistication) besonders erwähnenswert, welcher in Abhängigkeit von

- * Information (information)
- * Einseitige Interaktion (one-way interaction)
- * Zweiseitige Interaktion (two-way interaction)
- * Transaktion (transaction)
- * Gezielte Automatisierung (targetisation/automation)

(siehe Kapitel 3.2) gemessen wird, bei dem Österreich bei der letzten Erhebung (2010) 100% erreicht hat (Abb. 21).¹³¹

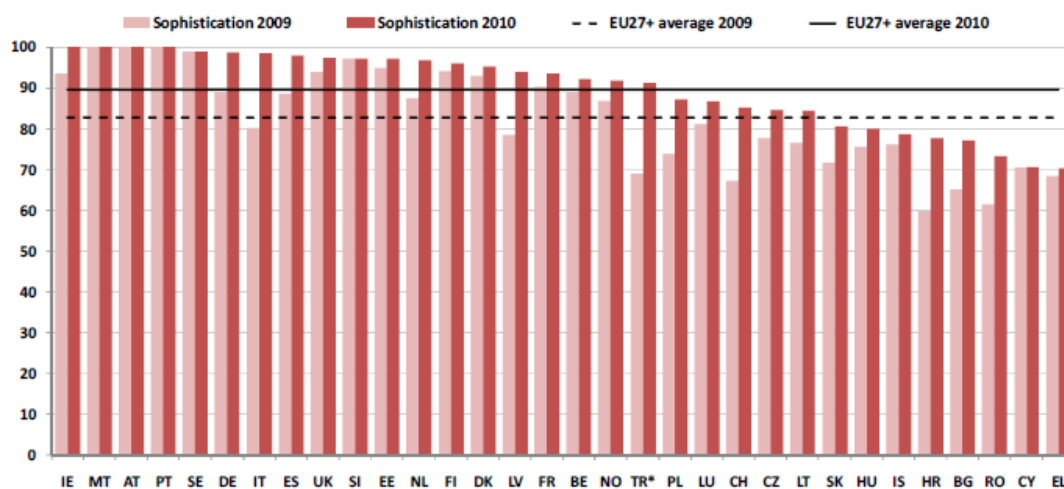


Abbildung 21: Reifegrad im EU-Vergleich¹³²

¹³¹ vgl. E-Government Schweiz, 2010, S. 7

¹³² E-Government Schweiz, 2010, S. 7

5 ZUKUNFTSAUSSICHTEN

Die technologischen Möglichkeiten der IKT sind nach wie vor ein innovatives Gebiet, welches auch in Bezug auf die elektronische Verwaltung weitere Aussichten bietet.

Dieses Kapitel zeigt die aktuellen Möglichkeiten der IKT – mit Fokus auf HELP, bei dem die ersten Initiativen in dieser Richtung bereits gesetzt wurden.

5.1 Government 2.0

Barack Obamas Wahlkampf 2008 hat gezeigt, dass der Einsatz neuer Medien, insbesondere des Internet, in sämtliche Phasen – von der Kandidatur bis zum Hauptwahlkampf – von Bedeutung war.¹³³

Der Umgang mit IKT in diesem US-Wahlprozess erzielte positive Effekte, wie Imageverbesserung und Bürger-Partizipation und ebnete den Trend zum so genannten Government 2.0.

Der Ansatz des Begriffs Web 2.0 wurde für die Verwaltungsanwendungen umgelegt und wird in der Literatur wie folgt definiert:

„Mit dem Begriff sind Internettechniken und –dienste gemeint, welche die Veränderung des Webs zu desktopähnlichen Internetanwendungen unterstützen, bei denen die Interaktion der Internetnutzer eine zentrale Rolle spielt. Generierung, Tausch sowie Verknüpfung von Inhalten und Wissen durch die Internetnutzer stehen hierbei im Vordergrund.“¹³⁴

Der Einsatz des World Wide Web blieb auch nach dem Wahlsieg ein wichtiges Thema: Mehrere Projekte wurden ins Leben gerufen, welche auf Web 2.0-Basis die

¹³³ vgl. Bieber, 2010, S. 155

¹³⁴ Bächle & Lehmann, 2010, S. 108

Verwaltung modernisieren und den Grundsatz der Transparenz Rechnung tragen sollen.¹³⁵



Abbildung 22: HELP.gv.at - Facebook ¹³⁶

Auch für die Plattform HELP.gv.at wurde ein Web2.0-Auftritt erstellt. Der Amtshelfer ist sowohl auf Facebook (Abb. 22), als auf Twitter (Abb. 23) seit März 2011 vertreten, wobei beide Kommunikationskanäle reinen Marketing-Charakter haben. Die verantwortlichen BKA-Mitarbeiter werden beim Einpflegen der Inhalte von der Redaktion der Wiener Zeitung unterstützt. Dabei werden mittels der Aktion „Wussten Sie, dass ...“ die User auf weniger beliebte Lebenssituationen aufmerksam gemacht bzw. geleitet. In den letzten zwölf Wochen war die Facebook-Seite bei Facebook-Usern im Alter von 25-34 Jahren am beliebtesten („Gefällt mir“-Angaben) (siehe Abb. 25).¹³⁷

¹³⁵ vgl. Bieber, 2010, S. 171

¹³⁶ <http://www.facebook.com/HELP.gv.at>, 2012, [Zugriff am 17.09.2012]

¹³⁷ vgl. Matzka & Rund, 2012



Abbildung 23: HELP.gv.at - Twitter ¹³⁸

Government 2.0 soll demnach den Bürgern Beteiligung, Offenheit und Rekombination in Bezug auf die Dienstleistungen der staatlichen Einrichtungen ermöglichen. Dabei gilt der Terminus „Open Data Government“ (ODG) als Überbegriff für mehr Partizipation, Transparenz und Verantwortlichkeit auf Seiten des Staates beim E-Government-Ausbau.¹³⁹ Der Begriff wird recht simpel als „offene Verwaltungsdaten“ übersetzt und definiert als:

„Offene Verwaltungsdaten sind jene Datenbestände des öffentlichen Sektors, die vom Staat und Verwaltung im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, zur Weiterverarbeitung und zur freien Weiterverwendung frei zugänglich gemacht werden.“¹⁴⁰

In Österreich wurde bereits mit der Plattform data.gv.at eine solche ODG-Initiative vom BKA umgesetzt. Auf dieser können die Bürger alle offenen Datensätze der Verwaltung einsehen. Neben dem „Datenkatalog“, der fast 400 Einträge beinhaltet, haben Interessierte die Möglichkeit auch Apps und Anwendungen aufzurufen und auch einzureichen.¹⁴¹

¹³⁸ <http://twitter.com/helpgvat>, 2012, [Zugriff am 17.09.2012]

¹³⁹ vgl. Bieber, 2010, S. 164-166

¹⁴⁰ Herb, 2012, S. 130

¹⁴¹ vgl. data.gv.at, 2012, [Zugriff am 17.09.2012]

5.2 Cloud Computing in der Verwaltung

In den letzten fünf Jahren hat sich „Cloud Computing“ als Schlagwort für die IKT-Infrastruktur herauskristallisiert. Es ist keine einheitliche Definition in der Literatur zu finden – jedoch werden die gleichen Forderungen und Charakteristiken angeführt, welche wie nachfolgend zusammengefasst werden können:¹⁴²

„Cloud Computing erlaubt die Bereitstellung und Nutzung von IT-Infrastruktur, von Plattformen und von Anwendungen aller Art als im Web elektronisch verfügbare Dienste.“¹⁴³

Die angeführten Dienste werden im Internet vom Anbieter (Provider) erbracht. Der Nutzer dieser kann wiederum eigene Leistungen im Internet oder Intranet anbieten. Durch das virtuell zur Verfügung stellen von Ressourcen ergeben sich finanzielle Vorteile für die User, da nur der tatsächlich genützte Ressourcenverbrauch verrechnet wird, welcher gleichzeitig verändernden Ansprüchen angepasst werden kann.¹⁴⁴

Dadurch wird eine Kostenersparnis erwartet, wodurch Cloud Computing zu einer relevanten Option für die Verwaltung wird. In Österreich werden derzeit Vor- und Nachteile bzgl. der Technik, Organisation, Wirtschaftlichkeit und der rechtlichen Rahmenbedingungen bei der Umsetzung bewertet. Ein wichtiger Faktor dabei sind Herausforderungen in den Bereichen Sicherheit und Datenschutz. Ein deutsches Pilotprojekt des IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) Berlin hat bereits 2010 eine Teststellung eingerichtet, bei der auf die Rechnerleistung oder Lösungen im Softwarebereich zugegriffen werden kann. Das System ist als Private Cloud eingerichtet: das bedeutet, dass das Service nur vom Berliner Landesnetz, nach außen abgesichert, in Anspruch genommen werden kann.¹⁴⁵

¹⁴² vgl. Deussen et al., 2010, S. 14

¹⁴³ Baun et al., 2010, S. 1

¹⁴⁴ vgl. Baun et al., 2010, S. 2

¹⁴⁵ vgl. Monitor, 2011, [Zugriff am 14.09.2012]

6 KRITIK UND FAZIT

Die voranschreitende Optimierung der Dienstleistungen für alle Kundenschichten genießt auch für die Zukunft eine der obersten Prioritäten und ist gleichzeitig eine Herausforderung für die Verwaltung. Dabei geht es vor allem darum ökonomisch wertvolle Resultate zu erzielen, welche nicht nur elektronisch und amtsübergreifend, sondern vor allem benutzerfreundlich sind. Allerdings sollte dabei den Möglichkeiten der Technik nicht die maßgebliche Bedeutung in der Entwicklung der elektronischen Verwaltung beigemessen werden. Vielmehr sollten die administrativen, strategischen Grundlagen angepasst, das Risiko der Akzeptanz minimiert und die Planung zur Prozessorientierung optimiert werden.¹⁴⁶

Weiters sollte berücksichtigt werden, dass die Entwicklung und Einführung von Neuerungen im Verwaltungssektor strengen rechtlich geregelten Prozessen und hierarchischen Strukturen unterliegen – diese wiederum erschweren die rasche Umsetzung von innovativen E-Government-Initiativen, wodurch sie im Vergleich zu E-Business-Bereichen nur wenig konkurrenzfähig sind.¹⁴⁷

So spielt bei der Umsetzung von Lösungen für die elektronische Verwaltung das Schlagwort Kommunikation eine herausragende Rolle. Die Entwicklung von standardisierten Datenformaten ist unumgänglich, da ein Scheitern der Interaktion durchaus zur Ablehnung zukünftiger Kontaktaufnahme führen kann. Für die Erläuterung dieses Zustandes wird in der Literatur oft der Begriff des „virtuellen Schweigens“ verwendet.¹⁴⁸

Um dieses Schweigen zu vermeiden, sollten Marketingstrategien eingesetzt werden. So können u.a. Publikationen, Presseaussendungen und Veranstaltungen den Bekanntheitsgrad steigern¹⁴⁹ und eine positive Einstellung, sowie die aktive Nutzung der Plattformen erreicht werden.¹⁵⁰

¹⁴⁶ vgl. Rombach et al., 2010, S. 43

¹⁴⁷ vgl. Rombach et al., 2010, S. 43 und 44

¹⁴⁸ vgl. Seckelmann, 2007, S. 58

¹⁴⁹ vgl. Hansen, 2010, S. 72

¹⁵⁰ vgl. Franz, 2007, S. 139-141

Dass sich der Slogan „Der Kunde ist König“ auch in der Verwaltung durchsetzt, zeigt die Entwicklung der One Stop Shops, in welchem dem Bürger (Kunde) unterschiedliche Verwaltungsdienstleistungen userfreundlich auf einer Plattform zur Verfügung gestellt werden.¹⁵¹ Dadurch wird dem User ermöglicht sich beim Erledigen von sämtlichen Amtswegen immer an die korrekte – da nur eine – Verwaltungsbehörde zu wenden. Das Ziel einer solchen Online-Lösung ist daher möglichst viele, idealerweise alle, Dienstleistungen der Verwaltung über eine Plattform zugänglich zu machen.¹⁵²

Betrachtet man den Nutzen für Bürgern und Staat, so lässt sich feststellen, dass einerseits durch den Wegfall der Behördengänge Weg- und Zeitkosten erspart werden können und andererseits Arbeitsproduktivität, durch Vermeidung bzw. Verringerung der Fehlerquoten, geschaffen werden kann.¹⁵³

Aus Theorie und Praxis zeigt sich, dass bei der Weiterentwicklung und Umsetzung von Initiativen die User und deren Bedürfnisse bzgl. Nutzung und Sicherheit im Mittelpunkt stehen. In Österreich werden diese Aspekte durch das Rechtssystem, die Sicherheitskonzepte der umgesetzten Programme und die Zusammenarbeit aller Beteiligten diesen hohen Ansprüchen gerecht. Darüber hinaus soll Nutzen aus Synergien, welche mit der Privatwirtschaft entstehen, generiert werden.¹⁵⁴

Trotz des rasanten Fortschrittes und der stätigen Weiterentwicklung der IKT, sollte berücksichtigt werden, dass es einige Barrieren abzubauen gilt: Diese bestehen vor allem bei den Themen Zugang für die Teilnahme und Hintergrundwissen, welche in weiterer Folge Einfluss auf die politische Entwicklung haben können. In wie weit sich neuere Möglichkeiten auf dem IKT-Gebiet auf Vertrauen und Solidarität auswirken werden, kann erst nach Langzeitstudien festgestellt werden.¹⁵⁵ Jedoch zeigen bereits abgeschlossene Studien, dass durch das Internet die Partizipation gesteigert, die

¹⁵¹ vgl. Rienaß, 2010, S. 413 und 422

¹⁵² vgl. Franz, 2007, S. 149

¹⁵³ vgl. Mühlenkamp, 2007, S. 187, 188

¹⁵⁴ vgl. Hink et al., 2010, S. 5 und 42 ff

¹⁵⁵ vgl. Komito, 2005, S. 40

Isolation gemindert und dass innerhalb einer Kommune bzw. Gemeinde die Kommunikation und Interaktion mit Hilfe der Technik gesteigert werden kann.¹⁵⁶

Ebenfalls sollte das Thema „Datenschutz“ bei Implementierung von E-Government-Initiativen berücksichtigt werden: Die Wahrung der Privatsphäre ist eines der persönlichen Grundrechte, welche im Zweifelsfall gerichtlich geltend gemacht werden können.¹⁵⁷

Die Sicherstellung des Schutzes kann „offline“ einfacher gewährleistet werden, da sie für den Geschädigten erkennbar ist. Im Anbetracht der zunehmenden Cyber-Kriminalität, die gerade beim Thema ODG nicht außer Acht gelassen werden sollte, versucht man in Österreich mittels einer IKT-Sicherheitsstrategie die bisherigen Erkenntnisse zusammenzufassen. Ziel dieser Strategie ist der Schutz der Menschen, die sich virtuell bewegen, aber auch des Cyber-Raums.¹⁵⁸

Darüber hinaus wurden in der IKT-Sicherheitsstrategie Aktivitäten für (bestimmte) Cyber-vorfälle ausgearbeitet. Die behandelnden Themenbereiche beziehen sich u.a. auf Bildung und Judikatur, aber auch auf bedeutende Einrichtungen.¹⁵⁹

¹⁵⁶ vgl. Foley, 2004, S. 144

¹⁵⁷ vgl. BKA, 2004-2012, [Zugriff am 18.09.2012]

¹⁵⁸ vgl. Digitales Österreich, 2012, [Zugriff am 18.09.2012]

¹⁵⁹ vgl. Digitales Österreich, 2012, S. 4, [Zugriff am 18.09.2012]

7 VERZEICHNIS

7.1 Fachbücher

Bächle, M., & Lehmann, F. R. (2010). *E-Business - Grundlagen elektronischer Geschäftsprozesse im Web 2.0*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

Baun, C., Kunze, M., Nimis, J., & Tai, S. (2010). *Cloud Computing - Web-basierte dynamische IT-Services*. Berlin Heidelberg: Springer.

Bieber, C. (2010). Change.gov und Government 2.0 - Barack Obamas Strategien der digitalen Amtsübernahme. In B. W. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 153-177). Wiesbaden: Gaber Verlag.

Fischer, T. (2008). Geschäftsprozessoptimierung im Rahmen des E-Government. In A. Bortfeldt, J. Homberger, H. Kopfer, G. Pankratz, & R. Strangmeier, *Intelligent Decision Support - Intelligente Entscheidungsunterstützung* (S. 315-335). Hagen, Stuttgart, Bremen: Gabler, Betriebswirt.-Vlg.

Franz, A. (2007). Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung - Grundlagen und strategische Überlegungen. In F. Bieler, & G. Schwarting, *E-Government - Perspektiven, Probleme, Lösungsansätze* (S. 126-173). Berlin: Erich Springer Verlag.

Hansen, U. (2010). *E-Government im Kontext von Leistungsnetzwerken: 20 kooperative Erfolgsfaktoren*. Berlin: Pro Business.

Heckmann, D. (2010). E-Justice als Motor für E-Government. In B. W. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 93-115). Wiesbaden: Gaber Verlag.

Herb, U. (2012). *Open Initiatives: Offenheit in der digitalen Welt und Wissenschaft*. Saarbrücken: Universitätsverlag des Saarlandes.

Hink, R., Rupp, C., Parycek, P., & Pirker, H. (04/2010). *E-Government in Gemeinden: Vom E-Formular zum E-Bescheid*. Wien: Manz GmbH.

Kubicek, H. (2010). E-Participation. In B. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 195-227). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Landsberg, W. (2007). Elektronische Kommunikation und E-Government. In F. Bieler, & G. Schwarting, *E-Government - Perspektiven, Probleme, Lösungsansätze* (S. 83-124). Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Mann, A. (2007). Akzeptanz des E-Governments. In F. Bieler, & G. Schwarting, *E-Government - Perspektiven, Probleme, Lösungsansätze* (S. 267-290). Berlin: Erich Springer Verlag.

Meyer, K., & Heidner, S. (2008). Entwicklung von E-Government-Dienstleistungen. In K.-P. Fähnrich, & C. van Husen, *Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen* (S. 257-279). Heidelberg: Physiker-Verlag (Springer).

Mühlenkamp, H. (2010). Zur Kosten-Nutzen-Analyse von E-Government-Projekten. In B. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 177-195). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Reding, V. (2010). E-Government - Eine europäische Perspektive. In B. W. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 431-448). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Richter, P., Cornford, J., & McLoughlin, I. (Issue 2. Vol. 2 2004). The e-Citizen as talk, as text and as technology: CRM and e-Government. *Electronic Journal of e-Government*, S. 207-218.

Rienau, U. (2010). Kein Best-practice ohne Strategie - E-Government-Lösungen in der "ServiceStadt Berlin". In B. W. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 411-431). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Rombach, D., Tschichholz, M., & Jeswein, T. (2010). Technologische Grundlage des E-Government. In B. W. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 19-51). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Schedler, K., Summermatter, L., & Schmidt, B. (2003). *Electronic Government einführen und entwickeln*. Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt.

Schlatmann, A. (2007). Der bundesrechtliche Rahmen für E-Government. In F. Bieler, & G. Schwarting, *E-Government - Perspektiven, Probleme, Lösungsansätze* (S. 379-435). Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Schwarze, J., & Schwarze, S. (2002). *Electronic Commerce - Grundlagen und praktische Umsetzung*. Herne/Berlin: Neue Wirtschafts-Briefe.

Seckelmann, M. (2007). Die Optimierung des Informations- und Kommunikationsmanagements der öffentlichen Verwaltung - ein Baustein zu einer Qualitätsverbesserung staatlichen und kommunalen Handelns (Good Governance)? In F. Bieler, & G. Schwarting, *E-Government - Perspektiven, Probleme, Lösungsansätze* (S. 33-83). Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Stelkens, U. (2010). Der rechtliche Rahmen des elektronischen Verwaltungshandelns. In B. W. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 51-77). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Summermatter, L. (2006). *Einflussfaktoren der E-Government-Entwicklung: Eine Panelanalyse auf der kommunalen Ebene der Schweiz*. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag.

Westermann, G. (2007). Effizienz und Effizienzmessung im E-Government. In F. Bieler, & G. Schwarting, *E-Government - Perspektiven, Probleme, Lösungsansätze* (S. 341-379). Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Wirtz, B., & Piehler, R. (2010). E-Government. In B. Wirtz, *E-Government - Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 5-18). Wiesbaden: Gabler Verlag.

7.2 Journale

Berntzen, L. (Ausgabe 9. 01 2012). E-Government in Norwegen. *eGovernment Review*, S. 8-9.

Eixelsberger, W. (Ausgabe 3. Januar 2009). E-Government in Slovenien. *eGovernment Review*, S. 8-9.

Eixelsberger, W. (Ausgabe 5. 01 2010). e-Government in Dänemark. *eGovernment Review*, S. 8-9.

Foley, P. (Issue 2. Vol. 2 2004). Does the Internet help to overcome social exclusion? *Electronic Journal of e-Government: Volume 2*, S. 139-146.

Früh, G., Bernhart, J., & Promberger, K. (Ausgabe 7. Januar 2011). E-Government in Italien. *eGovernment Review*, S. 8-9.

Komito, L. (Issue 1. Vol. 3 2005). e-Participation and Governnance: Widening the net. *Electronic Journal of e-Government*, S. 39-48.

7.3 Online-Quellen

The e-government imperative: main findings. (03 2003a). Von OECD:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN015120.pdf>
abgerufen

Checklist for e-Governemt Leaders. (09 2003b). Von OECD:
www.oecd.org/dataoecd/62/58/11923037.pdf abgerufen

Datenschutz. (2004-2012). Von BKA: <http://www.austria.gv.at/site/5808/default.aspx>
abgerufen

BRZ: 10 Jahre erfolgreiche Arbeit für Modernisierung Österreichs. (27. 06 2007). Von BRZ-Bundesrechenzentrum:
<http://www.brz.gv.at/Portal.Node/brz/public/content/aktuelles/aussendungen/22888.html>
abgerufen

Deussen, P. H., Strick, L., & Peters, J. (November 2010). Cloud Computing für die öffentliche Verwaltung. Berlin, Deutschland.

Rechtliche Rahmenbedingungen von E-Government in Österreich. (2007-2012a). Von Digitales Österreich: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5238/default.aspx> abgerufen

Amtssignatur. (2007-2012b). Von Digitales Österreich: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5318/default.aspx> abgerufen

Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS). (2007-2012d). Von Digitales Österreich: http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__21094/5595/default.aspx abgerufen

Regierungsprogramm für die 24. Gesetzgebungsperiode. (2008-2013). Von BKA: <http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=32966> abgerufen

Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung. (18. 06 2009). Von e-Government-Konferenz: http://e-government.adv.at/2009/pdf/Rund_e-GovernmentKonferenz2009_20090618.pdf abgerufen

i2010 – Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung. (09. 12 2009). Von EUROPA - Die offizielle Website der Europäischen Union: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_de.htm abgerufen

Jugend2Help. (2009). Von Digitales Österreich: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=28746> abgerufen

Europäischer eGovernment-Aktionsplan 2011–2015. (15. 12 2010). Von Europäische Kommission: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/docs/action_plan_de_act_part1_v1.pdf abgerufen

Behörden im Netz. (09 2011). Von Digitales Österreich: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=43072> abgerufen

Die Verwaltungs-Cloud - Cloud Computing in der öffentlichen Verwaltung. (06. 07 2011). Von Monitor - Österreichs IT-Wegweiser für kleine und mittelständische Unternehmen: http://www.monitor.at/index.cfm/storyid/13966_Die_Verwaltungs-Cloud-Cloud-Computing_in_der_oeffentlichen_Verwaltung abgerufen

Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into Action. (22. 07 2011). Von E-Government Schweiz:
<http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/DigitizingPublicServicesinEuropePuttingambitionintoaction-thBenchmarkMeasurement%5B1%5D.pdf> abgerufen

eGovernment Factsheets - eGovernment in Austria. (Oktober 2011). Abgerufen am 13. 09 2012 von ePractice.eu by European Commission:
<http://www.epractice.eu/files/eGovernmentAustria.pdf>

eGovernment Factsheets - eGovernment in Italy. (Dezember 2011). Von ePractice.eu by European Commission: <http://www.epractice.eu/files/eGovernmentItaly.pdf> abgerufen

eGovernment Factsheets - eGovernment in Slovenia. (Oktober 2011). Von ePractice.eu by European Commission:
<http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSlovenia.pdf> abgerufen

IKT und e Government: Europäischer Aktionsplan 2011-2015. (21. 04 2011). Von EUROPA- Die offizielle Website der Europäischen Union:
http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0021_de.htm abgerufen

Personen mit E-Government-Nutzung für private Zwecke 2011. (18. 10 2011). Von Statistik Austria: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/022210.html abgerufen

Cyber Security - Die Ergebnisse der nationalen IKT-Sicherheitsstrategie. (15. 06 2012). Von Digitales Österreich:
http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__47987/5236/default.aspx abgerufen

Dienstleistungsrichtlinie. (08. 06 2012). Von Europäische Kommission:
http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/guides_de.htm abgerufen

eGovernment Factsheets - eGovernment in Denmark. (Jänner 2012). Von ePractice.eu by European Commission:

<http://www.epractice.eu/files/eGovernmentDenmark.pdf> abgerufen

HANDY Parken mit Smartphone Apps. (2012). Von HANDY Parken:

<http://www.handyparken.at/handyparken/content/parken/apps.seam> abgerufen

Impressum. (10. 08 2012). Von Wiener Zeitung:

<http://www.wienerzeitung.at/impressum/> abgerufen

Nationale IKT-Sicherheitsstrategie Österreich. (2012). Von Digitales Österreich:

<http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=47986> abgerufen

Projektpartner. (2012). Von BRZ-Bundesrechenzentrum:

<http://www.brz.gv.at/Portal.Node/brz/public/content/portfolio/14602.html> abgerufen

Ris:App. (2012). Von Right2Innovation: <http://www.right2innovation.com/risapp> abgerufen

RIS:App. (20. 06 2012). Von iTunes: <http://itunes.apple.com/at/app/ris-app/id517930270?l=de&ls=1&mt=8> abgerufen

Startseite. (2012). Von FinanzOnline.at: <https://finanzonline.bmf.gv.at/fon/> abgerufen

Startseite. (2012). Von HANDY Parken:

<http://www.handyparken.at/handyparken/home.seam?cid=365851> abgerufen

Startseite. (2012). Von data.gv.at: <http://www.data.gv.at/> abgerufen

Wissenschaftler entwickeln Gesetzes-App. (24. 04 2012). Von Salzburg.orf.at:

<http://salzburg.orf.at/news/stories/2530192/> abgerufen

Die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Österreich. (2012a). Von Digitales Österreich: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6367/default.aspx> abgerufen

Startseite. (2012a). Von BMF - Bundesministerium für Finanzen:

<https://www.bmf.gv.at/> abgerufen

Wer steht hinter HELP? (01. 01 2012a). Von help.gv.at - Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/impressum/Seite.734000.html> abgerufen

FinanzOnline. (2012b). Von BMF - Bundesministerium für Finanzen:

http://www.bmf.gv.at/EGovernment/FINANZOnline/_start.htm abgerufen

Was ist HELP? (02. 05 2012b). Von help.gv.at - Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/impressum/Seite.732000.html> abgerufen

Online-Amtswege. (01. 01 2012c). Von help.gv.at - Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/impressum/Seite.736000.html> abgerufen

Wie funktioniert HELP? (01. 01 2012d). Von help.gv.at - Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/impressum/Seite.738000.html> abgerufen

Content Syndizierung. (2012e). Von help.gv.at - Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/partner/PartnerContentSyndizierung.html> abgerufen

Behördendaten Warten. (2012f). Von help.gv.at - Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/partner/WartungBehoerdendaten.html> abgerufen

Gemeinde.gv.at-Adressen. (2012g). Von help.gv.at - Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich:

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/partner/gvatAdressen.html>
abgerufen

von Lucke, J., & Reinermann, H. (Juli 2010). *Speyerer Definition von Electronic Government*. Von <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii/Sp-EGov.pdf> abgerufen

7.4 Interview

Matzka, M., & Rund, J. (03. 09 2012). Die Entwicklung des E-Government in Österreich unter besonderer Berücksichtigung von help.gv.at. (D. Kozomarcic, Interviewer)

8 ANHANG 1

8.1 Interview – BKA Österreich | 03. September 2012

Thema: „Die Entwicklung des E-Government in Österreich unter besonderer Berücksichtigung von HELP.gv.at“

Interviewpartner:

Herr Dr. Manfred Matzka (Sektionschef)

Herr Mag. Johannes Rund (Team HELP.gv)

1. Welches E-Government-Projekt wurde als erstes umgesetzt?

Rund: HELP und RIS wurden 1997 der Öffentlichkeit zugänglich gemacht und werden seitdem ausgebaut bzw. gemäß der rechtlichen Novellierungen aktualisiert.

2. Welche Meilensteine wurden bisher bei HELP.gv.at gesetzt bzw. wie hat sich der Amtshelfer seitdem weiterentwickelt?

Rund: HELP hatte folgende Eckpunkte:

- 1997 HELP-Prototyp: Information nach dem Lebenslagenprinzip
- 2001 HELP-Business für die Zielgruppe „Unternehmer und Unternehmerinnen“
- 2005 umfassender Relaunch und WAI Triple A-Konformität
- 2006 Relaunch für noch bessere Benutzerführung
- 2007 HELP feiert sein 10-jähriges Bestehen
- 2007 HELP im Second Life)
- 2009 MyHELP (personalisiertes HELP)

HELP wurde 1997 als Portal für Bürgerinnen und Bürger und für die Wirtschaft ins Leben gerufen. Dabei waren die Schwerpunkte Information, Kommunikation und Transaktion. Zurzeit werden Informationen zu über 140 Lebenslagen angeboten, in der Anfangsphase sogar in sechs Fremdsprachen. Gegenwärtig werden die wichtigsten „Life Situations“ auf Englisch angeboten. 2010 wurden 60 Wirtschaftsthemen in das Schwesterportal „Unternehmensserviceportal www.usp.gv.at migriert.

Je Lebenslage konnte über das Tool „Fragen und Anregungen“ mit HELP bzw. den verantwortlichen Ressorts kommuniziert werden. Dieses Tool wurde 2012 durch ein gängiges Bewertungstool ersetzt. Eine weitere Kommunikationsschiene kann über das Postfach info@help.gv.at genutzt werden.

Transaktion: Es werden ca. 1.000 verschiedenen Formulare über HELP zur Verfügung gestellt, ca. 350 davon sind Online-Amtswege.

Seit 2009 gibt es auch einen personalisierten Zugang zu HELP mittels Digitaler Signatur (Handy-Signatur, Bürgerkarte) als Single Sign On (SSO) zu verschiedenen Verfahren wie „E-Tresor“, „Zentrales Waffenregister“, „DVR-Online“, persönlicher Versicherungsdatenauszug der Sozialversicherung.

2012 Anpassung von HELP für Smartphones und Tablets

2012 Relaunch des Headers und des Slogans „Amtswege leicht gemacht“

3. Welche Lebenssituationen sind bei den Usern besonders beliebt?

Rund: Die statistischen Daten weisen „Geburt“ als die beliebteste Lebenssituation – wie schon in den Jahren zuvor – aus. Bei Jugendlichen ist „Jugendrechte“ das meistgeklickte Thema. Bei Senioren ist „Ältere Arbeitnehmer“ aber auch „Betreuung“ ist durchaus beliebt.

4. Wie beurteilen Sie den Status Quo des E-Government in Österreich?

Matzka: Österreich ist nicht nur für die EU ein Vorbild. Wir haben bereits vor Jahren Initiativen umgesetzt, die teilweise durch Rechtsakte auch für alle Mitgliedstaaten verpflichtend gemacht wurden. Was insbesondere anerkannt wird, ist unser Identity-Management-Ansatz und unsere Bürgerinformationen: Auf HELP bezogen ist dabei die Umsetzung nach dem Lebenslagenprinzip ein wichtiger Aspekt für den Erfolg.

Rund: Bei den Lebenslagen, die für die Jugendlichen erstellt wurden, gibt es eine Parallelität zur „Townhall“ im Zuge der Wahlkampagne von Barack Obama 2008: Jugendliche wurden im Zuge des Projekts „Jugend2HELP“ danach befragt, welche Themen für Sie besonders wichtig sind bzw. welche Informationen

sie benötigen. Die identifizierten Themen wurden von den Jugendlichen bewertet, schließlich wurden daraus, die wichtigsten Lebenslagen extrahiert und als neuer Content auf HELP veröffentlicht.

5. Mit welchen Mitteln werden all diese Initiativen finanziert?

Rund: Finanziert wird die Umsetzung hauptsächlich durch öffentliche Gelder. Wir bieten aber auch die Möglichkeit Banner-Werbung auf HELP.gv.at zu schalten. Die Unternehmen können an uns herantreten und nach Prüfung und Genehmigung wird der Banner eingefügt. Dabei achten wir besonders darauf, dass das werbende Unternehmen und die aufgerufene Lebenssituation thematisch im Zusammenhang stehen. Durch diese Sponsoring-Einnahmen werden ebenfalls Projekte unterstützt.

6. Welche Besonderheiten sind bei E-Government-Implementierungen in Österreich zu berücksichtigen?

Matzka: Die öffentliche Verwaltung wird in Österreich vom Bund, Ländern und Gemeinden wahrgenommen. Man hat es also immer mit drei Ebenen zu tun, die einander nicht übergeordnet sind und die keine zentrale Steuerung haben. Das erschwert die Umsetzung von E-Government-Initiativen deutlich.

7. Wo sehen Sie noch Potenziale beim Thema „E-Government in Österreich“?

Matzka: Das Thema ist definitiv noch nicht ausgeschöpft. Im Bereich Marketing, vor allem in der Kommunikation der Produkte und Anwendungen an das breite Publikum, haben wir Aufholbedarf. Dabei geht es nicht nur um die reine Information an den Bürger, dass E-Government-Dienstleistungen angeboten werden, sondern auch darum, die Interaktion mit den Bürgern und die Nutzerzahlen zu steigern. Das ist nicht nur eine Kommunikationsaufgabe, man muss auch vorausschauend erkennen, welche Produkte gewünscht bzw. welche Themen für das reale Leben der Menschen und Unternehmen interessant sind. Der nächste Schritt danach sind dann standardisierte Bausteine, standardisierte Open Government Konzepte. Dabei muss man immer das „Produkt“ dem Usability-Prinzip anpassen.

Rund: Wir versuchen am Puls der Zeit zu bleiben: Web2.0 ist ein Thema, dem wir uns auch in Zukunft widmen werden. Bereits seit 21. März 2011 ist HELP.gv.at auf der Plattform Facebook vertreten und wir twittern auch seit diesem Zeitpunkt. Wir nutzen diese beiden Kommunikationskanäle als zusätzliche Informationsschiene, um die die Facebook- und Twitter-User auf das HELP-Portal zu leiten.

8. Wer betreut die Facebook-Seite bzw. wer veröffentlicht die Twitter-Mitteilungen?

Rund: Bei beiden Social Media-Plattformen wird das HELP-Team im BKA vom Gemeinsamen Redaktionsteam der Wiener Zeitung unterstützt. Die Posting-Kategorie z. B. die „Wussten Sie, dass...“ versucht auf interessante Aspekte einzelner Lebenslagen hinzuweisen. Wichtiger sind die jeweiligen „Gesetzlichen Neuerungen“ vom Begutachtungsentwurf bis hin zum Beschluss im Nationalrat. Damit sollen für die User und auch für die Journalisten über relevante Änderungen in den jeweiligen Lebenslagen bereits im frühen Stadium der Gesetzwerdung informiert werden.

9. Stichwort: Smartphone & Apps? Inwiefern sind diese für E-Government interessant?

Matzka: Die Website des BKAs und auch help sind bereits in der mobile-Version aufrufbar. Ebenfalls steht auch die „Kanzler 2.0“-App zur Verfügung, in welcher der „Behördenfinder“ implementiert ist. Mit Hilfe dieser App wird der Standort des Users ermittelt und die umliegenden Behörden werden am Smartphone angezeigt. Das sind sicher nützliche Ergänzungen, aber derzeit noch keine Massenanwendungen.

Rund: Wir sind gerade dabei, den Behördenfinder als eigenständige HELP-App ergänzt um Notruf- und Servicenummern sowie eine App rund um das Thema Geburt („HELP4Babies“) zu entwickeln, die Ende des Jahres zum Download bereitstehen soll. Diese App soll Eltern bei den vielfältigen Amtswegen rund um die Geburt unterstützen, es soll aus dem HELP-Content heraus möglich sein, sich für die wichtigsten Termine Erinnerungen in einer To Do-Liste sowie im Kalender zu setzen. Es ist quasi ein elektronisches Pendant zum „Mutter-Kind-Pass“.

8.2 Vom BKA zur Verfügung gestellte Daten

Startseite von HELP.gv.at – 1997

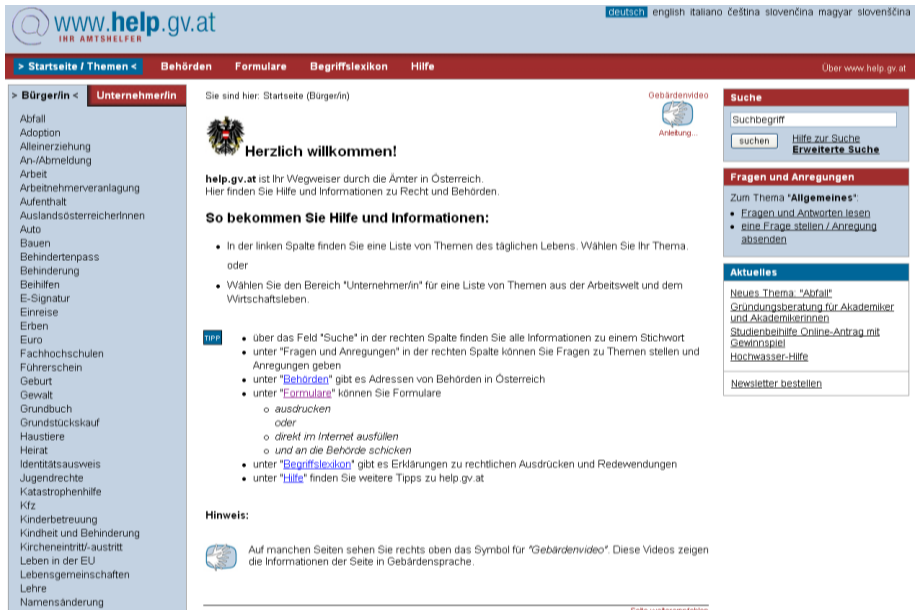


Abbildung 24: Startseite HELP.gv.at 1997

Statistische Auswertung – Plattform Facebook

(Es können nur die letzten 89 Tage angezeigt werden)

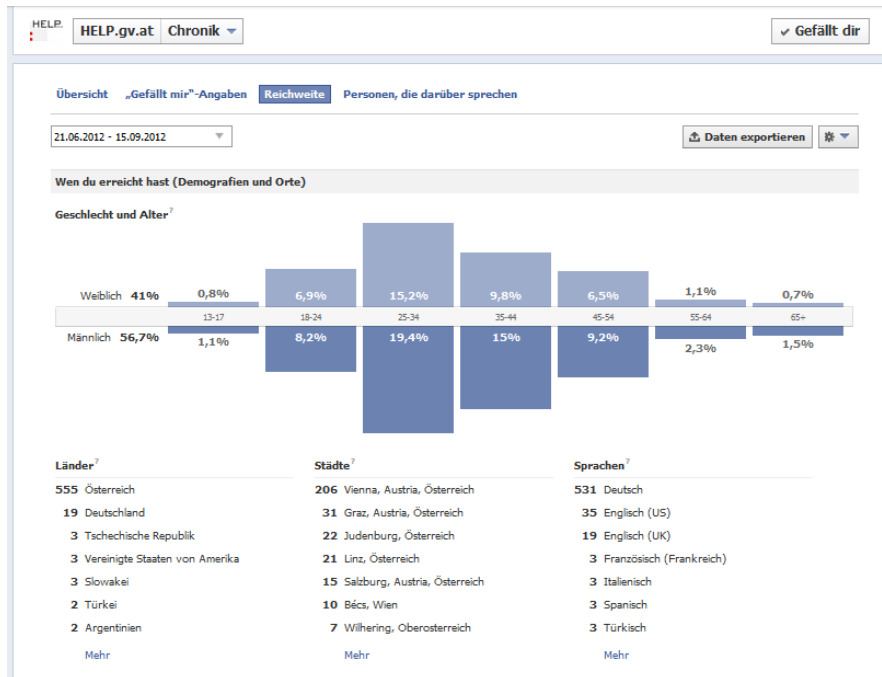


Abbildung 25: HELP auf Facebook – Statistik

**Statistische Auswertung – Page Impressions der beliebtesten Lebenslagen
HELP.gv.at (Durchschnitt der Monate 1-8, 2012) lt. ÖWA (Österreichische Web-
analyse)**

Lebenslage	Durchschnitt der Monate 1-8 2012
Geburt	135.272
Führerschein	110.235
Kfz	60.725
Erben	56.047
Aufenthalt und Visum	52.999
Reisepass	67.066
Pension	60.357
Heirat	44.823
Alleinerziehung	34.611
Wohnen	39.460
Pflegevorsorge	35.652
Scheidung	29.625
Staatsbürgerschaft	31.115
Strafregister	24.536
An-/Abmeldung	19.549
Personalausweis	20.070
Grundbuch	19.840
Lebensgemeinschaften	18.025
Umzug	14.982

Tabelle 2: Beliebteste Lebenslagen 2008

**Statistische Auswertung – Zugriff auf HELP.gv.at nach Geschlecht
(2. Quartal 2012) Quelle ÖWA plus-Studie II/2012**

	Geschlecht	männlich	weiblich
Q2 2012 (Ø aller Teilnehmer)	in %	52,90	47,10

Tabelle 3: Geschlecht der HELP-Benützer

**Statistische Auswertung – Alter der Benützer von HELP.gv.at
(2. Quartal 2012) Quelle ÖWA plus-Studie II/2012**

	Alter	14-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70+
Q2 2012 (Ø aller Teilnehmer)	in %	10,28	19,17	20,08	22,43	15,27	9,56	3,21

Tabelle 4: Alter der HELP-Benützer

9 ANHANG 2

9.1 Zusammenfassung

Die Magisterarbeit *„Die Entwicklung des E-Government in Österreich unter besonderer Berücksichtigung von HELP.gv.at“* ist grob in fünf Kapitel aufgeteilt: „Einleitung“, „Begriffsabgrenzung“, „Grundlagen“, „E-Government in Österreich“ und „Zukunftsaussichten“.

Die ersten zwei Kapitel dienen der allgemeinen Erläuterung und dem besseren Verständnis des Themas. Zunächst werden die wichtigsten Begriffe rund um das Thema definiert, erläutert und untereinander abgegrenzt. Das Thema rund um die elektronische Verwaltung ist nicht nur von den technischen Möglichkeiten abhängig, sondern unterliegt vor allem einer Reihe von rechtlichen Rahmenbedingungen, welche hier zusammengefasst sind. Darüber hinaus wird auf die Entstehung von E-Government eingegangen, welche, entsprechend dem Stand der Technik und den Anforderungen seitens der Bevölkerung, sich stufenweise entwickelt hat. Danach werden die Anwendungsgebiete kurz erklärt. Das Kapitel wird mit dem Abschnitt Nutzen für Bürger und Staat abgeschlossen, welcher die wirtschaftlichen Vorteile von E-Government resümiert.

Das Kernthema „E-Government in Österreich“ beschäftigt sich mit Initiativen und Projekten, die bereits durchgeführt wurden. Ein wichtiger Teil dabei ist die Implementierung von One Stop Shops, welche durch den Einheitlichen Ansprechpartner charakterisiert sind, und einen einfachen Zutritt zu E-Government-Dienstleistungen ermöglichen. Ein solcher One Stop Shop ist die Plattform „HELP.gv.at – Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich“ auf den in dieser Magisterarbeit im Besonderen eingegangen wird.

HELP wurde 1997 auf eine Initiative des BMF gestartet und stellte zunächst reine Informationsdienstleistungen zur Verfügung. In den 15 Jahren wurde die Plattform z.T. mit Bürger-Beteiligung, weiterentwickelt und stets mit neuen Inhalten aktualisiert. Der Amtshelfer bietet mittlerweile mehr als 1000 Formulare und 350 Online-Amtswege an und gilt als Vorbild für die OSS-Entwicklung in der EU.

Für Partner aus der Verwaltung (Gemeinden und Bezirke) stellt die Plattform kostenlos Domains und Content-Dienstleistungen zur Verfügung.

Eine Gegenüberstellung mit Dänemark, Slowenien und Italien zeigt Parallelen in der Umsetzung von EU-Vorgaben und veranschaulicht dabei gleichzeitig, dass das Potenzial rund um E-Government noch nicht ausgeschöpft ist, da die Verwaltung ihre Bemühungen noch ausbauen kann – aber auch seitens der Bürger kann durch mehr Partizipation der Erfolg der elektronischen Verwaltung gesteigert werden.

Nicht nur der Blick auf statistische Erhebungen zeigt, dass das Thema durchaus noch ausbaufähig ist: Das Kapitel „Zukunftsaussichten“ beschreibt zwei wichtige Möglichkeiten bzw. Optionen für die öffentliche Verwaltung, welche bereits erkannt wurden, und an deren Entwicklung und Fortschritt derzeit gearbeitet wird.

Die Arbeit schließt mit einem zusammenfassenden Fazit über die wichtigsten Punkte der Arbeit ab. Ebenfalls werden im letzten Kapitel einige Kritikpunkte angeführt, welche jedenfalls rund um das Thema E-Government berücksichtigt werden sollten.

9.2 Abstract

The paper “*The E-Government development in Austria in consideration of help.gv.at*” is divided into five main parts: “Introduction”, “Terminology”, “Terms and Definitions”, “E-Government in Austria” and “Future Possibilities”.

The first two chapters are general explanations and serve the overall comprehension of the theme. The most important terms and definitions are illustrated and explained. Electronic government does not only depend on technological possibilities – more than that it obtains a lot of legal frameworks which are summarized. The development of E-Government which grew gradually depending on technology given and user’s requirements, as well as the applications of E-Government, are a main part of this introduction. At last, this chapter offers the financial advantages of E-Government deployment.

The implemented initiatives and projects are part of the core topic “E-Government in Austria”. The most important aspect is the realization of one stop shops. The single point of contact characterizes this governmental solution and offers a simple access to public services. This paper gives special consideration on HELP.gv.at which indeed is a one stop shop-solution.

HELP started in 1997 on the initiative of the ministry of finance and offered in its early years just information services. In the last fifteen years this homepage developed – in some ways with user’s participation – and offers now more than 1000 download forms and 350 online formal procedures. HELP is an EU-wide accredited one stop shop. For its partners (municipalities and counties) the platform offers domains for free and content-services.

A comparison with Denmark, Slovenia and Italy shows similarities when it comes to implementation of EU directives and agreements. At the same time it displays that the possibilities around electronic government are not utilized yet as the governmental administration should step up its efforts and users could influence on success by participating.

E-Government is still innovative: two main options are described in “Future Possibilities” which potential has been identified and which are currently in stage of development.

The very last chapter is a conclusion about the main points of the paper and includes some critical aspects which should not be ignored.

9.3 Curriculum Vitae

Divna Kozomarcic | 07.04.1983, Doboj, Bosnien und Herzegowina

Ausbildung

1989 - 1992	3 Klassen, Volksschule in Bosnien
1992 - 1993	4. Klasse Volksschule, 1030 Wien, Kleistgasse 12
1993 - 1997	Realgymnasium BRG 3, 1030 Wien, Hagenmüllergasse
1997 - 2002	Handelsakademie VIENNA BUISNESS SCHOOL HAK I, 1010 Wien, Akademiestraße 12
2002 - 2004	Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Wirtschaftsuniversität Wien
2005 - 2010	Bakkalaureatstudium Betriebswirtschaft – Universität Wien Spezialisierung: Produktionsmanagement, Organisations- und Personalmanagement
Seit 2010	Magisterstudium Betriebswirtschaft – Universität Wien Spezialisierung: Controlling, Electronic Business

Sprachen

Bilingual:	Deutsch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
Englisch:	sehr gut in Wort und Schrift

Berufliche Erfahrungen

2004 - 2005	MAP Direkt GmbH (Vollzeit) Sach- und Auftragsbearbeitung, Back-Office
Seit 2008	Bundesrechenzentrum GmbH (Teilzeit) PR & Kommunikation, Back-Office

Praktika

Bundesministerium für Inneres
Bank Austria – Creditanstalt, P.S.K.
Bundeskanzleramt – Inventur Schloss Laudon
RSC – Reiffeisen Daten Service Center GmbH

Nebentätigkeiten

GMAC – Opel Leasing und Kredit
SKAPA Mining & Trading GmbH
Bundeskanzleramt – Servicetelefon des Bundeskanzlers
Wr. Volkshochschulen Schülerbetreuung im Projekt ISIS
(Fächer: Rechnungswesen, Betriebswirtschaft)