

## 2. KURZZUSAMMENFASSUNG

Die nachfolgende Darstellung einiger insbesondere für Gemeinden wesentlicher Eckpunkte des E-Government soll einen Überblick über Chancen und Potentiale von E-Government-Elementen verschaffen.

### 2.1 Einleitung

Die Bedeutung von „E-Government“ ist nicht gesetzlich definiert worden. In einem sich stetig – insbesondere auch durch neue Technologien – weiterentwickelnden Bereich wie diesem hat dies einen entscheidenden Vorteil: Das Gesetz muss nicht mit jeder neu auftretenden Technologie, die man im Rahmen des E-Government nutzen möchte, geändert werden.

E-Government ist die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie durch Behörden im Kontakt mit Bürgern oder der Wirtschaft und umgekehrt (externes E-Government) einschließlich der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie durch Behörden im Kontakt mit anderen Behörden (internes E-Government).

Im internationalen Vergleich nimmt Österreich eine Vorreiterrolle bei der Umsetzung von E-Government-Angeboten ein. Im Jahr 2014 wurde eine der E-Government-Lösungen Österreichs mit dem UN Public Service Award ausgezeichnet und Österreich erreichte mit dem Open-Government-Data-Portal als einziger europäischer Preisträger einen ersten Platz in der Kategorie „Improving the delivery of public services“. Es gilt, daran zu arbeiten, diese gute Stellung beibehalten zu können.

Die Arbeit im Bereich E-Government basiert auf zahlreichen Kooperationen unterschiedlicher Akteure, die seit 2005 unter dem Dach der Plattform Digitales Österreich stehen.

### 2.2 Das elektronische Verfahren

#### 2.2.1 Das Informationsangebot

Eine elektronische Antragstellung setzt auf Seiten der Behörde ein entsprechendes, barrierefrei zur Verfügung gestelltes Informationsangebot voraus.

Bürger, die ein Verfahren elektronisch anstoßen möchten, benötigen Informationen über die Erfordernisse der Antragstellung und sind daran interessiert, wie sich der weitere Verfahrensablauf eines derartigen Verwaltungsverfahrens typischerweise gestalten kann. Daher sollten möglichst viele Informationen über die einzelnen Schritte der Verwaltungsverfahren bereitgestellt werden. Auch diejenigen Bürger, die sich im Rahmen der Wahlfreiheit (§ 1 Abs 1 E-GovG) für die persönliche Vorsprache bei der Behörde ent-

scheiden, könnten sich online bereits (z. B. darüber, welche Unterlagen bereitgestellt werden müssen) vorinformieren.

Nicht nur Informationen über Verwaltungsverfahren können von der Gemeinde online zur Verfügung gestellt werden. Ein Internetauftritt einer Gemeinde hat unter anderem folgende Vorteile:

- ▶ Unabhängigkeit der Bürger von Amts- und Öffnungszeiten
- ▶ mehr Zeit für individuelle Beratungen der Bürger durch Entlastung der Verwaltungsmitarbeiter von Routinetätigkeiten
- ▶ Kostengünstige Verbreitung von Inhalten und Services
- ▶ Präsenz in der Öffentlichkeit
- ▶ Synergien mit anderen Bereichen durch Zusatzservices (z. B. für Urlaubsgäste)

Hilfreich können auch elektronische Formulare sein, die die Antragstellung für die Bürger erleichtern und für die Behörde den Vorteil bieten, dass alle nötigen Daten vorhanden (bzw. Felder ausgefüllt) sein werden.

Ein informativer Internetauftritt einer Gemeinde, der entsprechende Standards (z. B. Barrierefreiheit) erfüllt, verursacht keinen unüberschaubaren finanziellen Aufwand. Insbesondere durch die von der Plattform [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) angebotene Content-Syndication, ist es auch kleinsten Gemeinden möglich, eine professionelle Webseite zu führen.

(Weitere Informationen zur Zurverfügungstellung von Informationen durch die Gemeinde und Empfehlungen betreffend die Gestaltung der Gemeinde-Webseite siehe insbesondere Kapitel 7.2).

### 2.2.2 Die aktivierte Bürgerkarte/Handy-Signatur

Aus der Perspektive des Bürgers betrachtet, ist eine Aktivierung der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur erforderlich. Das Konzept Bürgerkarte ist technologieneutral. Die Handy-Signatur hat gegenüber der kartenbasierten Ausprägung dieses Konzepts den Vorteil, dass weder eine Chipkarte, noch ein Kartenlesegerät zum Einsatz kommt. Allein mittels des Mobiltelefons kann der Nachweis der Identität des Erklärenden gewährleistet werden und beim Transfer geschehene inhaltliche Änderungen der Erklärung können nachgewiesen werden.

Das Herzstück des Konzepts ist einerseits die Personenbindung und andererseits die elektronische Signatur. Die sogenannte Personenbindung soll sicherstellen, dass jene Person handelt, die rechtmäßige Inhaberin der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur ist (Identifikation). Die elektronische Signatur soll einerseits gewährleisten, dass Veränderungen des ursprünglichen Inhalts der Erklärung erkennbar sind (Authentizität). Andererseits kann sie – je nach Ausprägung – die Erklärung eindeutig einem Signator zuordnen.

(Weitere Informationen zum Konzept Bürgerkarte siehe Kapitel 5.1.2).

### 2.2.3 Elektronische Bezahlung

Gegebenenfalls kommt es zu einer elektronischen Bezahlung, deren Voraussetzungen auf beiden Seiten vorliegen müssen. Komfortabel ist es, nach Ausfüllen des elektronischen Formulars auch die anfallenden Gebühren direkt auf elektronischem Weg zu bezahlen. Dies kann sicher und orts- und zeitunabhängig z. B. mittels E-Banking erfolgen.

(Weitere Informationen zu Elektronischer Bezahlung siehe Kapitel 5.1.3)

### 2.2.4 Interne Bearbeitung

Die interne Bearbeitung des Anbringens kann mittels des ELAK (bzw. EDIDOC) erfolgen.

Die Ziele bei der Einführung des Elektronischen Aktes können sein:

- ▶ durchgehend medienbruchfreie Verfahren vom Online-Formular bis zum elektronischen Bescheid
- ▶ interne Verwaltungsprozesse innerhalb von Verwaltungseinheiten bzw. -organisationen elektronisch ablaufen zu lassen
- ▶ Gemeindekooperation auf Basis von ELAK-Systemen zu ermöglichen
- ▶ Optimierung der Durchlaufzeit von Prozessen

Weitere Informationen zur Bearbeitung in ELAK bzw. einem weiterentwickelten System siehe Kapitel 5.2.1.

Registerabfragen (wie ZMR oder Gewerberegister) werden teilweise automatisiert getätigt.

Wesentlicher Vorteil der Registerabfragen ist das Potential zur Minimierung von (Schreib-)Fehlern und von zusätzlichen (Telefon-)Kontakten mit den Parteien, um Missverständnisse zu klären sowie von Verbesserungsaufträgen. Register werden im Kapitel 5.2.2 ausführlicher dargestellt.

Die Erledigung wird amtssigniert. Dies bietet für den Bürger den Vorteil, dass er sich sicher sein kann, dass das Dokument auch tatsächlich von der Behörde herrührt. Der Bürger sieht die Bildmarke der Behörde und den Hinweis, dass das Dokument amtssigniert wurde, bereits auf den ersten Blick. Die Behörde trägt außerdem Sorge dafür, dass die Amtssignatur durch den Bürger geprüft werden kann. Für die Verwaltung hat die Amtssignatur neben den Vorteilen des einheitlichen äußeren Erscheinungsbildes und der dadurch potentiell bewirkten Stärkung des Vertrauens der Bürger in die Verwaltung einen weiteren wesentlichen Vorteil: Ausdrucke von mit einer Amtssignatur versehenen elektronischen Dokumenten müssen nicht mehr mit einer Unterschrift genehmigt werden bzw. hat die Kanzlei nicht mehr zu beglaubigen, dass die Ausfertigung mit der Erledigung übereinstimmt und die Erledigung entsprechend genehmigt worden ist.

Die Amtssignatur wird in Kapitel 5.2.3 näher erläutert.

Unter Nutzung des Systems der dualen Zustellung kann zugestellt werden, ohne dass sich der Verwaltungsmitarbeiter Gedanken über das Absenden eines Briefes an den Empfänger machen muss. Der Vorgang läuft automatisiert ab und der Empfänger hält dann – wie gewünscht – die Erledigung in Papierform in Händen oder kann sie in seinem elektronischen Postfach zeit- und ortsunabhängig abrufen. Zur elektronischen Zustellung siehe Kapitel 5.3.

## **2.3 E-Government 2.0**

Wie viele „Likes“ hat Ihre Gemeinde? Ist es Ihre Privatsache, welche Äußerungen Sie auf Ihren Social-Media-Profilen tätigen? Die auch unter dem Begriff Social Media bekannten Sozialen Netzwerke sind ein Teil von E-Government 2.0, dessen Potential sich ausschöpfen lässt, wenn man diesem Neuen Medium mit internen Richtlinien und einer geplanten, auf Ziel, Zielgruppe, Inhalt, Ort, Zeit und Ressourcen abgestimmten Strategie begegnet. Weitere Ausführungen zu Social Media enthält Kapitel 6.1.

Open Data sind frei für die Öffentlichkeit zur Verfügung gestellte Daten. Wenn Verwaltungsorganisationen diese freigeben, spricht man von Open Government Data. Durch die Ermöglichung der Weiterverwendung dieser Daten können diese veredelt (mit anderen Daten verschnitten) und so unter neuen Aspekten nutzbar gemacht werden. Für nähere Informationen zu Open Data siehe Kapitel 6.2.

Die Nutzung von Mobilien Applikationen (APPs) ist für Nutzer mobiler Endgeräte wie Smartphones oder Tablets alltäglich. Es bietet sich auch für die Verwaltung an, auf diese Nutzungstendenzen einzugehen. Einerseits können vorhandene Inhalte für mobile Endgeräte optimiert werden, andererseits können durch Verwaltungseinheiten selbst APPs geschaffen werden. Weiterführende Informationen zu APPs siehe Kapitel 6.3.

Unter Partizipation fallen sowohl die Einbeziehung von Bürgern in Entscheidungsprozesse der Verwaltung als auch Projekte, bei denen Themen informativ für Bürger aufbereitet sowie diese um ihre Meinung gefragt werden. Partizipation kann für öffentliche Institutionen auch bedeuten, sich Feedback aus der Bevölkerung zu holen, um Leistungen zielgruppenspezifischer anbieten zu können. So kann beispielsweise vom sogenannten "Crowdsourcing", dem Einbringen des Wissens von vielen, profitiert werden. Derartige Prozesse können durch Neue Medien bzw. IKT besonders effizient unterstützt werden. Das Thema Partizipation wird ausführlicher in Kapitel 6.4 dargestellt.

Unter Internet-Policy (näheres hierzu siehe Kapitel 6.5.1) fasst man Regeln zusammen, derer es bedarf, um vielfältige Zwecke in Bezug auf Online-Angebote zu erreichen, wie beispielsweise

- ▶ die Verwendung des Mediums Internet gemäß den rechtlichen Rahmenbedingungen,
- ▶ die Gewährleistung eines einheitlichen Erscheinungsbildes der Verwaltung nach außen,
- ▶ die Stärkung des Vertrauens der Bürger,

## 2. Kurzzusammenfassung

- ▶ eine möglichst hohe Usability (Nutzerfreundlichkeit) der Online-Angebote,
- ▶ die Sicherheit der Daten und der Transfers.

### 2.4 E-Government-Services

Es kann aufgrund der Verschiedenartigkeit von Österreichs Gemeinden keine pauschale Empfehlung einer „E-Government-Strategie für alle“ abgegeben werden. Vielmehr ist in jedem einzelnen Fall eine maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten. Ohne den Service der Help-Partnerschaft und insbesondere der Content-Syndication könnte dies große finanzielle Ressourcen erfordern. Dieser Service macht es selbst der kleinsten Gemeinde möglich, einen professionellen E-Government-Auftritt zu kreieren.

USP (Unternehmensserviceportal) und Kommunalnet sind Beispiele für weitere wichtige E-Government-Services. Weitere Ausführungen zu E-Government Services sind in Kapitel 7 enthalten.

### 2.5 Checklist zur Selbstkontrolle

In Kapitel 8 kann kontrolliert werden, inwieweit E-Government-Elemente in den Gemeinden bereits umgesetzt worden sind bzw. welche Aspekte dem Angebot noch hinzugefügt werden könnten. Das Ergebnis bzw. eine Evaluierung könnte Thema bei einer Gemeinderatssitzung sein.

### 2.6 Ausblick auf den idealen „E-Arbeitsplatz der Zukunft“

„E-Government out of the Box“ bedeutet, einen Zugang zu strukturierter Information zu haben, das Vorhandensein eines Intranet mit sozialen Netzwerkfunktionen, die Zurverfügungstellung anderer kollaborativer Tools, die Integration einer elektronischen Signatur in die Anwendung, die Vorlage von Mustern für Erledigungen und die Implementierung der dualen Zustellung. Nähere Informationen zu „E-Government out of the Box“ beinhaltet Kapitel 9.

## 3. EINLEITUNG

### 3.1 Der Begriff „E-Government“

Der Gesetzgeber hat die Bedeutung von „E-Government“ nicht abschließend festgelegt. Die folgende Definition und Eingrenzung des Begriffes soll als Hilfestellung für alle, die sich an elektronisch durchgeführten Prozessen beteiligen, dienen.

Sich nicht auf eine detaillierte Legaldefinition zu fixieren hat insbesondere den Vorteil, dass den gesetzlichen Regelungen „eine längere Lebensdauer“ beschieden sein wird. Laufend auftretende neue Entwicklungen auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikations-Technologie (IKT) würden begleitende Novellierungen erforderlich machen. Daher ist einem allzu „starrten Definitionskorsett“ legislative Kontinuität vorzuziehen. Beispielsweise hätten in einer (fiktiven) taxativen Aufzählung von Elementen des E-Government zur Zeit der Entstehung des E-GovG<sup>1</sup>, APPs und Social-Media-Profiles vermutlich keine Erwähnung gefunden. Eingang in die Rechtsordnung hätten diese Services in diesem Fall durch eine Gesetzesänderung finden müssen.

Für die Erforschung der Bedeutung dieses Begriffes ist damit jedoch nichts gewonnen. Es bietet sich an, dazu den Fokus auf dessen Herkunft zu legen. Der Ursprung von „E-Government“ liegt in den USA, weshalb dieser Bezeichnung auch das amerikanische Verständnis von „Regierung“ zu Grunde zu legen ist.

Die Verfassung der USA geht von einer Teilung der Regierung in drei Staatsgewalten aus. Sowohl die dem Kongress übertragene Legislative, als auch die durch den Präsidenten wahrgenommene Exekutive und die durch den Supreme Court ausgeübte Judikative<sup>2</sup> fließen aus der Regierung, dem „Government“.

„E“ steht – wie etwa in „E-Mail“ – für „electronic“. Bürger treten auf elektronischem Weg mit Vertretern aller drei Staatsgewalten in Verbindung. Dies bedeutet, dass sowohl der elektronische Kontakt mit der Legislative, mit Behörden (bzw. Einheiten) der Exekutive, als auch mit solchen der Judikative von „E-Government“ umfasst sein soll. Services, die dem Austausch von Informationen und Daten zwischen Staat und Bürgern dienen, werden auch als externes E-Government bezeichnet.

Diese Auslegung steht auch im Einklang mit den einschlägigen Erläuterungen: Bei der Implementierung des E-GovG sollten *„Instrumentarien für eine sichere elektronische Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Behörden“* geschaffen werden<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Gemäß § 24 Abs 1 E-GovG trat dieses mit Ausnahme seines 4. Abschnittes mit 1. März 2004 in Kraft. Der 4. Abschnitt trat mit 1. Jänner 2005 in Kraft.

<sup>2</sup> [www.senate.gov/civics/constitution\\_item/constitution.htm](http://www.senate.gov/civics/constitution_item/constitution.htm).

<sup>3</sup> ErlRV 294 BlgNR XXIII. GP, 2.

### 3. Einleitung

Die elektronische Kommunikation zwischen Behörden zählt in Österreich ebenfalls zu E-Government, wie beispielsweise der Betrieb von zentralen digitalen Registern oder die interne Nutzung von elektronischen Aktensystemen. In diesen Fällen spricht man von internem E-Government.

Eine Definition für E-Government, die weit genug gefasst ist, sodass der Gesetzgeber nicht laufend tätig werden muss, ist folgende:

**E-Government** kann als Überbegriff für die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien in allen staatlichen Funktionen und auf allen Ebenen betrachtet werden<sup>4</sup>.

Die mit Hilfe von IKT durchgeführten Prozesse in der Gemeindeverwaltung und -politik mit Kundenbezug (Bürger, Unternehmen, andere Verwaltungsstellen) können unter „Kommunales E-Government“ subsumiert werden<sup>5</sup>.

Man unterscheidet innerhalb des E-Government folgende Interaktionsebenen:

- ▶ Information: die (einseitige) Bereitstellung von Informationen, beispielsweise über den Internetauftritt einer Gemeinde;
- ▶ Kommunikation: die Möglichkeit zum Austausch und interaktiven Abruf von Informationen, etwa in Form von Anfragen und Antworten per E-Mail;
- ▶ Transaktion: die eigentliche Durchführung von Amtsgeschäften via Internet, bspw. durch Übermittlung eines elektronisch signierten Antrags und elektronische Zustellung eines Bescheides.

Das Ziel der E-Government-Strategie ist die Vereinfachung und Beschleunigung von Arbeitsabläufen durch Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb staatlicher Institutionen sowie zwischen diesen und den Bürgern bzw. den Unternehmen.

Die Einrichtung von Online-Kanälen soll jedoch keinesfalls zum Ersatz des traditionellen Amtes führen. Für all jene, die den persönlichen Kontakt mit Behördenvertretern bevorzugen oder Neue Medien nicht nutzen können oder wollen, muss es gemäß des in § 1 Abs 1 zweiter Satz E-GovG normierten Grundsatzes der Wahlfreiheit weiterhin möglich sein, mit einem Anliegen persönlich vorzusprechen. Vor allem auch in komplexeren Fällen wird eine Beratung durch Verwaltungsmitarbeiter vor Ort weiterhin sehr wichtig sein.

**Hinweis:** Durch den Einsatz von E-Government-Elementen werden Verwaltungsmitarbeiter von Routinetätigkeiten entlastet und haben dadurch mehr Zeit, um in komplexen Angelegenheiten zu beraten.

<sup>4</sup> Vgl. Parycek/Seböck, Weiterbildung & E-Government.

<sup>5</sup> Eixelsberger, Kommunales E-Government – Überblick, 9 f.

### 3.2 Prinzipien des E-Government

Die österreichische E-Government-Strategie wird maßgeblich von folgenden Prinzipien beeinflusst<sup>6</sup>:

**Bürgernähe:** Mit Online-Diensten sind Bürger unabhängig von Öffnungszeiten. Die E-Government-Angebote sollen möglichst einfach zu finden sein.

**Komfort durch Effizienz:** Zeitliche und örtliche Unabhängigkeit, (teilweise) vorausgefüllte Formulare und der Wegfall der Notwendigkeit, mehrere Behörden zu kontaktieren, führen zu mehr Komfort und Effizienz.

**Vertrauen und Sicherheit:** Durch die Verwendung geeigneter Technologien ist es möglich, dass der Empfänger (Behörde/Bürger) überprüft, ob das Schriftstück auch tatsächlich von dem darauf angegebenen Absender (Bürger/Behörde) kommt und ob es während der Übermittlung zu Veränderungen des Inhalts gekommen ist.

**Transparenz:** Alle Betroffenen sind bei der Entwicklung von technischen Neuerungen beteiligt.

**Zugänglichkeit:** Um keine „digitale Spaltung“ (Digital Divide, siehe Kapitel 5.1.1.2, 5.1.2.7 und zur Forderung nach freiem Zugang siehe Kapitel 6) entstehen zu lassen, ist es notwendig, der gesamten Bevölkerung, also auch jenen Bürgern Zugang zu E-Government zu verschaffen, die selbst nicht über einen Internetzugang verfügen.

**Bedienbarkeit:** Für eine hohe „Usability“ ist es wichtig, übersichtliche, einheitliche Formulare und Portale mit einer logischen Abfolge in der Menüführung zu konstruieren.

**Datenschutz:** Der Schutz des verfassungsrechtlich gewährleisteten Rechts auf Datenschutz der Bürger erfordert die Trennung von nicht zusammengehörigen Datenbeständen. Die einheitliche Verwendung eines Kennzeichens muss ausgeschlossen sein. Dies ermöglicht das Konzept des bereichsspezifischen Personenkennzeichens (bPK).

**Kooperation:** Die Zusammenarbeit aller Ebenen der Verwaltung ist Voraussetzung für ein finanziell, organisatorisch und administrativ effizientes E-Government.

**Nachhaltigkeit:** Österreichisches E-Government ist nachhaltig, weil es in Modulen aufgebaut ist. Neue (technische) Entwicklungen können schnell integriert werden. Aktualität ist wichtig für die Wettbewerbsfähigkeit.

**Interoperabilität:** Die „Zusammenarbeit“ verschiedener Systeme ist sowohl national als auch international zu ermöglichen bzw. zu gewährleisten.

Interoperabilität ist auf mehreren Ebenen sicherzustellen und wird durch internationale Bemühungen und Projekte unterstützt und gefördert. Interoperabilität hat einen politi-

---

<sup>6</sup> Die Prinzipien wurden BKA (Hrsg.), E-Government ABC 15–18 entnommen. Siehe <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc>.

schen Kontext und ist auf rechtlicher Ebene, auf Organisationsebene, auf semantischer und auch auf technischer Ebene herbeizuführen.<sup>7</sup>

**Technologieneutralität:** Es werden laufend neue Technologien hervorgebracht. Von Bedeutung ist die Unabhängigkeit des E-Government von (bestimmten) Technologien.

**Feste Verankerung im europäischen und internationalen Spitzenfeld:** Österreich arbeitet an europäischen Rahmenbedingungen mit und hat bei der Konzeption seiner E-Government-Elemente immer eine internationale Ausrichtung vor Augen.

### 3.3 Österreich im internationalen Vergleich

Am 15. 12. 2010 wurde ein durch das Beratungsunternehmen Capgemini im Auftrag der Europäischen Kommission durchgeführter Benchmark<sup>8</sup> präsentiert, woraus hervorgeht, dass Österreich im Bereich E-Government (neben Italien, Malta, Portugal und Schweden) 100%ige Verfügbarkeit (EU-Durchschnitt: 82%) bieten sowie einen Online-Reifegrad von 100% vorweisen kann (EU-Durchschnitt: 89%). Die Bewertung der Online-Sophistication der 20 herangezogenen Basisdienste erfolgte unter Zuhilfenahme eines 5-Stufen-Modells: Der niedrigste Reifegrad wird als Information bezeichnet, jeweils eine Stufe höher liegen einseitige Interaktion, gefolgt von zweiseitiger Interaktion, Transaktion und Automatisierung. Österreich wird (gemeinsam mit Irland, Malta und Portugal) als top performer bezeichnet<sup>9</sup>.

Die Studie wurde in 32 Staaten<sup>10</sup> durchgeführt. Erstmals wurden dabei für die Sachverhalte „Unternehmensgründung“ („starting up a company“), „Jobverlust und Arbeitssuche“ („losing and finding a job“) und „back office enabler“ (bieten das Fundament für stabiles, fortschrittliches und nachhaltiges E-Government<sup>11</sup>) Erhebungen durchgeführt.

Nur in Österreich, Dänemark, Estland, Irland, Norwegen, Schweden und Großbritannien konnte der gesamte untersuchte Ablauf der Unternehmensgründung online auf einem entsprechenden Portal durchgeführt werden. In den meisten Staaten ist der Vorgang der Unternehmensgründung ohne Medienbruch (ohne Zuhilfenahme von Papier) oder zumindest ohne Informationen auf anderen Webseiten suchen zu müssen, nicht durchführbar. Österreich wird als einer der Staaten bezeichnet, deren Portale zur Unternehmens-

---

<sup>7</sup> Europäische Kommission, Annex 2 to the Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions ‚Towards interoperability for European public services‘, European Interoperability Framework (EIF) for European public services, [http://ec.europa.eu/isa/documents/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf) (21–24).

<sup>8</sup> <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5247/default.aspx> mwN; detailliertere Informationen finden Sie in dem von Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti und DTI erstellten Bericht Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (2010) [http://www.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/Digitizing\\_Public\\_Services\\_in\\_Europe\\_\\_Putting\\_Ambition\\_into\\_Action.pdf](http://www.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/Digitizing_Public_Services_in_Europe__Putting_Ambition_into_Action.pdf).

<sup>9</sup> Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 7.

<sup>10</sup> Die „EU27+“ bzw. die damaligen Mitgliedstaaten der EU sowie Kroatien, Island, Norwegen, die Schweiz und die Türkei wurden von dieser Studie umfasst. Siehe Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 6), 5.

<sup>11</sup> Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 17.

gründung von Personalisierung, hochgradiger Interaktion, der Bereitstellung maßgeschneiderter Information und Automation geprägt sind<sup>12</sup>.

Auch in der Situation „losing and finding a job“ wurde Österreich (gemeinsam mit Finnland, Irland, Spanien, Malta und Portugal) als führendes Beispiel genannt<sup>13</sup>. Hervorzuheben ist ferner die Bereitstellung aller neun untersuchten „Back Office Enabler“<sup>14</sup> in Österreich.

Der Benchmark 2012<sup>15</sup> wurde völlig neu gestaltet und enthält keine Reihung der Staaten mehr. Österreich wurden auch hier wieder überdurchschnittlich gute Werte zugeordnet: 85% Online-Verfügbarkeit (EU-Durchschnitt: 74%) sowie 86% Online-Benutzbarkeit (EU-Durchschnitt: 70%). Im Fokus der Untersuchung stand eine Umfrage unter europäischen Nutzern. Zu den Lebenssachverhalten der Unternehmensgründung und des Jobverlusts bzw. der Arbeitssuche, die von dem im Jahr 2010 veröffentlichten Benchmark bereits herangezogenen wurden, trat der Sachverhalt Studieren hinzu. Die Erkenntnisse über den Reifegrad der Services betreffend diese drei fiktiven Sachverhalte wurden durch Mystery Shopper gewonnen.

Um die ehrgeizigen E-Government-Zielsetzungen Österreichs weiterhin verfolgen zu können und auch im internationalen Vergleich weiterhin eine sehr gute Position einzunehmen, sind gemeinsame Anstrengungen von Seiten der Verwaltung, Wirtschaft und Politik und der verschiedenen Disziplinen notwendig.

**Hinweis:** Nur durch Miteinbeziehung aller Beteiligten in den Entwicklungsprozess können die Potentiale des E-Government ausgeschöpft werden. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit ist die Basis für die auch auf internationaler Ebene erfolgreiche E-Government-Strategie Österreichs.

Die Schaffung des Portals <http://data.gv.at> durch das BKA, die Cooperation OGD Österreich und das BRZ wurde mit der internationalen Auszeichnung des UN Public Service Award honoriert. Die Vereinten Nationen haben diesen Preis an das Portal als den Sieger in der Kategorie „Improving the Delivery of Public Services“ vergeben.<sup>16</sup> Im Jahr 2014 belegt Österreich damit als der einzige europäische Staat einen ersten Platz.<sup>17</sup>

<sup>12</sup> Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 84.

<sup>13</sup> Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 101.

<sup>14</sup> Damit sind bspw. eID, Single Sign On (die einmalige Eingabe einer Benutzeridentifizierung statt der wiederholten Eingabe von Passwörtern), E-Safe, E-Delivery oder E-Payment gemeint. Siehe Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 200.

<sup>15</sup> <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/7899/default.aspx> mwN.

<sup>16</sup> <https://www.opendataportal.at/un-public-service-award/>.

<sup>17</sup> [http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob\\_\\_55732/currentpage\\_\\_0/5236/default.aspx](http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__55732/currentpage__0/5236/default.aspx); weitere Informationen zum Ranking finden Sie unter <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/2014%20UNPSA%20List%20of%20Winners.doc.pdf>; weitere Informationen zum Award: <http://unpan.org/unpsa>.

# 4. STATUS QUO IN ÖSTERREICH

## 4.1 IKT-Nutzung in Österreich

Im Auftrag des BKA Österreich wurde im Juni 2013 von SORA (Institute for Social Research and Consulting, Wien) in Kooperation mit dem Zentrum für E-Governance der Donau-Universität Krems eine Grundlagenstudie zum Thema „Internet und Demokratie“ durchgeführt. In diesem Rahmen wurde auch die Internetnutzung und -infrastruktur in Österreich und deren Inanspruchnahme für E-Government-Angebote untersucht.

Aus den durch die Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria) veröffentlichten Daten geht hervor, dass **2012 79%** der Haushalte mit einem Internetzugang ausgestattet waren. Unter Berufung auf die Quellen EUROSTAT, Statistik Austria 2012 und Statistik Austria 2013 wurde ergründet, warum diejenigen Haushalte in Österreich, die über keinen Internetzugang verfügen, darauf verzichten. Der Grund dafür waren nicht die Kosten (dies gaben lediglich 10% an), Vorbehalte gegen schädliche Inhalte (26%) oder fehlende Kenntnisse (32%). Die Mehrheit (45%) war der Meinung, ein Internetzugang sei nicht notwendig. 57% der Befragten Selten- oder Nichtnutzer führten als Grund dafür an, kein Internet zu brauchen<sup>18</sup>.

Mangelndes Wissen um die potentiellen Vorteile wurde auch von den Autoren der genannten Studie als weiterführender Grund für die Nichtnutzung des Internet vermutet<sup>19</sup> und bietet somit offenes Potential mit Hilfe von Information über die Vorteile oder einfachen mobilen Apps weitere Personen zur aktiven Nutzung zu motivieren.

Zusammengefasst verwendeten 2012 **53%** der Österreicher zwischen 16 und 74 Jahren innerhalb von 12 Monaten vor der Befragung E-Government-Angebote. 74% nutzten E-Government-Angebote zur Informationsgewinnung auf öffentlichen Webseiten, während 34% Formulare von Websites von Ämtern und Behörden herunterluden und 26% elektronische Formulare an Behörden versandten. Der am häufigsten genannte Hinderungsgrund, elektronische Formulare an Behörden zu versenden, war die Unsicherheit in Bezug auf Datenschutz.<sup>20</sup> Der oben genannten Studie liegen die Statistik-Austria-Daten des Jahres 2012 zugrunde.

**2013** hatten **80,9%** der österreichischen Haushalte einen Internetzugang<sup>21</sup>. **53,6%** der im Rahmen der Erhebungen der Statistik Austria betreffend den Einsatz von IKT für E-Government in privaten Haushalten Befragten gaben an, E-Government in den letzten zwölf Monaten genutzt zu haben.

---

<sup>18</sup> SORA (Hrsg), Internet und Demokratie (2013) 57.

<sup>19</sup> SORA, Internet und Demokratie 57.

<sup>20</sup> SORA, Internet und Demokratie 59.

<sup>21</sup> Statistik Austria, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2013, erstellt am 21.10. 2013 [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/022214.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/022214.html).

Davon suchten 48,1% Informationen auf Websites von Ämtern oder Behörden 37,3% luden Formulare herunter und 27,8% sandten ausgefüllte Formulare an Ämter oder Behörden zurück.<sup>22</sup>

Der innerhalb eines Jahres erkennbare Aufwärtstrend gibt den für die Weiterentwicklung und Verbesserung der Angebote auf dem Gebiet des E-Government Verantwortlichen Recht. Die zur Verfügung gestellten Instrumente könnten jedoch noch besser angenommen werden, wenn man auch diejenigen Bürger erreichen würde, die derzeit der Meinung sind, Internet im Allgemeinen (und damit zwangsläufig auch E-Government-Angebote im Besonderen) nicht zu benötigen.

Zielgruppengerechte Angebote wie mobile APPs<sup>23</sup> (siehe Kapitel 6.3) oder Social-Media-Nutzung (siehe Kapitel 6.1) können zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades der E-Government-Angebote beitragen.

Es verfügten nach dem Ergebnis der oben genannten SORA-Studie<sup>24</sup> nur ca. 5% der Österreicher zwischen 16 und 74 Jahren über eine Bürgerkarte oder Handy-Signatur. Als Grund dafür wurde mangelnde Bekanntheit identifiziert. 56% der Nichtbesitzer kannten die Bürgerkarte nicht. Es liegt offenbar nicht daran, dass die Bürger prinzipiell keine Beteiligung am E-Government wünschen. Im Gegenteil, die Bereitschaft bzw. der Wille, sich der E-Government-Elemente zu bedienen, ist deutlich vorhanden. Ableiten lässt sich dies zum Beispiel aus folgenden Daten: 42% der befragten Nichtbesitzer würden mit der Bürgerkarte gerne Bescheide elektronisch empfangen. Ein Drittel würde Dokumente gerne elektronisch signieren und ebenso ein Drittel würde gerne SV-Daten abfragen. 41% würden gerne im elektronischen Weg an Wahlen oder Abstimmungen teilnehmen. Der Bekanntheitsgrad der Bürgerkarte könnte sich durch die vermehrte Ausbildung von Gemeindemitarbeitern als RO (Registration Officer) und die damit zusammenhängende Freischaltung von Bürgerkarten oder Handy-Signaturen direkt im Gemeindeamt erhöhen. Die Aktivierung der Bürgerkarte oder Handy-Signatur erfordert einmaliges persönliches Erscheinen des Bürgers, nimmt wenige Minuten Zeit in Anspruch und ist kostenlos<sup>25</sup>. (Weitere Informationen zu Bürgerkarte und Handy-Signatur siehe Kapitel 5.1.2.5)

Aktuelle Werte stellt der „eGovernment-Monitor 2014“ zur Verfügung. Die an dieser Studie Teilnehmenden wurden danach befragt, ob sie in den letzten zwölf Monaten E-Government-Angebote genutzt hätten. **72%** der Österreicher bejahten diese Frage. Im Vorjahr hatten erst 65% angegeben, bereits E-Government-Angebote zu nutzen. In Österreich werden E-Government-Angebote am häufigsten genutzt. Zum Vergleich: Schweden weist die zweithäufigste Nutzung auf (71%). Für Deutschland ist das Ergebnis 45%.<sup>26</sup>

<sup>22</sup> Statistik Austria, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2013. Erstellt am 7. 11. 2013. Befragungszeitpunkt: April bis Juni 2013 [www.statistik.at/web\\_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/022209.htm](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/022209.htm).

<sup>23</sup> Ein Beispiel ist die Amtsfinder-APP: [www.bundeskanzleramt.at/site/cob\\_\\_52549/6490/default.aspx](http://www.bundeskanzleramt.at/site/cob__52549/6490/default.aspx).

<sup>24</sup> SORA, Internet und Demokratie 60.

<sup>25</sup> Weitere Informationen: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5643/default.aspx>.

<sup>26</sup> Diese und eine Fülle anderer Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von E-Government bietet Initiative D21 e.V. (Hrsg.), eGovernment Monitor 2014, 10, abrufbar unter <http://www.initiaved21.de/wp-content/uploads/2014/09/eGov>

## 4. Status Quo in Österreich

Im Sinn von § 1 Abs 1 E-GovG könnten Mitarbeiter der Behörden vor Ort einen wichtigen Beitrag zur Gewährleistung der Wahlfreiheit zwischen Kommunikationsarten für Anbringen an Behörden leisten. Wahlfreiheit kann nur dort bestehen, wo ersichtlich ist, welche alternativen Kanäle angeboten werden.

Alle Gebietskörperschaften und Verwaltungseinheiten sind von der Entwicklung neuer Technologien im IKT-Bereich betroffen und mit den Herausforderungen und Chancen, die sich dadurch stellen, konfrontiert. Gemeinsam ist allen der Wunsch nach einem einheitlichen Erscheinungsbild der Verwaltung und nach der Erreichung bestmöglicher Lösungen. Darauf zielt die Selbstbindung der Gebietskörperschaften und anderer Einrichtungen an gemeinsam erarbeitete Regeln ab.

E-Government in Österreich ist von zahlreichen Kooperationen geprägt. Diese sind ausschlaggebend für die Erfolge, die Österreich auch auf internationaler Ebene verzeichnen kann. „Digitales Österreich“ steht im Zentrum aller Akteure des E-Government und bietet die Plattform zur gemeinsamen Entwicklung von E-Government-Services und Standards.

### 4.2 Plattform Digitales Österreich

Die „Plattform Digitales Österreich“ (PDÖ)<sup>27</sup> ist seit 2005 die Dachorganisation der E-Government-Projekte und Kooperationen in Österreich. Auf der Führungsebene der PDÖ stehen der CIO (Chief Information Officer) des Bundes, die Leitung des Bereichs IKT-Strategie des BKA und der Sprecher der Plattform. Unter dem Dach der PDÖ werden Bund, Länder, Gemeindebund, Städtebund, Wirtschaftskammer, Hauptverband der Sozialversicherungsträger und das Gremium für freie Berufe (bzw. die jeweils entsandten Vertreter) zusammengefasst.

IKT-Bund, die Kooperation BLSG (Bund, Länder, Städte, Gemeinden), Ministerien und auch die Wirtschaft sind in dem Rahmen für E-Government-Aktivitäten, den die PDÖ bildet, enthalten.

Zu den Projekten, die auf dieser Plattform koordiniert werden, zählen bspw. auch E-Government-Projekte auf Gemeindeebene. Der österreichische Gemeindebund bietet mit der Intranetlösung kommunalnet.at den zentralen Einstieg für beinahe alle österreichischen Gemeinden an (siehe Kapitel 7.4).

Die PDÖ, „*das Koordinations- und Strategiegremium der Bundesregierung für E-Government in Österreich*“, hat sich im Rahmen ihrer Leitlinien, zu folgenden Punkten bekannt<sup>28</sup>:

---

Mon2014\_web.pdf. Die den oben angegebenen Daten zu Grunde liegende Fragestellung wurde 2014 im Vergleich zu 2013 geändert: 2013 Wurde gefragt „Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?“, während 2014 explizit die Nutzung von E-Government-Angeboten in den letzten 12 Monaten erhoben wurde. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse ist unter [https://www.bka.gv.at/site/cob\\_\\_57165/currentpage\\_\\_0/7949/default.aspx](https://www.bka.gv.at/site/cob__57165/currentpage__0/7949/default.aspx) verfügbar.

<sup>27</sup> [www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5234/default.aspx](http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5234/default.aspx).

<sup>28</sup> BKA (Hrsg.), Plattform Digitales Österreich, Leitbild – Grundsätze – Visionen 2020 (2009), Fundstelle: <http://digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=37561>.

- ▶ Kooperation und offene Kommunikation zwischen allen Beteiligten bereits im Vorfeld von E-Government-Projekten
- ▶ Einhaltung der im Rahmen der BLSG getroffenen Vereinbarungen
- ▶ Nutzung von Synergien sowohl im Verhältnis Verwaltung-Verwaltung als auch im Verhältnis Verwaltung-Wirtschaft
- ▶ Gemeinsame Prioritätensetzung
- ▶ Gesamtheitliche Optimierung der Prozesse (d. h. nicht jede Gebietskörperschaft für sich)
- ▶ Ausgewogenheit von Innovation und Nutzen
- ▶ Aktive Mitgestaltung der (inter-)nationalen Entwicklungen
- ▶ Visionen 2020: Zahlreiche Zielsetzungen zur Erreichung einer Verbesserung der Verwaltungskontakte, z. B. in den Bereichen Usability, Beteiligung und Sicherheit

**Hinweis:** Eine der Hauptinformationsquellen für E-Government in Österreich ist <http://digitales.oesterreich.gv.at>. Detaillierte Informationen zu Veranstaltungen, Arbeitsgruppen und Ergebnissen der Kooperation BLSG sind unter [reference.e-government.gv.at](http://reference.e-government.gv.at) zu finden.

### 4.3 Kooperationen

Bereits im Juni 1998 wurde zwischen dem Bund und den Ländern eine Vereinbarung zur Kooperation im Bereich Informationstechnologie (IT) geschlossen<sup>29</sup>.

Die Kooperationsvereinbarung vom 12. 5. 2005 legt Bedingungen für die Erarbeitung von E-Government-Konventionen fest. Mit dem Ziel der Schaffung einer Konvention sollen Arbeits- und Projektgruppen oder Einzelpersonen eingesetzt werden. Das IKT-Board des Bundes, die E-Government-Länderarbeitsgruppe sowie der Gemeinde- und der Städtebund sollen die Möglichkeit haben, Vertreter in diese Gruppen zu entsenden. Der Idealfall ist die Genehmigung von allen Stellen. Aber auch wenn keine Einstimmigkeit herrscht, können Standards – bei gegebener Bereitschaft zur Nachbesserung – angewendet werden.<sup>30</sup>

**Hinweis:** „Allen Bemühungen sollte (. . .) das Bekenntnis von Bund, Ländern und Gemeinden zugrunde liegen, im Bereich von E-Government-Schnittstellen und Basisfunktionen einheitlich vorzugehen.“<sup>31</sup>

<sup>29</sup> <http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/IT-Koop-Bund-Laender.pdf>.

<sup>30</sup> *Grandits*, Erarbeitung und Vereinbarung von E-Government-Konventionen (2005) 4 [www.ref.gv.at/uploads/media/e-gov-koop-1-0-1-2005-05-12\\_03.pdf](http://www.ref.gv.at/uploads/media/e-gov-koop-1-0-1-2005-05-12_03.pdf).

<sup>31</sup> *Grandits*, Erarbeitung und Vereinbarung von E-Government-Konventionen, 3 [www.ref.gv.at/uploads/media/e-gov-koop-1-0-1-2005-05-12\\_03.pdf](http://www.ref.gv.at/uploads/media/e-gov-koop-1-0-1-2005-05-12_03.pdf).

#### 4. Status Quo in Österreich

Aktuell werden die folgenden Dokumentklassen unterschieden<sup>32</sup>:

- ▶ Konvention: technisch detaillierte Beschreibung von Lösungen und Vorschlägen, die eine Vereinbarung erfordern.
- ▶ Weitere Konzepte: diese Dokumente dienen zur Orientierung und Hilfestellung und werden wie folgt differenziert:
  - Information: genauere Beschreibung einer Anwendung
  - Best Practice: Darstellung der Umsetzung einer Konvention anhand eines Beispiels
  - White Paper: zur Diskussion gestellte Vorschläge
  - Use Case: Schilderung eines konkreten Anwendungsfalles
  - Erläuterung
- ▶ Ebenso wird hinsichtlich des Dokumentstadiums unterschieden:
  - Entwurf intern: derzeitiger Stand der Arbeit innerhalb der Arbeitsgruppe
  - Ergebnis der AG: von der Arbeitsgruppe freigegebenes Konzept
  - Empfehlung: von den Partnern genehmigter Entwurf einer Konvention, der bereits umgesetzt werden kann; wenn die Empfehlung mehrheitlich angenommen wurde ist dies durch den Zusatz „mehrheitlich“ zu kennzeichnen
  - Standard: die Produktionsreife wurde nachgewiesen (z. B. durch störungsfrei im Produktionseinsatz befindliche, qualitätsgesicherte und wieder verwendbare Software-Komponenten, gesicherter Produktionsbetrieb) und die Genehmigung durch die Partner ist erfolgt.

Die Festlegung der Standards erfolgt – wie oben beschrieben – kooperativ und kollaborativ. Zahlreiche Akteure sind gemeinsam für den Erfolg der E-Government Strategie Österreichs und der Bewältigung der entgegenstehenden Umstände bzw. Hemmnisse verantwortlich.

Die Einführung und die Weiterentwicklung von E-Government ist eine multidimensionale Herausforderung, welche rechtliche, organisatorische, semantische und technische Aspekte berücksichtigen muss. Schwierigkeiten bzw. hindernde Umstände wie etwa

- ▶ fehlerhafte Daten(alte)bestände,
- ▶ diskrepante Vorgangsweisen verschiedener Verwaltungsstellen
- ▶ oder auch fehlende zentrale Register, wie bspw. das zentrale Personenstandsregister (geplant ab November 2014, siehe Kapitel 5.2.2.1),
- ▶ sowie die Integration von Staatsbürgerschafts- und Wahldaten wurden in den letzten Jahren erfolgreich überwunden.

---

<sup>32</sup> <http://www.ref.gv.at/KONVENTIONEN-WEITERE-KONZEPT.506.0.html>.

Begrenzte personelle und finanzielle Ressourcen erschweren die Implementierung eines ausgereiften E-Government-Konzepts bzw. dessen Optimierung manchmal zusätzlich. Auf Grund der von vornherein zahlenmäßig beschränkten Gruppe potentieller Nutzer (Einwohner) in den jeweiligen Gemeinden sind die Einsparungseffekt durch externes E-Government gering bis nicht vorhanden. In Österreich ist diese Limitierung aufgrund der klein strukturierten Gemeindeebene besonders stark ausgeprägt: Von Österreichs 2.354 Gemeinden<sup>33</sup> haben 1.093 Gemeinden nur 1.001 bis 2.500 Einwohner, nur 16 Gemeinden haben mehr als 20.000 und nur 8 mehr als 50.000 Einwohner. Somit kann der Einsatz von IT vor allem im externen E-Government zu Mehrausgaben führen, die sich nicht amortisieren. Lösungsansätze sind zentrale, standardisierte Lösungen auf Landes- und Bundesebene und E-Government-Kooperationen wie etwa [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) (siehe Kapitel 7.2.), Kommunalnet (siehe Kapitel 7.4.) oder eine Zusammenarbeit durch Gemeindeverbände.

**Hinweis:** Die Anwendung einheitlicher Standards und Konventionen im technischen Bereich stellen technische, semantische und organisatorische Interoperabilität sicher und sorgen für ein einheitliches Erscheinungsbild der Verwaltung nach außen.

### 4.4 E-Government Innovationszentrum

Das E-Government Innovationszentrum (EGIZ)<sup>34</sup> mit Sitz in Graz wurde 2005 vom BKA und der Technischen Universität Graz gegründet. Technische Innovationen im Bereich E-Government und IT-Sicherheit stehen im Vordergrund der Tätigkeit des EGIZ. Seit seiner Gründung leistet es Beiträge zur Weiterentwicklung der IKT-Strategie des Bundes. Strategische und technische Beratung der öffentlichen Verwaltung, fachliche Unterstützung der Gebietskörperschaften und Beteiligung an internationalen Kooperationsprojekten sind Schwerpunkte der Arbeit des EGIZ.<sup>35</sup>

Das EGIZ beschäftigt sich unter anderem mit der hinter dem Konzept Bürgerkarte stehenden Technik (beispielsweise mit elektronischen Signaturen) und mit elektronischer Zustellung. E-Government-Kernkomponenten werden gewartet und weiterentwickelt.<sup>36</sup>

Forschung wird insbesondere in den Bereichen Bürgerkarte, eID, Interoperabilität auf europäischer und internationaler Ebene, elektronische Zustellung, Signaturen, mobile Sicherheitstechnologien, elektronische Dokumente und Cloud Computing betrieben<sup>37</sup>.

<sup>33</sup> <http://gemeindebund.at/struktur-der-gemeinden>.

<sup>34</sup> [www.egiz.gv.at](http://www.egiz.gv.at).

<sup>35</sup> [www.egiz.gv.at/de/ueber-egiz](http://www.egiz.gv.at/de/ueber-egiz).

<sup>36</sup> [www.egiz.gv.at/de/schwerpunkte](http://www.egiz.gv.at/de/schwerpunkte).

<sup>37</sup> [www.egiz.gv.at/de/research](http://www.egiz.gv.at/de/research).

## 4. Status Quo in Österreich

Sowohl der Einsatz neuer Technologien für Zwecke des E-Government, als auch die Weiterentwicklung bestehender E-Government-Technologien sind vom Tätigkeitsfeld des EGIZ umfasst.<sup>38</sup>

Das Open Source<sup>39</sup> Software Modul MOA-ID<sup>40</sup> wurde 2013 durch das EGIZ umfassend überarbeitet.

MOA-ID 2.0 ermöglicht die Identifizierung und Authentifizierung von Österreichern mittels Bürgerkarte oder Handy-Signatur, die Authentifizierung von Bevollmächtigten und die Authentifizierung ausländischer Bürger. Alle Authentifizierungen erfolgen in der Form des Single Sign-On, d. h. auf die mehrfache Eingabe von Identifizierungsdaten wird verzichtet. Die Version 2.0 wurde mit vielen darüber hinausgehenden technischen Neuerungen ausgestattet.<sup>41</sup>

### 4.5 Donau-Universität Krems

Das Zentrum für E-Governance<sup>42</sup> der Donau-Universität Krems untersucht im Rahmen seiner transdisziplinären Forschung die Auswirkungen der technologischen Entwicklung auf Strategien, Organisation und Prozesse im digitalen Netzwerkzeitalter.

Insbesondere in den Forschungsfeldern E-Governance (Elektronische Verwaltung und Regierung), E-Demokratie (Elektronische Beteiligung und Kooperation) und Offene Daten (Informationsmanagement und Kooperationsmodelle) werden Projekte konzipiert, realisiert und evaluiert.

Die seit 2006 bestehende Zusammenarbeit des Zentrums für E-Governance mit dem BKA betrifft vor allem die Bereiche E-Government, Weiterbildung, E-Democracy und Web 2.0 in der Verwaltung. Im Auftrag des Österreichischen Gemeindebundes wurde 2002 die erste Gemeindestudie zum Thema E-Government durchgeführt, welche die Basis für die Konzeption und Umsetzung von Kommunalnet im Jahr 2004 war.

Seit 2011 arbeitet das Zentrum für E-Governance im OGD-Bereich eng mit dem BKA und der Cooperation OGD Österreich zusammen. Unter anderem sind bzw. waren die Standardisierung von Metadaten und die Konzeption des Metadatenportals Tätigkeits-schwerpunkte im Rahmen dieser Kooperation. Die Idee, die hinter OGD (Open Government Data) steht, ist die Verfügbarmachung von nicht personenbezogenen Daten, die die Verwaltung in Erfüllung ihrer rechtlich geregelten Aufgaben sammelt. Dieser Idee

---

<sup>38</sup> <http://www.egiz.gv.at/de/projekte>.

<sup>39</sup> Quelloffene Software gewährt Usern die Möglichkeit, diese zu verändern bzw. weiterzuentwickeln.

<sup>40</sup> Unter <http://digitales.oesterreich.gv.at/site/5241/default.aspx> sind weiterführende Informationen über Module für Online-Applikationen abrufbar. MOA dienen der erleichterten Umsetzung bzw. Anwendung gewisser Aspekte des E-Government.

<sup>41</sup> *Lenz/Zwattendorfer/Stranacher/Tauber*, Identitätsmanagement in Österreich mit MOA-ID 2.0, eGovernment Review 13/2014, 18.

<sup>42</sup> Webseite des Zentrums für E-Governance: [www.donau-uni.ac.at/egov](http://www.donau-uni.ac.at/egov).

stehen viele Aspekte – etwa technischer oder rechtlicher Art – gegenüber, die zu berücksichtigen sind und in die Lösungen der Cooperation OGD Österreich miteinfließen.

Aktuell wird an E-Governance Konzepten für Politik und Verwaltung in der digitalen Gesellschaft geforscht, dabei stehen die Nutzung der Potentiale von Kooperationsformen, Innovationskonzepten und Datenauswertungen im Mittelpunkt.