

e - Government in Österreich

Information für
Wirtschaft und Verwaltung

HERAUSGEGEBEN VOM BUNDESKANZLERAMT WIEN 2003

Impressum:

Medieninhaber (Verleger): Bundeskanzleramt,
Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes
A-1014 Wien, Ballhausplatz 2

Tel.: ++43/1/53115/6137

Fax: ++43/1/ 269 78 61

e-Mail: office@cio.gv.at

<http://www.cio.gv.at>

Auszugsweiser Abdruck des Textes gestattet.

Für den Inhalt verantwortlich: Univ. Prof. Dr. Reinhard Posch

Redaktion: Operative Unit – Dott.ssa Birgit Wilder

Gestaltung: Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes

Je mehr das neue e-Government (elektronische Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung) in Österreich Wirklichkeit wird, umso mehr wird von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung sowie Vertretern der Wirtschaft der Wunsch nach Information über die aktuellen Entwicklungen laut.

Das IKT-Board hat daher im Dezember 2002 den Beschluss gefasst, die laufenden e-Government Aktivitäten in einer Broschüre zusammenzufassen. Ziel ist es, den Akteuren in der öffentlichen Verwaltung und Wirtschaft die grundlegenden Konzepte und Modelle im Detail näher zu bringen und somit das Vertrauen in die neueren Technologien zu festigen.

Die Beiträge richten sich hauptsächlich an Zielgruppen, die unmittelbar mit der Umsetzung von e-Government befasst und mit dem Umgang technischer Ausdrücke vertraut sind.

Eingeleitet wird das Thema mit einem Vorwort vom Herrn Bundeskanzler, der die neue e-Government-Offensive der Bundesregierung vorstellt, die Österreich in das Spitzenfeld der Europäischen Union führen soll.

Inhaltlich gliedert sich die Broschüre in vier Teile, die zur Übersichtlichkeit farblich getrennt sind.

Im ersten Teil werden allgemeine strategische Zielsetzungen, die rechtlichen Voraussetzungen und die Zusammenarbeit mit den Ländern und Gemeinden dargelegt.

Prof. Dr. Posch erläutert in einem kurzen Abriss die wichtigsten Strategieelemente und Grundprinzipien von e-Government.

Dr. Kotschy und Dr. Menzel befassen sich mit dem notwendigen rechtlichen Rahmen, der durch ein e-Government Gesetz geschaffen werden soll.

Dr. Connert stellt gemeinsam mit Dr. Pramböck den föderalen Ansatz vor, der zur Umsetzung von e-Government in Österreich gewählt wurde.

Der zweite Teil liefert einen Überblick über allgemeine Standards, Konzepte und technische Komponenten, die zum Einsatz kommen.

Herr Moser und DI Hollosi gehen auf die Standards ein, die umzusetzen sind.

Dipl.-Ing. Grandits arbeitet in seinen Ausführungen die Notwendigkeit einer gemeinsamen Kommunikationsarchitektur heraus.

Sicherheitsaspekte und Konzept Bürgerkarte werden von DI Leitold und Dr. Menzel präsentiert.

Im Beitrag von Dipl.-Ing. Pesendorfer und DI Karlinger wird auf Personenregister und Verzeichnisdienste eingegangen.

Prozessoptimierung im Back Office, Integration von Anwendungen und Elektronischer Akt (ELAK) werden von Dr. Winter und Ing. Ledinger dargelegt.

Das Prinzip des barrierefreien Zugangs zu e-Government wird von Mag. Lasarus und Dott.ssa Wilder vorgestellt.

Wie neue elektronische Medien zur aktiven Bürgerbeteiligung (e-Governance) genutzt werden können, wird von Dott.ssa Wilder aufgezeigt.

Im dritten Teil werden elektronische Serviceleistungen dreier unterschiedlicher Verwaltungsbereiche vorgestellt, wie sie bisher angeboten wurden.

Dr. Dorninger und Mag. Glaninger informieren über konkrete Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten via elektronische Medien (e-Learning).

Aktionen und Maßnahmen für den e-Business-Bereich (elektronischer Geschäftsverkehr) werden von Mag. Böhm erörtert.

Dipl.-Ing. Wawschinek liefert einen kurzen Überblick über bestehende elektronische Dienste für den Landwirtschaftssektor.

Der Ministerratsbeschluss vom 13.5.2003 zur e-Government-Strategie für Österreich ist im vierten Teil abgebildet.

Das Inhaltsverzeichnis, die Liste der Autorinnen und Autoren, ein kurzes Glossar und eine Link-Sammlung sind im Anhang nachzulesen.

Erste Impulse für eine elektronische Verwaltung wurden in Österreich bereits in den 90er Jahren gesetzt. So kann der Amtshelfer Online help.gv als Vorläufer des One Stop Prinzips gesehen werden, das auf EU-Ebene große Nachahmung gefunden hat. Ein weiteres Vorbild für viele Mitgliedstaaten stellt Finanz Online dar, das seit Jahren verschiedenen Wirtschaftsgruppen die Möglichkeit bietet, im direkten elektronischen Dialog Geschäftsfälle abzuwickeln und nunmehr auch den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung steht. Der elektronische Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch bewährt sich ebenfalls schon seit langer Zeit. Bei Gerichten wurde der elektronische Rechtsverkehr eingerichtet, der zur vorbildlichen Umsetzung der elektronischen Verwaltung in Europa zählt.

Auch wenn viele dieser Angebote von den Mitgliedstaaten der Europäischen Union als Vorlage für eigene Entwicklungen gedient haben, hat Österreich in anderen Bereichen noch einiges aufzuholen. Umfassende Information und elektronische Kommunikationsmöglichkeiten mit der Behörde alleine genügen mittlerweile nicht mehr, um eine Vorreiterrolle in der Europäischen Union einzunehmen. So gibt es heute noch wenige Möglichkeiten, Ansuchen an die Behörde im Internet komplett abzuwickeln.

Aus diesem Grund wurden mit der Neuausrichtung der IT-Strategie des Bundes die Fundamente für ein zukunftsorientiertes e-Government gelegt. Österreich macht es sich dabei nicht leicht. Die elektronischen Dienstleistungen der Verwaltung sollen nicht nur rasch umgesetzt werden, sondern durch Qualität und offene Strukturen Nachhaltigkeit erreichen. Sicherheit, Datenschutz, Effizienz, Komfort und Erreichbarkeit für alle Bevölkerungsschichten haben Vorrang vor schnellen Lösungen, die ohne diese Grundprinzipien nur kurzlebig sein können.

Die e-Government Offensive 2003 der Bundesregierung trägt diesen Ansprüchen Rechnung. Eine Road Map mit sämtlichen Verwaltungsverfahren, die zukünftig auch über das Internet abwickelbar sein werden, sorgt für die zügige Umsetzung der Vorhaben. Die notwendigen rechtlichen Rahmenbedingungen werden durch ein e-Government Gesetz geschaffen, das mit 1.1.2004 in Kraft treten soll. Der Ausbau von help.gv zu einem Transaktionsportal wird einen einfachen Zugang zum e-Government in Österreich ermöglichen. Alle elektronischen Dienstleistungsangebote der öffentlichen Verwaltung sind somit direkt über eine einzige Anlaufstelle erreichbar.

Für ein qualitätsvolles e-Government ist eine hochwertige Infrastruktur notwendig. Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien können nur genutzt werden, wenn leistungsfähige Netzzugänge vorhanden sind. Zur Förderung von Breitbandzugängen werden Nutzerinnen und Nutzer im Jahr 2004 die Kosten für ihren Breitbandzugang steuerlich als Sonderausgaben geltend machen können. Die Bereitstellung von Internetzugängen in öffentlichen Gebäuden, sogenannten Public Internet Access Points (PIAPs) bzw. über Funknetze (WLAN) soll ebenfalls zum Ausbau infrastruktureller Maßnahmen beitragen.

Einige wesentliche Voraussetzungen für ein innovatives e-Government wurden bereits geschaffen. Eines der wichtigsten Elemente ist die elektronische Signatur. Wo immer Sicherheit erforderlich ist, bauen die neuen e-Government-Anwendungen auf der elektronischen Signatur auf. Dadurch können alle ohne vorheriges Anmelden an den einzelnen e-Government-Verfahren teilnehmen. Die mittlerweile zahllosen Kennungen und Passwörter, mit denen wir uns bisher alle herumschlagen mussten und die damit verbundenen Sicherheitsmängel gehören somit der Vergangenheit an. Die elektronische Signatur ermöglicht eine eindeutige Identifikation und Authentifizierung jener, die an die Verwaltung herantreten, dient als Basis für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen, gewährleistet die Authentizität von Anbringen und ermöglicht den Ersatz von Papier auch beim Zusenden von Erledigungen. Auf Behördenseite wird durch elektronisch signierte Erledigungen die erforderliche Rechtssicherheit und Gewissheit geschaffen, dass es sich um unverfälschte Dokumente handelt, die der Schriftlichkeit der Papierurkunde gleichwertig sind.

Die Entrichtung von Gebühren wird durch die Integration elektronischer Zahlungsmöglichkeiten wie Online-Banking oder Bezahlung über Handy möglich. Die technischen Umsetzungsarbeiten von offenen Schnittstellen stehen kurz vor dem Abschluss. Am Ende der Transaktionskette steht die elektronische Zustellung von Dokumenten an Bürgerinnen, Bürger sowie Unternehmen. Nutzerinnen und Nutzern wird somit die Möglichkeit geboten, komplette Behördenwege elektronisch sicher als Alternative zum konventionellen Amtsweg durchzuführen.

Wir leben heute in einer Gesellschaft, die einer permanenten Transformation unterworfen ist. Informations- und Kommunikationstechnologien nehmen sicherlich eine große Rolle dabei ein. Information und Wissen werden in dieser Wissensgesellschaft immer mehr zu Kriterien sich erfolgreich im Leben zu behaupten. Der Einsatz elektronischer Medien und Technologien in der Verwaltung erfordert nicht nur von den Verwaltungsbediensteten die notwendigen Kompetenzen. Auch Bürgerinnen und Bürger müssen mit den neuen Angeboten umgehen können. Eine einfache Handhabung, einheitliche Gestaltung von Formularen und logische Prozessabläufe sollen e-Government attraktiv für die Nutzerinnen und Nutzer machen und zu einem hohen Nutzungsgrad führen.

Zur Qualitätssicherung des österreichischen e-Government wurde das e-Government-Gütesiegel geschaffen. Mit dem Gütesiegel soll Bürgerinnen, Bürgern sowie der Wirtschaft die Gewissheit gegeben werden, dass sie es mit Serviceleistungen zu tun haben, die den festgelegten Standards und Qualitätsansprüchen für ein modernes und sicheres e-Government entsprechen.

Die digitale Verwaltung und elektronische Partizipationsangebote dürfen aber nicht zur Zwei-Klassen-Gesellschaft führen. Alle Personen, die Interesse daran haben, müssen auf alle Fälle einen Zugang zu e-Government haben. Ob das jetzt von zu Hause vom eigenem PC aus geschieht oder von einem öffentlichen Terminal. Für alle muss die Möglichkeit bestehen, e-Government-Dienste auf Basis der Freiwilligkeit in Anspruch zu nehmen. All jenen, die es bevorzugen, steht auch der konventionelle Weg zum Amt offen. Zur Erleichterung für den Umstieg sollen Hilfesysteme dienen, die den Nutzerinnen und Nutzern von elektronischen Diensten mit Rat und Tat bei der Ausführung der einzelnen Schritte zur Seite stehen.

Österreich weist mit einer Internetdurchdringung von weit mehr als 50% in der Bevölkerung gute Voraussetzungen für e-Government auf. In der Steuerreform 2004 ist eine steuerliche Begünstigung von Breitbandanschlüssen vorgesehen, die zu einer hochleistungsfähigen Infrastruktur führen soll. e-Government beschränkt sich aber nicht nur auf die elektronische Verwaltung. Die Bundesregierung wird Bürgerinnen und Bürgern mit dem Einsatz der neuen Technologien die Möglichkeit bieten, sich direkter am politischen Geschehen zu beteiligen. Der Prozess, der den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit gibt, ihre Mitwirkungsrechte auch elektronisch wahrzunehmen, soll begonnen werden.

Die bisherigen Fortschritte, die bei der Umsetzung von e-Government erreicht wurden, wurden durch eine institutionalisierte Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern, Städten und Gemeinden unter intensiver Einbeziehung der Wirtschaft und Interessensvertretungen erzielt. Dieser Ansatz hat sich in der Vergangenheit bewährt und muss fortgesetzt werden. Werkzeuge und Lösungen, für die Umsetzung von elektronischen Verwaltungsdienstleistungen entwickelt, werden daher anderen Verwaltungen und Organisationen frei zur Verfügung gestellt, um eine rasche und uniforme Umsetzung zu gewährleisten.

Die e-Government-Offensive 2003 der Bundesregierung hat die rasche und effiziente Umsetzung von modernen elektronischen Verwaltungsdienstleistungen zum Ziel. Österreich soll damit innerhalb kürzester Zeit einen Spitzenplatz in der Europäischen Union im e-Government Bereich einnehmen. Der Einsatz wesentlicher Elemente wie elektronische Signatur, elektronische Bezahlungsfunktionen und elektronische Zustellung, einheitliche Standards und offene Schnittstellen zur elektronischen Verwaltung führen zu einem nachhaltigen e-Government und somit zur Steigerung der Attraktivität des Wirtschaftsstandorts Österreichs.

Dr. Wolfgang Schüssel

Teil1

Strategische Zielsetzungen

Die e-Government-Strategie

Der erste Schritt der Strategie ist Information

Eine e-Government-Strategie hat einer Reihe grundsätzlicher Ziele zu folgen. Hauptziel ist es, eine intensivere Nutzung durch die Verbesserung des Leistungsangebotes für die Bürgerinnen und Bürger herbeizuführen. Dies kann nur durch klare Zielvorgaben und festgelegte Strategien, die alle Beteiligten kennen und verstehen, erreicht werden.

Nachhaltigkeit und Komfort werden durch Konformität mit festgelegten Standards, die für alle Anwendungen und Verwaltungsebenen gelten, erreicht. Nur durch entsprechenden Komfort kann es gelingen, den Mehrwert des e-Government den Bürgerinnen und Bürgern, die sich daran beteiligen wollen, darzustellen. Information bildet einen zentralen Umsetzungsbaustein. Information muss allen Betroffenen und Nutzern verfügbar sein.

Einbindung aller Beteiligten

e-Government ist in allen Verwaltungsebenen umzusetzen. Die auf Bundesebene begonnene wirksame Koordination der Strategieentscheidungen ist auch auf den weiteren Verwaltungsebenen der Länder, Städte und Gemeinden bis hin zur Selbstverwaltung wichtig. Voraussetzung sind einfache, entscheidungsfähige und kompetente Strukturen, die eine koordinierte Entscheidung ermöglichen. Diese sind zwischen den verschiedenen Verwaltungen abzustimmen, um optimalen Nutzen für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger sicherzustellen.

Österreich nimmt in einigen Bereichen eine technologische Vorreiterposition ein. Diese ist durch einen verstärkten Auftritt im europäischen Kontext zu konsolidieren.

Schrittweise Transformation

Bislang wurden bestehende Verwaltungsaktivitäten auf unterschiedlichste Art und Weise automatisiert. Dies geschah nahezu immer zur Optimierung der lokalen Situation. Die e-Government-Strategie muß ein koordiniertes Vorgehen sichern, darf dabei aber die vorhandene Situation nicht ignorieren. Bestehende Aktivitäten sind in die Strategie einzubinden und schrittweise an diese anzupassen.

Das Hinausgehen über den lokalen Ansatz hinweg führt zu einem allgemeinen Nutzen von Strukturelementen. Qualitativ hochwertige Registerinformationen werden unter Beachtung des Datenschutzes eine solide Grundlage für das e-Government bilden, um Bürgerinnen und Bürgern Wege und Beilagen zu ersparen.

Die Elemente des e-Government

Erfolgreiches e-Government baut auf drei Grundpfeilern auf:

- 1 Einen klaren gesetzlichen Rahmen, der einfach zugänglich ist und damit rasch ins Bewusstsein der Betroffenen dringt.
- 2 Die Sicherheit von Systemen und Dienstleistungen ist Voraussetzung für eine flächendeckende Umsetzung und stärkt das Vertrauen bei Bürgerinnen und Bürgern.
- 3 Der Einsatz von nachhaltiger Technik, gestützt auf offene Standards und festgelegte Schnittstellen, muss die laufende Anpassung an neue Technologien ermöglichen.

Zentrales Element der Strategiekommunikation und der Umsetzung der Grundprinzipien ist dabei das e-Government-Gütesiegel. Neben der deutlichen Signalwirkung wird dabei vor allem Kompatibilität und Investitionssicherheit gewährleistet. Bürgerinnen und Bürger müssen dadurch nicht bei jeder Anwendung umlernen.

ZMR und Dokumentenregister - die durchgehenden Prinzipien

Eine beachtliche Hürde beim Zugang zur Verwaltung ist die notwendige Vorlage verschiedenster Standard-Dokumente. Mit dem Zentralen Melderegister (ZMR) wurde eine Infrastruktur geschaffen, die die qualitätsvolle Identifikation von Bürgerinnen und Bürgern und damit den mittelfristigen Ersatz von Standard-Dokumenten (Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, usw.) ermöglicht. Das ZMR wird somit zu einem der zentralen Werkzeuge für das e-Government, das trotz massiver Automatisierung Datenschutz sicherstellt.

Einheitliche Zugänge zu Registern können wesentlich mehr bieten. Firmenbuch, Grundbuch, Vereinsregister usw. vereinfachen Verfahren für die Wirtschaft. Unter Einbindung der elektronischen Signatur werden offene Systeme möglich, die unabhängig voneinander konzipiert und betrieben werden können.

Zur Erhöhung der Benutzerfreundlichkeit werden über das ganze Verwaltungsnetz hinweg Verzeichnisdienste eingerichtet, die die Rollen der Organwalter in die Verfahren integrieren und als Kommunikationsbasis zwischen den Behörden bzw. zwischen Bürgerinnen, Bürgern und Verwaltung dienen.

Zugang für alle

Teilnahme an e-Government muss für alle attraktiv sein. Zugang für alle (Equal Access) bedeutet das Design von einfachen und effizienten Verwaltungssystemen. Weder die örtliche Situation noch die Zugehörigkeit zu bestimmten Bedürfnisgruppen dürfen ein Hindernis bei der Verwendung von e-Government Angeboten sein. Wo immer möglich, sollen auch vertraute Technologien wie etwa die Mobiltelefonie genutzt werden können.

Nur durch einen Zugang für alle ohne Benachteiligungen kann Bürgernähe in der notwendigen sozialen Breite umgesetzt werden. Dies schließt einen Zugang für alle, die selber nicht den Computer nutzen wollen oder können, über Intermediäre ein.

Papierlose Verfahren

Zusätzlich zu den durchgehenden Prinzipien der Identifikation und der Minimierung von Beilagen sind für ein effizientes Bürgerservice eine umfassende elektronische Heranführung und die Integration der elektronischen Gebührenentrichtung und Zustellung notwendig.

Einheitliche Formular Layouts fördern die Übersichtlichkeit und ein schnelles Zurechtfinden auch bei neuen Verfahren. Diese müssen durch die Integration der sicheren und bestätigten Zahlung und vor allem durch die „letzte Meile“, die elektronische Zustellung, ergänzt werden. Die elektronisch zugestellten Stücke müssen qualitativ den papierorientierten Zustellstücken gleichwertig sein. Dies wird durch elektronische Signaturen möglich, die auch im Falle eines Medienbruchs bei der Papierform nicht verloren gehen. All diese Elemente benötigen über sämtliche Verfahren hinweg ein einheitliches Erscheinungsbild. Dieses senkt die Hemmschwellen bei den Kunden der elektronischen Verwaltung und ist neben standardisierten Schnittstellen Grundvoraussetzung für eine effiziente Umsetzung.

Help.gv ist das zentrale Werkzeug, alle Verfahren verwaltungsübergreifend transaktionsorientiert zu automatisieren und an das elektronische Aktenwesen oder an automatisierte Verfahren (Finanz, Justiz, usw.) heranzuführen. Damit wird im elektronischen Verwaltungsbereich das Prinzip einer einzigen Anlaufstelle (One Stop) umgesetzt. Integrierten Anwendungen und unterschiedlichen Verwaltungsbereichen und -ebenen steht der Portalverbund als gemeinsame Infrastruktur zur Verfügung.

Meilensteine

Effizienzsteigerung zählt zu einer der wesentlichen Zielsetzungen von e-Government. Um diese zu erreichen, liegt nach erfolgter Schaffung der geeigneten Infrastruktur die Konzentration der Umsetzungsarbeiten bei Verfahren mit hoher Häufigkeit.

Wesentliche Meilensteine auf dem Gebiet der Infrastruktur stellen die Register und Verzeichnisse, die sichere elektronische Zahlung, Bürgerkarten, Formularwesen und Zustellung dar. Aufbauend auf die Infrastruktur werden anschließend Verfahren mit hoher Nutzungsfrequenz in Bereichen wie Finanz, Justiz oder Wirtschaft prioritär als integrierte Verfahren umgesetzt. Der elektronische Akt (ELAK) liefert mit dem Zugang über Internet die Grundlage für eine transaktionsorientierte, elektronische Verfahrensabwicklung.

Für die Heranführung der Bürgerinnen und Bürger zu e-Government-Diensten ist die bereits in der Informationserbringung erfolgreich verbreitete Plattform help.gv die zentrale Basis, ohne dabei ein Monopol darzustellen.

Dieser Stufenplan ermöglicht es, den Bürgerinnen und Bürgern in allen Fällen ein gleichartiges Interface (Schnittstelle) zu bieten und die Umsetzung im Back Office (Verwaltungsbereich) an der effektiven Effizienz zu orientieren. Das Back Office kann vom manuell gesteuerten Verfahren über den am Workflow (Arbeitsablauf) orientierten ELAK bis hin zur vollständigen Integration einer Anwendung wie Finanz-Online die unterschiedlichsten Facetten annehmen.

XML und Signatur als zentrale Werkzeuge

Dezentrale und föderalistische Organisationsstrukturen und Verantwortlichkeiten erfordern ein hohes Maß an technischer Koordination, um überflüssige Parallelitäten zu vermeiden. Ziel ist es, die Mitteln für das e-Government nicht zu kürzen, sondern mit einem vorgegebenen Volumen an Mitteln möglichst weit voran zu kommen. Dies stellt eine absolute Win-Win (Vorteile für alle)-Situation dar, da alle Beteiligten an einer hohen Konkurrenzfähigkeit des Standortes Österreich interessiert sind.

Sicherheit zählt dabei zunehmend zu den fundamentalen Herausforderungen. Die breite Teilnahme technisch weniger forcierter User (Nutzer) von e-Government führt im Fall von Angriffen zu überproportional steigenden Risiken und negativen Effekten. Mit der massiven Verbreitung wird e-Government zur kritischen Infrastruktur und ist daher besonders schützenswert. Dabei sind speziell die zentralen Komponenten wie Register und Verzeichnisse zu berücksichtigen.

Der Einsatz des international verbreiteten Standards XML (Extensible Markup Language) fördert die Entkoppelung von Prozessen und die dezentrale Automatisierung. XML und elektronische Signaturen bzw. darauf aufbauende Mechanismen der Vertrauenswürdigkeit und des Datenschutzes erlauben daher eine Umsetzung von e-Government, die nicht zentral angreifbar ist.

Auch nur einige wenige Angriffe können Verunsicherung bei Nutzerinnen und Nutzern hervorrufen, die das gesamte Unternehmen e-Government gefährden. Ein hinreichend sicheres System soll diese Ängste ausräumen und daher auf breite Zustimmung stoßen.

Bürgerkarten als Sicherheitsinfrastruktur

IT (Informationstechnologien)-Sicherheitsmechanismen für den privaten und den kommerziellen Bereich sind ein relativ junges und vor allem oft unverstandenes Gebiet. Dennoch ist ein Umsetzen von e-Government ohne derartige Strukturen nicht vorstellbar. Die einzig gangbare Lösung, die auch für künftige Entwicklungen offen ist, stellen standardisierte Konzepte dar. Das offene Konzept der Bürgerkarte, das mit einer Fülle von unterschiedlichen Technologien unterlegt werden kann, ist das zentrale Element, das die Sicherheit bei allen Beteiligten garantiert.

Mit dem Security-Layer wird die Unabhängigkeit sowohl vom System als auch von den Anwendungen sichergestellt. Durch die Einbindung in Standardbrowser ist garantiert, dass die Sicherheit nicht erst durch komplizierte Spezialinstallationen und komplexe Vorbedingungen, die in vielen Bereichen den Einsatz verhindern, hergestellt wird.

Das Konzept Bürgerkarte muss das langsame Anlaufen der sicheren elektronischen Signatur kompensieren. Verwaltungssignaturen und alle sonstigen möglichen Ausprägungen bis hin zum Mobiltelefon sollen als Signatortoken genutzt werden, um die gewünschte Verbreitung zu schaffen. Stufenweise peilt dieses Konzept die sichere Signatur an. Im Verwaltungsbereich muss jetzt schon die Wirkung der sicheren Signatur ersetzt werden können. Die minimalen Sicherheitskomponenten sind dabei den Bedürfnissen der Verwaltung anzupassen und haben die geeignete Identifikation und den Schutz vor unkontrollierbarem Missbrauch zu gewährleisten.

Mit dem Konzept der Personenbindung und den elektronischen Vollmachten wird das One Stop Prinzip ermöglicht. Unsichere Passwortsysteme und Einzelregistrierung für jedes Verfahren werden nicht mehr benötigt.

Prozessoptimierung zur Verwaltungstransformation

Die Verwaltung lebt zurzeit von gewachsenen Prozessen, die nicht systematisch erfasst oder festgeschrieben sind. Ein Optimieren der Abläufe und eine effiziente Verwaltungstransformation werden daher durch das „automatisierte Verstehen“ der Prozesse und deren Modellierung möglich.

Prozessmodellierung führt zu einer höheren Transparenz und Effizienz der Arbeitsabläufe, da dadurch erst die Zusammenhänge und deren Auswirkungen verstanden werden. Aufbauend darauf kann je nach Vorgaben und Randbedingungen eine Prozessoptimierung stattfinden.

Prozessmodellierung liefert die Grundlage für die Automatisierung von übergreifenden Verfahren, die ein Zusammenwirken von anderen Verfahren benötigen.

Damit wird die Prozessmodellierung zu einer verfahrensbezogenen Basis für die Verwaltungstransformation. Nicht die Technologie, sondern die vorgegebenen Ziele müssen diese Transformation steuern. Die Prozessmodellierung stellt transparenter Weise dar, ob vorgegebene Ziele erreicht werden und ermöglicht bereits in einer frühen Phase die Abschätzung der Resultate und Effekte.

Ein Schlüssel zum Erfolg ist die reibungslose Kommunikation, die durch Hilfesysteme unterstützt wird. Die Integration der Hilfesysteme in ein effizientes Wissensmanagement erlaubt eine rasche Umsetzung und versetzt das Verwaltungspersonal in die Lage aktiv mitzuwirken.

Offene Anwendungen

Nachhaltigkeit lässt sich nur erreichen, indem man internationale Standards und offene Schnittstellen umsetzt, die universal über Herstellergrenzen hinweg eingesetzt werden. Damit wird die Basis für das Zusammenspiel unterschiedlicher Systeme und Organisationen gelegt.

Diese Strategie der offenen Systeme und Schnittstellen ist auch auf europäischer Ebene zu verfolgen, damit eine Zusammenarbeit der unterschiedlichen Verwaltungen ermöglicht wird. Der Einsatz von offenen Schnittstellen und Standards, die nicht nur einzelnen Anbietern vorbehalten sind, wird auch der KMU-orientierten Wirtschaftsstruktur Österreichs gerecht und kann damit zu einer bedeutenden Stärkung des Wirtschaftsstandortes beitragen.

Das e-Government-Gütesiegel dient als Instrument zur Förderung der offenen Schnittstellen und Standards, da es kontinuierlich aktualisiert wird. Das Gütesiegel trägt durch Nachhaltigkeit und Wiederverwertbarkeit von Elementen zur langfristigen Qualitätssicherung von e-Government bei.

Optimieren der Verwaltungskosten

Hauptziel ist es, e-Government Dienstleistungen umzusetzen, die auf Grund ihrer Komfortabilität so viele Bürgerinnen und Bürger als möglich ansprechen und zur Teilnahme an der elektronischen Verwaltung motivieren. Die Bereitschaft zur intensiven Nutzung trägt zur Effizienz der Verwaltungssysteme bei. Die Integration der gesamten Verwaltungsprozesse zählt daher aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger zu einem wesentlichen Bestandteil von e-Government.

Anbringen, Beilagen, Gebühren und Zustellung müssen elektronisch verfügbar sein, um einen vermehrten Nutzen zu bieten, der sich durch Zeiteinsparung und Vermeidung von Amtswegen bemerkbar macht. Die Verwaltung selbst arbeitet nach anderen Optimierungskriterien. Sie wird die Entscheidung, ob ein Verfahren verwaltungsintern über einen elektronischen Akt oder über eine integrierte Applikation automatisiert wird, nach Prüfung der Wirtschaftlichkeitsaspekte treffen. Für die Bürgerinnen und Bürger hat die Entscheidung keine Auswirkungen, da die elektronischen Dienstleistungen trotzdem in Anspruch genommen werden können.

Das hauptsächliche Ziel beim Design von Verfahren muss daher die Optimierung der Komfortabilität sein. Diesbezüglich treffen die gleichen Kriterien zu, die auch für eine Umsetzung von e-Commerce (elektronischer Handel) herangezogen werden.

Was bringt die Zukunft?

Langfristig werden wir laufend mit neuen technischen Konzepten konfrontiert werden, die in angemessener Weise in die Strategie des e-Government eingebunden werden müssen. Daher ist das Gesamtkonzept von Beginn an auf Change Management auszurichten, um zukunftsorientiert zu bleiben. Gerade im Bereich der Sicherheit ist nicht nur mit Neuerungen, sondern auch mit zusätzlichen Anforderungen zu rechnen.

Die Zukunft wird vor allem eine breitere Palette an Anwendungen bringen, die eine aktive Teilnahme am Verwaltungsgeschehen ermöglichen. Um sich auf diese Herausforderung vorzubereiten, ist die Qualifikation des Verwaltungspersonals generell im Bereich IT und e-Government zu erhöhen. Auslagerungsvorhaben von operativen Aufgaben und das verstärkte Engagement bei Strategie und Strukturveränderungen müssen mit einer deutlichen Anhebung sozialer und technischer Fertigkeiten einhergehen. Dies stärkt nicht nur das Ansehen und Kompetenzbewusstsein aller, sondern erfordert auch eine schrittweise Reorganisation der Verwaltung.

Die elektronische Partizipation der Bürgerinnen und Bürger an Entscheidungsfindungsprozessen bis hin zur Durchführung von elektronischen Wahlen soll stärker die Motivation der Betroffenen fördern, sich aktiv am e-Government zu beteiligen. Gerade in diesem Bereich werden neue Standards einen wesentlichen Beitrag leisten müssen.

e-Government hat zwar nicht die Aufgabe eine Kundenbindung und damit mehr Verwaltung zu erzeugen, es muss aber Sicherheit gewährleisten und Vertrauen aufbauen, um bei den Bürgerinnen und Bürgern die notwendige Akzeptanz zu erreichen.

Die wesentlichen Elemente

(A) Technische Koordinationselemente

- Bürgerkarte
- Gesicherte Zahlungsbestätigung
- Zustellung
- Formular Styleguide
- Portalverbund
- Gemeinsame e-Government Module

(B) Elemente der organisatorischen Umsetzung

- help.gv
- ELAK
- SAP
- Finanz Online
- Elektronische Justizverwaltung
- e-Learning Portale
- e-Business Portale
- e-Voting und Volksbefragung

(C) Strukturmaßnahmen

- Wissensmanagement und Hilfesysteme
- Masterplan und Finanzierung
- Qualifikation der Humanressourcen

Rechtsrahmen des e-Government

Staatlich hoheitliches Handeln ist stärker an eine detaillierte gesetzliche Grundlage gebunden als das Handeln unter der Herrschaft des Zivilrechts. Art 18 B-VG enthält den Grundsatz, dass „die gesamte staatliche Verwaltung [...] nur auf Grund der Gesetze ausgeübt werden [darf].“ Aus diesem Grund müssen die zum Einsatz kommenden Technologien, Verfahren und technischen Konzepte genauer gesetzlich determiniert werden als dies für die Verwendung elektronischer Verfahren etwa im e-Commerce (elektronischer Handel) Bereich notwendig ist.

Es handelt sich aber nicht um eine bedingungslose Anordnungscompetenz, da auf die faktisch vorgegebenen Rahmenbedingungen der verfügbaren Technologien Rücksicht genommen werden muss. Weder rein technische Konzepte noch einseitige rechtliche Festlegungen können in diesem Regelungsbereich die optimale Umsetzung der für e-Government benötigten Infrastruktur gewährleisten. Wichtig ist es vielmehr, den Rechtsrahmen, den bei den Behörden eingesetzten Workflow und die anzuwendenden technischen Verfahren in einer wechselseitigen Bedingtheit zwischen Recht und Technik zu entwickeln. Einerseits müssen die eingesetzten Elemente im Sinne einer verfassungsverträglichen Technikgestaltung an die Anforderungen traditioneller Rechtsinstitute – wie etwa Schriftform, Nichtabstreitbarkeit von Willenserklärungen oder Datenschutz – gebunden werden. Andererseits muss die Rechtsordnung an die, durch den Einsatz neuer Technologien (Fax, Internet, Handys) hervorgerufenen, faktischen Veränderungen der Informationsgesellschaft angepasst werden.

Überblick über bestehende Rechtsgrundlagen

Generell ist festzuhalten, dass die bereits bestehenden, e-Government-Regelungen hauptsächlich dem Bereich des Verwaltungsverfahrens und des Datenschutzes zuzurechnen sind. In diesen Normen wurden bisher für die einzelnen Phasen des Verfahrens vom Antrag bis zur Zustellung nur punktuelle Anpassungen vorgenommen.

Neben den beiden zentralen Novellen des Verwaltungsverfahrensrechts, der Verwaltungsverfahrensnovelle 2001 (BGBl I Nr 137/2001) und dem VerwaltungsreformG 2001 (BGBl I Nr 65/2002), sind für e-Government weiters die letzte Novellierung des MeldeG (BGBl I Nr 28/2001) und die neue MeldeVO (BGBl II Nr 66/2002) zur Errichtung und zum Betrieb des Zentralen Melderegisters sowie die letzten Novellen des ASVG (BGBl I 172/1999 und BGBl I 99/2001) zur Einführung der eCard (Sozialversicherungskarte) und der authentischen Kundmachung im Internet von Bedeutung. Hinzu kommen noch die Rahmenbedingungen schon länger in Geltung befindlicher Normen. Hier sind hauptsächlich das SignaturG, und das Datenschutzgesetz 2000 zu nennen. Im Folgenden werden die Neuerungen in tabellarischer Form aufgelistet:

	AVG vor den beiden Novellen	Verfahrensnovelle 2001	VerwaltungsreformG 2001
Antrag, Art der Einbringung	§ 13 Abs 1 + 2 AVG		
Antrag, Verbesserung	§ 13 Abs 3 + 4 AVG § 4 SigG		
Antrag, Rechtsbelehrung	§ 13a AVG		
Zeitpunkt des Einlangens	§ 13 Abs 5 AVG (unklar) § 71 AVG	Klarstellung zu § 13 Abs 5 AVG	
Einscannen	§ 45 Abs 2 AVG; § 69 AVG		§ 13 Abs 9 AVG
Niederschrift	§ 14 AVG, § 44e AVG		§ 14 Abs 8 AVG: keine eigenhändige Unterschrift
Aktenvermerk	§ 16 AVG	§ 16 Abs 2 AVG: keine eigenhändige Unterschrift	
Akteneinsicht	§ 17 AVG, § 45 AVG		§ 17 Abs 1 AVG
Erledigung	§ 18 AVG	§ 18 Abs 3 AVG: Wahl ob Erledigung mit Mail	
Zustellung	§ 17 ZustellG, § 26a ZustellG	§ 1 Abs 2 ZustellG	§ 17a ZustellG (Zustellserver)
Gebühren	Stempelmarken		Novelle GebührenG BGBl I Nr 144/2001
Schriftform	§ 4 SigG		
ZMR	§§ 16ff MeldeG + MeldeVO		
eCard	§§ 31a ff ASVG		

Erweiterte Quelle: *Connert*, Die Rechtsgrundlagen für E-Government, ÖGZ 2002, 9 (15).

Zukünftige Regelungen

Von der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes wurden einige neue technische Verfahren zum Einsatz im österreichischen e-Government ausgearbeitet, von den zuständigen Gremien (IKT-Board des Bundes und e-Government-Arbeitsgruppe der Länder) beschlossen und veröffentlicht. Im Sinne der eingangs erwähnten wechselseitigen Bedingtheit von Recht und Technik wurden diese Verfahren in enger Abstimmung mit den vom Verfassungsdienst des Bundeskanzleramtes in die Diskussion eingebrachten rechtlichen Rahmenbedingungen entwickelt. Zur Anwendung dieser Verfahren im Echtbetrieb der Verwaltung bedarf es in einigen Bereichen noch zusätzlicher gesetzlicher Grundlagen. Wie bereits beim Signaturgesetz und e-Commerce-Gesetz, wird auch im Bereich des e-Government aus Gründen der Übersichtlichkeit ein zentraler Ansatz verfolgt. Alle zusätzlich notwendigen Regelungen werden in einem eigenen e-Government-Gesetz getroffen. Anstatt vieler kurzer und im Verwaltungsrecht verstreuter Neuerungen sollen sichtbar gesetzliche Regelungen eingeführt werden, die ein Gesamtkonzept verkörpern.

Dabei sollen die zentralen Themen möglichst technologieneutral auf gesetzlicher Ebene normiert werden. Zur näheren Ausgestaltung der sich möglicherweise rasch ändernden konkreten Details der technischen Verfahren sollen den zuständigen Ressorts durch das e-Government Gesetz inhaltlich detaillierte determinierte Verordnungsermächtigungen in einigen Bereichen eingeräumt werden. Flankierend dazu können in leicht anzupassenden Verwaltungsverordnungen – etwa der jeweiligen Kanzleiordnung – die verwaltungsinternen Tatbestände geregelt werden. Ziel dieser normativen Initiative ist es, von Anfang an einen vollständigen und abgerundeten rechtlichen Rahmen für eine verfassungskonforme gesetzliche Determinierung des e-Government zu erzeugen.

.

Identifikation und Authentifizierung

Ein wesentliches Problem in e-Government-Anwendungen ist die eindeutige elektronische Identifikation der Verfahrensbeteiligten. Eine Lösung muss in beide Richtungen der Kommunikation wirken, also sowohl die eindeutige Identifikation der Bürger als auch der Organwalter der Verwaltung sicherstellen können. Die hierfür entwickelten Tools (Werkzeuge) gehen vom Vorhandensein eines zentralen Identifikationselements aus, das für natürliche Personen die ZMR (Zentrales Melderegister)-Zahl ist, während juristische Personen z.B. durch ihre Firmenbuchnummer identifiziert werden sollen. Die eindeutige Identifizierung von Organwaltern erfolgt durch eine speziell für den Aufgabenbereich „Personalwesen“ aus der ZMR-Zahl des Organwalters abgeleitete Personenkennung.

Um den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht zu werden, darf die ZMR-Zahl außerhalb des Zentralen Melderegisters als Basisbegriff der Identifikation von natürlichen Personen in Datenbanken der Verwaltung nicht gespeichert werden. Vielmehr sollen in den einzelnen Verwaltungsbereichen bereichsspezifische Personenkennungen (VPKs) eingeführt und verwendet werden, wie dies § 13 Abs 4a AVG bereits anordnet. Durch unterschiedliche Kennungen für die verschiedenen Verfahrensbereiche der öffentlichen Verwaltung ist somit sichergestellt, dass die Möglichkeit zur „Rasterfahndung“ nicht nur rechtlich verboten ist, sondern auch auf faktisch-technischer Ebene nicht leichter als bei konventioneller Ablage durchgeführt werden kann.

Des Weiteren werden in das e-Government-Gesetz Regelungen über die besonderen Aufgaben des ZMR bezüglich Personenbindung und Bildung von VPKs aufzunehmen sein.

Auf der Grundlage des § 14 Abs. 1a Meldegesetz 1991 wird auch die Möglichkeit geschaffen werden, Informationen über gewisse Basisdaten wie Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis etc. mit der Qualität einer öffentlichen Urkunde durch ZMR-Eintrag elektronisch zur Verfügung zu halten. Die betroffenen Bürgerinnen und Bürger wie auch die im Einzelfall zum Abruf berechtigten Behörden können damit auf diese Informationen für alle e-Government Verfahren jederzeit zurückgreifen.

Sichere elektronische Übertragung

Die Berücksichtigung von Datensicherheitsaspekten ist zwar im Datenschutzgesetz 2000 für die Verwendung personenbezogener Daten bereits durch generelle Regelungen verpflichtend vorgesehen. Eine umfassende rechtliche Verpflichtung außerhalb dieses Bereichs besteht jedoch nicht und soll daher im e-Government-Gesetz für die behördliche Kommunikation festgeschrieben werden. Die Verwendung kryptographischer Tools wie elektronische Signatur und inhaltliche Verschlüsselung von Informationen wird zur Vermeidung von Verfälschungen oder unberechtigten Zugriffen auf in öffentlichen Netzen übermittelte Nachrichten durch Behörden verpflichtend vorzuschreiben sein. Für die konkret einzusetzenden technischen Methoden und Verfahren sollte eine Verordnungsermächtigung geschaffen werden, um die Aktualität von technischen Lösungen zu gewährleisten.

Konzept Bürgerkarte

Derzeit findet sich im geltenden Recht noch keine umfassende gesetzliche Grundlage für das „Konzept Bürgerkarte“. Es wurden bisher nur für einzelne Ausprägungen in diversen Materiengesetzen Grundlagen geschaffen (etwa im ASVG für die eCard oder im Hochschulrecht für StudentenServiceCards). Das Konzept Bürgerkarte besitzt grundlegende Bedeutung für das e-Government. Die Konzeption und die technische Entwicklung sind bereits weit fortgeschritten. Nunmehr bedarf es der Schaffung einer umfassenden Rechtsgrundlage, die Zweck und Inhalt der Bürgerkarte sowie ihre rechtliche Wirkungsweise festlegt.

Definiert ist die Bürgerkarte durch Signaturfähigkeit im Sinne des Signaturgesetzes und Konformität zur technischen Schnittstelle (Security-Layer), deren nähere technische Ausgestaltung durch Verordnung zu regeln ist. Der Zugang zu e-Government-Diensten, die eine eindeutige Identifikation von Anbringerin und Anbringer und die Authentifikation des Anbringens erfordern, kann an die Verwendung der Schnittstellen und Verfahren der Bürgerkarte gebunden werden.

Die Bürgerkarte soll zum Zweck der Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit staatlichen Stellen, insbesondere zum Nachweis der eindeutigen Identität und zur Authentifizierung von Anbringen, von allen Bürgerinnen und Bürgern verwendet werden können, wenn sie dies wünschen. Die Freiwilligkeit der Verwendung unter gleichzeitiger Aufrechterhaltung der Möglichkeit des konventionellen Zugangs zur Verwaltung ist ein Grundprinzip der ausgearbeiteten Lösung.

In den meisten Fällen des elektronischen Behördenverkehrs wird die Form der Verwaltungssignatur den geforderten Sicherheitsstandards genügen. Insoweit im Verfahren ein persönliches Erscheinen der Bürgerin/des Bürgers erforderlich ist, kann dieses bei elektronischer Durchführung nur entsprechend dem Konzept Bürgerkarte unter Verwendung eines qualifizierten Zertifikates abgewickelt werden. Alle anderen Verfahrensschritte, die unter dem Sicherheitsniveau des persönlichen Erscheinens ausgeführt werden können, sind auch entsprechend dem „Konzept Bürgerkarte Light“ unter Verwendung von Verwaltungssignaturen setzbar. Die Verwaltungssignatur entfaltet in diesen Verfahrensbereichen alle benötigten Sicherheitsfunktionen.

Portale und Verzeichnisse

Ziel eines „Portals“ soll die erleichterte, komfortable Heranführung von Bürgern an elektronische Verwaltungsverfahren sein. Wesen und Funktion von Portalen müssen im e-Government-Gesetz näher geregelt werden. Aus Datenschutzgründen wird hierbei klarzustellen sein, dass Portalen keine Rollen in elektronischen Verfahren zugewiesen werden dürfen, die den Anwendungen vorbehalten sind, wie z.B. die eindeutige Identifizierung der/s Antragsteller/in/s. Beim Durchschreiten des Portals dürfen noch keine Daten zur Identifikation gespeichert werden, sondern erst ab jenem Zeitpunkt, in dem die erste rechtsrelevante Handlung wie z.B. die Antragsstellung erfolgt. Im Normalfall wird dies erst bei Eintritt in die Anwendung hinter dem Portal der Fall sein.

Ebenso muss von der Verwaltung ein einheitliches Verzeichnis der für Anbringen geeigneten Adressen der Behörden geführt und dauernd verfügbar gehalten werden. Wer dieses Verzeichnis zu führen hat und wo es zu finden sein wird, sollte ebenfalls gesetzlich geregelt werden.

Elektronische Zustellung

Die Vorteile elektronischer Kommunikation sollten nicht nur für Anbringen an die Behörde, sondern auch für die von der Behörde an die Bürgerinnen und Bürger ergehenden Erledigungen nutzbar gemacht werden. Hierbei sollte neben der durch Verwendung elektronischer Kommunikation erzielbaren Beschleunigung von Zustellvorgängen auch eine Erhöhung des Komforts für den Empfänger erzielt werden, ohne dass dies zur völligen Überwälzung der technischen Risiken auf diesen führt.

Zu diesem Zweck sollte durch das e-Government-Gesetz das Instrument des „elektronischen Zustelldienstes“ geschaffen werden. Dieser hält für jene Personen, die sich für die elektronische Zustellung (beliebiger) behördlicher Schriftstücke angemeldet haben, die Schriftstücke zur Abholung elektronisch bereit. Die Verständigung vom Bereitliegen der Schriftstücke wird der Empfängerin/ dem Empfänger zunächst elektronisch, bei Nichtabholung aber auch zusätzlich postalisch zugesandt, sodass allfällige technische Kommunikationsprobleme nicht zu deren/dessen Lasten gehen. Die Zustellung soll mit der Verständigung bewirkt werden, sodass kein Anreiz zur Verweigerung der Annahme der Verständigung besteht. Eine dadurch bewirkte allfällige Verkürzung der Rechtsmittelfrist könnte durch eine Verlängerung der Rechtsmittelfrist nach AVG – z.B. auf vier Wochen -ausgeglichen werden. Die Schaffung einer einheitlichen Rechtsmittelfrist für alle Verwaltungsverfahren, möglichst mit einem einfach zu berechnenden Fristende (wie dies z.B. bei einer Frist von einem Monat der Fall wäre), hätte darüber hinaus einen nicht unwesentlichen verwaltungsvereinfachenden Effekt.

Zu den notwendigen Service-Leistungen des Zustelldienstes, der von mehreren Institutionen erbracht werden kann, sollte auch das Angebot der entgeltlichen Herstellung und Übermittlung unterschiedlicher Duplikate des zuzustellenden Schriftstücks gehören. Neben der an sich angebotenen elektronischen Übertragung des Schriftstücks sollte die Empfängerin/ der Empfänger (zusätzlich) auch die Übermittlung in Form eines Trägermediums (etwa CD-Rom) verlangen oder auch die postalische Übersendung eines Ausdrucks auf Papier bestellen können. Dies wäre freilich völlig unabhängig von der durch die elektronische Verständigung bewirkten Zustellung im rechtlichen Sinn.

Weitere mögliche Inhalte

Neben den oben geschilderten Schwerpunkten soll ein zu schaffendes e-Government-Gesetz im Sinne einer zentralen Lösung auch alle weiteren benötigten Rechtsgrundlagen für die technische Ausgestaltung elektronischer Verfahren im staatlichen Bereich beinhalten. Sinnvoll erscheinen zum gegenwärtigen Zeitpunkt etwa Regelungen über die technischen Rahmenbedingungen für die folgenden Gebiete:

- Elektronischer Datenaustausch zwischen staatlichen Stellen (Rechtsgrundlage für Behördenkommunikation, Kanzleiordnung)
- Archivierung im Sinne des BundesarchivG (elektronische Akten als Original, Regelung für Abschriften, Skartierung)
- Gebühren (elektronische Zahlungsbestätigung)
- Zugang zu Methoden und Verfahren (offene Standards, Spezifikationen sind zu publizieren)
- Sicherheitsvorgaben und Sicherheitsprüfung (Integration technischer Normen in den Rechtsbestand, Gütesiegel)
- e-Voting (Volksabstimmung, Volksbefragung, Wahl im engeren Sinne)
- Elektronische Veröffentlichungen

Kanzleiordnung

Gemäß § 12 BMG ist die formale Behandlung der von den Bundesministerien zu besorgenden Geschäfte von der Bundesregierung in einer Kanzleiordnung in der Form einer internen Verwaltungsverordnung festzulegen. Durch die flächendeckende Einführung des Elektronischen Akts (ELAK) ergibt sich auch hier rechtlicher Anpassungsbedarf, der von einer Arbeitsgruppe unter Federführung des Bundeskanzleramtes gemäß folgender Leitsätze gedeckt wird:

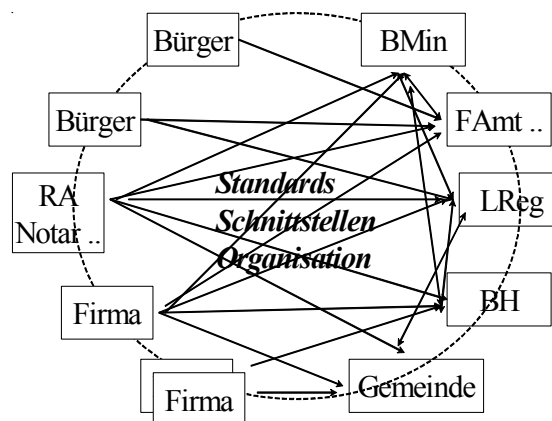
- Deregulierung, Neustrukturierung und Reduktion der Paragraphen von 82 auf etwa 32 durch den Entfall vieler überkommener Vorschriften
- Logischer Aufbau der Kanzleiordnung auf der Basis der Grundsätze der elektronischen Geschäftsfall-Erledigung
- Anpassung der Kanzleiordnung wegen der geänderten Bestimmungen des AVG, ZustellG und des Archivgesetzes
- Elektronische Erfassung von Anbringen im ELAK (vgl. § 13 Abs. 9 AVG)
- Regelung zu elektronischen Unterschriften (vgl. § 14 Abs.8 AVG)
- Elektronische Akteneinsicht (vgl. § 17 Abs.1 AVG)
- Aufbewahren bzw. Vernichten von Eingangsstücken bei elektronischer Abbildung, sowie den Regelungen zum Löschen von elektronischen Akten (Archivgesetz, ArchivVO)
- Elektronische Zustellung bzw. Bereithaltung (§ 17a Zustellgesetz)

Der föderale Ansatz

e-Government ist nicht nur Teil der strategischen Ausrichtung der Europäischen Union, Europa zum dynamischsten Wirtschaftsraum zu machen oder eine Angelegenheit einiger Computerspezialisten, sondern zieht sich als Teil der vielfältigen e-Politiken wie ein roter Faden durch alle Verwaltungsbereiche. Das macht die e-Anwendungen überhaupt so erfolgreich, weil durch die neuen Möglichkeiten der Informationstechnologie praktisch alle Lebensbereiche erfasst werden.

e-Anwendungen fördern Netzwerkdanken

Es ist müßig, die Vielzahl an Begriffen, Strukturen, Beziehungsgeflechten oder Techniken darzustellen. In der Realität setzen viele Akteure, seien dies die öffentliche Hand, die Bürgerinnen und Bürger oder die private Wirtschaft durch ihre Maßnahmen neue Fakten, die stets wieder weitere Anwendungsmöglichkeiten eröffnen. Es ist kein Zufall, dass gleichzeitig mit dem Vordringen der Informationstechnologien und dem fast gleichzeitigen Entstehen von neuen Entwicklungen an verschiedenen Orten und in neuen Organisationen das Netzwerkdanken zugekommen hat.



Länder, Städte und Gemeinden - Nähe zum Bürger und zur Wirtschaft

Tatsache ist, dass die Länder, Städte und Gemeinden als Gebietskörperschaften der Bürgerin, dem Bürger und der lokalen Wirtschaft am nächsten sind und damit zweifellos bei der Umsetzung der neuen Technologien die besondere Aufgabe haben sowohl den Wünschen der Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen nach elektronischem Zugang zur Verwaltung nachzukommen als auch selbst die neuen Möglichkeiten für interne Zwecke und für den Austausch zwischen den Verwaltungseinrichtungen - zu nutzen.

Für die Länder, Städte und Gemeinden bieten die neuen Medien - etwa durch Internet - auch die Chance, das eigene Leistungsangebot und das örtliche und regionale Wirtschaftspotenzial einem größeren Benutzerkreis zugänglich zu machen und sich europaweit - wenn nicht weltweit - zu positionieren.

Kreative Beiträge von Städten und Ländern

Die Initiativen der Europäischen Union sind hier nur eine zusätzliche Ermunterung zur umfassenden Entwicklung von e-Anwendungen, allerdings ohne bereits einen technischen, organisatorischen oder rechtlichen Rahmen vorzugeben. So sind der Bund, die Länder, Städte und Gemeinden auf eigene Initiativen angewiesen, die sie auch kreativ nutzen. Dabei müssen die unterschiedlichen Größenordnungen und damit verbundenen Möglichkeiten zum selbständigen IT-Einsatz berücksichtigt werden.

e-Government - hohe Erwartungshaltung

Folgt man einer Umfrage des IFES-Instituts, stellt die Bevölkerung der österreichischen Verwaltung durchaus ein gutes Zeugnis aus. Allerdings sind auch die Erwartungshaltungen an den Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien hoch. 85% rechnen mit einer Beschleunigung der Behördenarbeit und zwischen 70 und 80% erhoffen sich ein besseres Service, weniger Behördenwege und vor allem auch mehr Transparenz bei den Antragsbearbeitungen. Ähnlich sind die Erwartungen der Wirtschaft (z.B. Steuerberater, Architekten), die noch viel häufiger als die Bürgerinnen und Bürger Kontakte zur öffentlichen Hand haben. Mit 54% positiven Antworten ist auch die Bereitschaft der Bevölkerung überaus hoch, das Internet für Behördenkontakte zu nutzen. Weitere 24% schließen das für die absehbare Zukunft nicht aus. Bedenkt man, dass die Internet-Durchdringungsrate 2001 bei 51%, mittlerweile bei 56% liegt, lässt sich erkennen, dass die Latte für die öffentliche Verwaltung sehr hoch liegt.

Digitale Kluft vermeiden

Allerdings muss gleichzeitig klar gestellt werden, dass die Fokussierung auf die neuen Möglichkeiten nicht zu einer Zwei-Klassen-Gesellschaft führen darf. Dies bedeutet, dass konventionelle Zugangsmöglichkeiten zur Verwaltung genauso offen bleiben oder als Alternativangebot öffentlich zugängliche Terminals mit Zugang zu e-Government-Diensten angeboten werden müssen und damit Erfahrungen zu sammeln sind. Österreichs Städte haben mittlerweile etwa 300 solcher Terminals eingerichtet. Diese bieten den Bürgerinnen und Bürgern über help.gv.at auch den Zugang zu Informationen, welche Unterlagen für bestimmte Amtswege bzw. in bestimmten Lebenssituationen benötigt werden.

Chance für Rationalisierungen

Eine wichtige Voraussetzung ist jedoch, dass die eigene Verwaltung jeweils e-Government fähig gemacht wird. Dafür wird eine durchgängige elektronische Bearbeitung von Vorgängen benötigt, die personalintensive Medienbrüche vermeiden sollte. Sinnvollerweise sollten die internen Prozesse einer Prüfung unterzogen werden, inwieweit sie reorganisiert und vereinfacht werden können, bevor sie nach Außen geöffnet werden. Viele Verwaltungen nutzen e-Government, um die Prinzipien des New Public Management (NPM), nämlich leistungsorientierte Steuerung und dezentrale Ressourcenverantwortung, umzusetzen. e-Government ist damit einer der Motoren der Verwaltungsreform.

Bund/Länder/Städte und Gemeinden – Arbeitsgruppe

Die Grundstruktur Österreichs als kooperativer Bundesstaat erfordert eine intensive Zusammenarbeit der wesentlichen Akteure. Nach einem Beschluss der Landesamtsdirektorenkonferenz vom 8. November 2000 wurde eine e-Government-Arbeitsgruppe unter Leitung Wiens eingerichtet, die sowohl rechtliche (Leitung: Tirol) wie auch technische (Leitung: Steiermark) Standards und Richtlinien erarbeiten soll. In dieser e-Government Plattform, an der auch Bund, Österreichischer Städtebund und Österreichischer Gemeindebund mitarbeiten (Arbeitsgruppe „e-Government Bund-Länder-Gemeinden“), wurden und werden wesentliche rechtliche, technische und damit verbundene organisatorische Fragestellungen bearbeitet. Die Ergebnisse, Musterformulare und weitere Empfehlungen stehen auf dem Referenzserver (<http://reference.e-government.gv.at>) zur Verfügung.

e-Government-Konferenz Austria

In einer vom Österreichischen Städtebund organisierten e-Government-Konferenz Austria wurden bereits am 14. März 2002 im Wiener Rathaus die Ergebnisse der Beratungen dieser Arbeitsgruppe einem größeren Kreis von Interessierten – es nahmen rund 400 Personen aus ganz Österreich an dieser Veranstaltung teil – vorgestellt. Die Bandbreite der Beiträge reichte von Fragen der digitalen Signatur über Angelegenheiten des Datenschutzes, weiterer Entwicklungsmöglichkeiten im Zusammenhang mit dem Zentralen Melderegister, wie z.B. die Einbindung der Wählerevidenz bis zu guten Anwendungsbeispielen von e-Government in Österreichs Bundesländern, Städten und Gemeinden. Die Tagungsergebnisse sind unter www.egovernment.gv.at abrufbar.

Für das Jahr 2003 ist wieder eine solche Präsentation am 5. Juni 2003 über Einladung der Steiermark in Graz vorgesehen. Diese Konferenzen sind eine gute Informationsplattform und gleichzeitig Motor für weitere e-Government Entwicklungen.

e-Government – die Zukunft hat längst begonnen

Das elektronische Informations- und Kommunikationszeitalter hat auf der lokalen und regionalen Ebene schon längst begonnen. Die Länder haben leistungsfähige Netze zu ihren dezentralen Verwaltungsstellen oder zu Schulen aufgebaut. Der Bund hat – etwa mit help.gv.at bzw. Amtswege @nline sowie Finanz Online wichtige Zugangsmöglichkeiten für die Bürgerinnen und Bürger zu den Behörden geordnet nach verschiedenen Lebenslagen eingerichtet. Sämtliche Gemeinden sind mit dem Zentralen Melderegister vernetzt.

Für die Zukunft werden Überlegungen anzustellen sein, wie eine neue Qualität in der Zusammenarbeit der Verwaltungseinheiten und ein vernetztes Denken quer über die Gebietskörperschaften bzw. Verwaltungsbereiche erreicht werden können. Ansatzpunkte sind dabei etwa das Zentrale Melderegister um ein Urkundenregister zu erweitern. Dabei wird es auch notwendig sein, Geodaten sowie Gebäude- und Wohnungsregister nicht isoliert zu entwickeln. Das könnte auch für das Firmenbuch, das zentrale Vereinsregister, die Grundstücksdatenbank oder Kraftfahrzeugzentralregister bzw. das zentrale Gewerbe register gelten.

Portale sollen die Kontrolle der Zugangsberechtigung für bestimmte Funktionen in den Datenbanken übernehmen. Wesentlich ist in diesem Zusammenhang die 2002/2003 geschlossene Vereinbarung über den Portalverbund. Vertragspartner sind der Bund, die Länder sowie die größeren Städte, sofern sie selbst Portale betreiben.

Für die Bürgerinnen und Bürger ist wichtig, dass die Gebietskörperschaften nicht nur Informationen im Internet anbieten oder Anträge an die Verwaltung ermöglichen, sondern dass auch die Gestaltung der Formulare benutzerfreundlich vorgenommen wird. Dazu wurde im Rahmen der e-Government-Arbeitsgruppe Bund, Länder, Gemeinden ein Styleguide entwickelt. Des Weiteren wird es gelten, für die Bürgerin und den Bürger praxisorientierte Wegweiser zur Verfügung zu stellen, die den Dialog mit den Anwendungen klar und einfach gestalten, bei Bedarf Anleitungen geben, oder auf ein bestehendes Hotline-Service hinweisen.

Weiterer Erfolg durch Kooperation und Impulse der Akteure

In den letzten Jahren hat sich gezeigt, dass durch eine geeignete Kooperationsstruktur nicht nur der e-Government-Ansatz rasch weiterentwickelt werden konnte, sondern dass auch eine große Zahl engagierter Akteure zum Nutzen des Gesamtprojektes wichtige Impulse einbringen kann. Die bisherige Zusammenarbeit der verschiedenen Gebietskörperschaften sollte daher auch in Zukunft intensiv fortgesetzt werden.

Teil 2

Allgemeine Standards

Allgemeine Standards

Die heute in der öffentlichen Verwaltung verfügbaren IT-Anwendungen wurden entwickelt, um verwaltungsinterne Prozesse in einer einzigen Verwaltungseinheit zu unterstützen und zu beschleunigen. Aus dem neuen Selbstverständnis der Verwaltung als Serviceorganisation entsteht ein Handlungsbedarf gegenüber Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft, aber auch gegenüber anderen Organisationseinheiten der Verwaltung. Es wird eine zeitgemäße Infrastruktur gefordert, auf deren Basis die Verwaltungsleistungen deutlich ausgeweitet und wesentlich komfortabler angeboten werden können.

Nach diesen Erwartungen der Öffentlichkeit müssen die Dienstleistungen rund um die Uhr angeboten sowie rascher und flexibler erbracht werden. Dementsprechend ist ein verbessertes Bürgerservice aller Verwaltungsstellen ein entscheidendes Designziel von e-Government-Projekten und für die Akzeptanz durch die Öffentlichkeit unabdingbar. Die erste Phase dieser Entwicklung ist durch das breite Informationsangebot im Internet weitgehend abgeschlossen. Informationen über die Verwaltung, ihre Dienstleistungen, Voraussetzungen für und Ablauf von Antragsbearbeitungen etc. werden im Internet angeboten.

Das Internet bestimmt auch die Architektur der neuen IT-Anwendungen in der öffentlichen Verwaltung. Die kooperative Nutzung der IT-Anwendungen durch unterschiedliche Verwaltungen und die Öffentlichkeit wird zu einer bestimmenden Anforderung. Die kontrollierte Kopplung von IT-Anwendungen soll die Antragserledigung beschleunigen und von handelnden Personen unabhängig machen. Das Informationsangebot muss durch ein Transaktionsangebot ergänzt werden, damit über die Informations- und Transaktionssysteme der Verwaltungen im Internet Anträge gestellt und Bescheide empfangen werden können.

Aus der notwendigen Kooperation bei der Verwaltungsmodernisierung entsteht die einmalige Chance zur umfassenden Abstimmung und Harmonisierung von IT-Anwendungen auf Basis internationaler und nationaler Standards. Die zentral bereitgestellten Basisdienste als Realierungsbausteine bilden die ausgewählten und vereinbarten Standards ab und machen sie in IT-Anwendungen einfach einsetzbar. Soweit dies zweckmäßig ist, sollen auch IT-Anwendungen aus der Wirtschaft diese Basisbausteine nutzen, um beispielsweise den elektronischen Datenaustausch bei Massenverfahren zu fördern.

Dieser Weg der Standardisierung muss folgende Aspekte für e-Government abdecken:

Eine Zugangsadresse – Portal

Alle Dienstleistungen der Verwaltung sollen jedenfalls über ein einziges Portal, eine einzige Internet-Adresse erreichbar sein. Die Vermittlung zu den Online-Diensten der Verwaltung anderer Portale ist erwünscht und unterstützt die Verbreitung der Dienste. Neben den Angeboten auf individuellen Homepages von Verwaltungseinheiten oder sonstigen Serviceeinrichtungen vermittelt der Amtshelfer www.help.gv.at heute bereits zu einem breiten Angebot an Verwaltungsdienstleistungen. Sein Ausbau und die Integration aller Verwaltungsleistungen müssen der Forderung der Öffentlichkeit nach einem umfassenden Serviceportal der Verwaltung gerecht werden.

Sichere Anmeldung – Signatur

Das vielfältige Informationsangebot über die Dienstleistungen der Verwaltung kann völlig anonym erreicht werden. Der Austausch von Daten zwischen Öffentlichkeit und Verwaltung erfordert die zuverlässige Identifikation der beteiligten Partner. Anträge können nur von berechtigten und identifizierten Personen eingebracht werden. Die Akteneinsicht kann ebenso nur den Betroffenen oder von ihnen Bevollmächtigten gewährt werden, wie Bescheide nur an die berechtigten Adressaten zugestellt werden können.

Durch die Signaturkarte wird der komplexe Identifikationsvorgang auf die Eingabe einer PIN (Persönliche Identifikationsnummer) reduziert. Systembenutzer aus der Öffentlichkeit setzen dafür die Bürgerkarte und Systembenutzer aus der Verwaltung die Dienstkarte (den Dienstausweis) ein.

Die Signaturkarte muss so einfach wie eine Bankomatkarte angewendet werden können. Zusätzlich müssen in Massenverfahren auch umfangreiche Datenpakete auf einfache Art und Weise signiert werden können.

Ergonomische Benutzerführung – Usability

Das Angebot der öffentlichen Verwaltung richtet sich an alle Bürgerinnen und Bürger, unabhängig von ihrer sozialen und wirtschaftlichen Stellung in der Gesellschaft. Die Benutzbarkeit oder Bedienungsfreundlichkeit der interaktiven IT-Anwendungen muss gewährleistet werden, damit die Systeme leicht erlernbar sowie effizient und mit geringer Fehlerrate benutzbar sind. Die Überprüfung von Benutzbarkeit oder Bedienungsfreundlichkeit durch Usability Labors wird empfohlen. Die Benutzerführung muss sich an den Empfehlungen des W3C-Konsortiums orientieren und durch WAI-Konformität den barrierefreien Zugang möglich machen. Die einheitliche Gestaltung von Bildschirmmasken und Anträgen (Antragsformularen) muss durch geeignete Styleguides (Leitlinien) gefördert und unterstützt werden.

Eine effiziente Verwaltung – Überwindung der Verwaltungsgrenzen

An der Antragsbearbeitung beteiligte Verwaltungseinheiten treten gegenüber der Öffentlichkeit als eine einzige Organisation (One Stop Shop) auf. Für die Zusammenarbeit zwischen staatlichen Stellen müssen organisationsfremde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch zur Nutzung von IT-Anwendungen anderer Verwaltungsstellen autorisiert werden. Durch die kontrollierte Kopplung von IT-Anwendungen (z.B. automatische Abfrage des zentralen Melderegisters, Firmenbuches oder Grundbuches) sollen komplexe, organisationsübergreifende Prozesse vollautomatisch abgearbeitet werden können.

Eine Auskunfts-/ Anlaufstelle – Hotline

Trotz umfassender Informationen und Angebote im Internet ist es notwendig, dass im Bedarfsfall zusätzlich auch Einrichtungen für die weitergehende Hilfestellung etabliert werden. Fachfragen zu den diversen Anträgen und Fragen zur Benutzung der IT-Anwendungen müssen zeitnah und kompetent beantwortet werden können. Hotlines, Gästebücher, Feedback-Seiten, FAQ (Frequently Asked Questions) und der Mail-Verkehr mit der öffentlichen Verwaltung müssen organisiert werden.

Einheitliche Architektur -Technikstandards

Die fachlichen Anforderungen bestimmen die technisch adäquaten IT-Lösungen. Die Orientierung an internationalen Standards, deren Übernahme und teilweise nationale Adaptierung decken durch ihre Implementierung in Basisdiensten alle Anforderungen von zeitgemäßen IT-Architekturen für e-Government ab.

Trennung der Aufgaben und Verantwortungen

Durch die Vernetzung und Kooperation über Organisationsgrenzen hinweg entstehen komplexe Prozessabläufe und Systeme. Nur durch eine klare Trennung der Aufgaben und Verantwortungen der beteiligten Parteien entlang von wohldefinierten Schnittstellen mit standardisierten Datenformaten können Probleme bei der Zusammenführung der Systeme vermieden werden.

Unabhängigkeit der einzelnen Komponenten

IT-Systeme werden stetig komplexer und stehen zunehmend in Abhängigkeit zueinander. Um einerseits die geforderten Entwicklungen und Neuerungen nicht unnötig zu behindern und andererseits Investitionsschutz für bestehende Systeme zu schaffen, müssen die eingesetzten Standards technologieneutral formuliert sein und Systeminterna von der Außensicht verbergen.

Offene Standards

Um Monopolbildung zu verhindern und einen kompetitiven Markt, der letztlich in besseren und günstigeren Produkten mündet, zu fördern, sind ausschließlich offene Standards zu verwenden. Nicht nur die Förderung eines Marktes, sondern letztlich auch die dadurch gewonnene Wahlmöglichkeit und Vermeidung der Abhängigkeit von einzelnen Anbietern trägt wesentlich zum Gelingen von e-Government bei.

In den folgenden Kapiteln der Broschüre werden einige der bereits im Einsatz befindlichen österreichischen e-Government Standards im Detail vorgestellt. Dazu gehören das Bürgerkarten-Konzept und die Security-Layer-Schnittstelle, genauso wie Register- und Verzeichnisdienste oder die Kommunikationsarchitektur. Diese und andere Spezifikationen können unter <http://reference.e-government.gv.at> und unter <http://www.cio.gv.at> abgerufen werden. Auch finden sich auf diesen Seiten aktuelle Zwischenergebnisse der Arbeitsgruppen, prototypische Umsetzungen und Demonstrationsprogramme. Einige Standards wollen wir hier dennoch herausgreifen und kurz vorstellen:

XML-Technologien

XML (eXtensible Markup Language) und die verwandten Technologien (zum Beispiel XML-Schema und XSLT Stylesheets) ermöglichen eine System unabhängige Kodierung von Daten. XML bietet sowohl gute Strukturierungsmöglichkeiten der Daten, als auch einfache Darstellung mit gängigen Web-Browsern mittels Stylesheets (XSLT oder CSS). Zudem genießt XML eine breite Unterstützung durch Standardsoftware und ist damit auf allen Systemen rasch und kostengünstig einsetzbar. Als eine der ersten Spezifikationen wurden Personen- und Adressdaten für applikationsübergreifende Schnittstellen und Datenformate definiert, auf Basis des HR-XML Standards.

Elektronische Signatur

Die elektronische Signatur bietet zwei wesentliche Elemente, die für eine elektronische Abwicklung obligatorisch sind: Authentizität, das heißt die Möglichkeit zu überprüfen, ob Daten seit der Signatur nicht verändert worden sind und Authentifizierung, das heißt die Möglichkeit den Urheber der Signatur kennen und verifizieren zu können. Die im e-Government eingesetzten Standards sind XMLDSig (Digital Signature Standard des W3C) und CMS (Cryptographic Message Syntax Standard) bzw. standard-konforme Erweiterungen des Bürgerkarten-Konzepts, um sichere automatische Weiterverarbeitungen zu ermöglichen.

X.509 PKI-Infrastruktur als Sicherheitsgrundlage

Ob verschlüsselte Datenübermittlung mit HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure), Zusammenschaltung von lokalen Netzwerken mit VPN (Virtual Private Network) oder die elektronische Signatur: Alle Schlüsseltechnologien setzen Zertifikate nach dem X.509 Standard ein. Um Zertifikate der Verwaltung einfach erkennen zu können, wurde konform zur Spezifikation eine Kennzeichnung in Form einer Verwaltungs-OID (Object Identifier) definiert.

Module für Online-Applikationen (MOA)

Als komplementäres Gegenstück zum Security-Layer der Bürgerkarte definieren MOA Schnittstellen für serverseitige Anwendungen zur Signaturprüfung, -erstellung und Authentifizierung. Diese Module werden im Auftrag des Bundesministeriums für Finanzen und des Bundeskanzleramtes für den freien Gebrauch innerhalb der Verwaltung entwickelt und stellen damit Konformität zu verwendeten Standards sicher.

Portalverbund-Protokoll

Der Portalverbund ist ein Übereinkommen verschiedener Portalbetreiber innerhalb der öffentlichen Verwaltung wie organisationsübergreifend Zugriffsrechte und -rollen verwaltet werden. Das Portalverbund-Protokoll baut dabei derzeit auf dem HTTP Protokoll auf, wird aber zukünftig auch Bindungen für Web-Services mit SOAP (Simple Object Access Protocol) vorsehen. Im Portalverbund sind auch Sicherheitsklassen definiert, die adäquate Schutzprofile für übermittelte Daten und Transaktionen festlegen.

Diese und andere Standards wurden und werden in Kooperation zwischen Bund, Ländern, Städten und Gemeinden entwickelt und stellen mittel- und langfristig die Homogenität und damit Interoperabilität der eingesetzten IT-Anwendungen sicher. Damit werden kooperative Nutzung, Nachhaltigkeit, Verbreitung und Akzeptanz von e-Government-Applikationen gesichert. Entsprechend der Philosophie offener Schnittstellen laden wir auch Sie ein, in Ihrem Fachgebiet zur Spezifikationsarbeit beizutragen. Kontaktadressen und aktuelle Arbeitsgebiete finden Sie auf <http://reference.e-government.gv.at/> und <http://www.cio.gv.at/>.

Plädoyer für eine gemeinsame Kommunikationsarchitektur

Die elektronischen Medien haben sich in unvorstellbar kurzer Zeit in unserer Gesellschaft etabliert. Wie das Automobil und das darauf aufbauende Verkehrswesen wird auch die Informationstechnologie unser Leben nachhaltig beeinflussen und verändern. Das gilt in besonderem Maße für die Verwaltung, weil Information, Kommunikation und Wissen quasi der Treibstoff für den Ablauf der Verwaltungsgeschäfte sind.

Was wir heute in weiten Bereichen vorfinden ist eine Papierverwaltung, die sich in Akten, Formularen, Schriftverkehr, Bescheiden, Karteien usw. ausdrückt und die in Gesetzen, Verordnungen, Erlässen aber auch in eingeführten Organisationsabläufen verankert ist.

Wie auch die ersten Automobile verbesserte Pferdekutschen waren, die sich auf den alten Karrenwegen und den gepflasterten Gassen fortbewegten, so bilden die Textverarbeitung und die elektronische Post die ersten Schritte in diese neue Welt. Diese Methoden, deren Wesen noch sehr stark vom Papier geprägt ist, sind für den Übergang notwendig, weil hochentwickelte Technologien und deren Anwendung im täglichen Leben niemals auf einen Schlag entstehen können. Es muss aber klar sein, dass die großen Möglichkeiten der elektronischen Medien in strukturierten Informationen und darauf aufbauenden Transaktionen liegen.

Anforderungen an e-Government-Anwendungen

Ein hochentwickeltes e-Government muss auf Transaktionen und strukturierten Daten aufbauen, um die immer wieder zitierten Chancen auch tatsächlich realisieren zu können:

- Verbesserte Transparenz von Verwaltungsleistungen
- Vereinfachungen und Verbesserungen für Bürger und Wirtschaft
- Höhere Effizienz und Qualität in der Verwaltung

Die grundlegenden Methoden und Systeme können aus dem Bereich der Wirtschaft selektiert werden. Dies hat den Vorteil, dass die Kundinnen und Kunden der Verwaltung mit vertrauten Komponenten arbeiten können.

Es gibt jedoch eine Reihe von Besonderheiten der Verwaltung, die für die Umsetzung zu beachten sind:

- **Verzahnung:** Es existiert eine hohe Verzahnung der Verfahren zwischen den einzelnen Organisationen, die derzeit in Form von Beilagen realisiert wird (z.B. Ständesdokumente, Einkommensnachweise). Eine weitere Form ist die organisationsübergreifende Kooperation bzw. Information im Zusammenhang mit der Verfahrensabwicklung.
- **Komplexität:** Viele Verfahren sind komplex und werden daher oft über Mittler in Anspruch genommen (Gemeinden, Kammern, Banken).

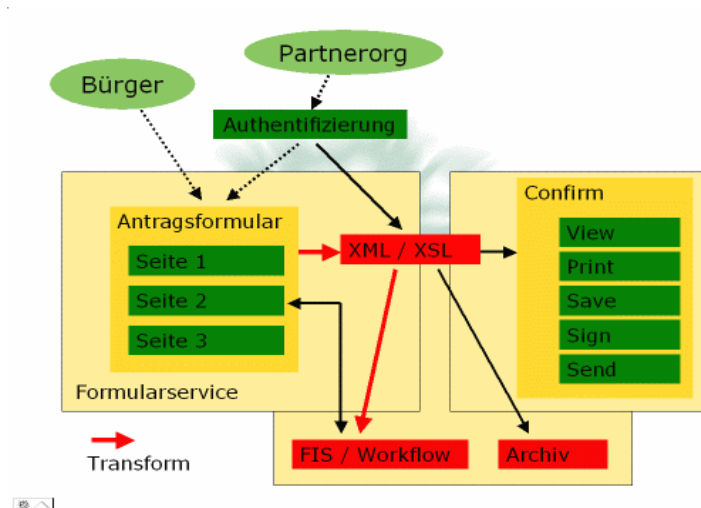
- **Diversifizierung:** Es gibt eine enorme Menge unterschiedlicher Verfahren bei unterschiedlichen Verwaltungsstellen. Transaktionen mit häufiger Verwendung durch den einzelnen Bürger wie beim Telebanking gibt es nicht.
- **Unterschiedliche IT-Systeme:** Die öffentliche Verwaltung besteht nicht aus einer einzigen Organisation, sondern aus einigen tausend unabhängiger Behörden, welche verschiedenste IT-Systeme verwenden.
- **Sicherheit:** Vor allem im Bereich der hoheitlichen Verfahren sind die für den Einkauf im Internet üblichen Verfahren nicht sicher genug. Eine verbesserte Sicherheit ist vor allem für die Authentizität erforderlich.

Die Verzahnung der Verfahren erzeugt einen hohen Aufwand für die Verwaltung, Bürgerinnen und Bürger bei herkömmlicher Abwicklung. Eine Optimierung mithilfe von IT-Systemen ist durch Integration bzw. automatisiert verarbeitbare Dokumente möglich. Ziel muss eine möglichst umfassende IT-Unterstützung einzelner Verwaltungsaufgaben und ein möglichst hoher Automatisierungsgrad sein.

Allerdings kann die notwendige Integration nicht durch die Verwendung homogener Systeme gelöst werden. Die Vielzahl unterschiedlicher Systeme erzwingt die Definition produktneutraler Schnittstellen.

Schnittstellen

Schon die ersten e-Government-Anwendungen zeigen, dass bei einem integrierten und transaktionsorientierten Ansatz eine Vielzahl von Schnittstellen in einer einzigen Anwendung zu bedienen ist. Ein Beispiel dafür zeigt die folgende Grafik:



Ergänzend zur Schnittstelle Bürger/in und Verwaltung sind eine Reihe weiterer Schnittstellen erforderlich, wie z.B. für Zahlungsbestätigungen, die elektronische Zustellung oder den Austausch von Informationen zwischen unterschiedlichen Verwaltungsstellen (z.B. Registerabfragen).

Unterschiedliche Schnittstellendefinitionen würden zu einem enormen Aufwand für integrierte Lösungen und zu einem Qualitätsproblem führen. Informationen müssten vielfach transformiert werden und unterschiedliche Kommunikationsschnittstellen wären zu bedienen.

Schichten und Use Cases

Aus den oben angeführten Gründen ist ein einheitlicher Rahmen erforderlich, um integriertes e-Government zu ermöglichen. Dieser Rahmen bezieht sich auf folgende Schichten:

- Kommunikation
- Authentifizierung, Autorisierung
- Payload (Nettodaten)

Die derzeit bekannten Anwendungsgebiete lassen sich in folgende beiden Use Cases einordnen:

- Remote Procedure Call
- Application Chaining

Basis für die Kommunikationsarchitektur

Die notwendigen Schnittstellen müssen nicht von Grund auf neu entwickelt werden. Es gibt bereits eine Reihe von Lösungsansätzen für spezifische Aufgabenstellungen. Diese Lösungsansätze sind zu erweitern und zu generalisieren, um eine breite Anwendbarkeit in allen Situationen zu ermöglichen.

Portalverbund

Der Portalverbund definiert eine verteilte Rechtevergabe und den „single sign on“ für behördenübergreifende Anwendungen. In diesem Zusammenhang wurde vereinbart, für Bedienstete der öffentlichen Verwaltung folgende Informationen zwischen Portal und Anwendung zu übergeben:

- **Person**
- **Organisation**
- **Anwendung**
- **Anwendungsrechte**
- **Restriktionen**

EDI AKT-Schnittstelle

Diese Schnittstelle definiert eine Struktur für den Austausch von Akteninformationen im Zusammenhang mit dem Elektronischen Akt.

Personenrecord

In fast allen e-Government-Anwendungen kommen Personendaten vor. Dafür wurde zwischen Bund und Ländern eine Grundstruktur vereinbart.

Styleguide

Der e-Government Styleguide legt eine Grundstruktur von Antragsdaten fest. Diese gliedert sich in Grundinformationen des Verfahrens und Informationsblöcke wie Antragsteller, Bankverbindung usw. In diesem Zusammenhang wurde begonnen, Vorschläge für die interne Darstellung von Antragsattributen zu erarbeiten. Eine nahtlose und problemlose Integration ist nur möglich, wenn neben den Attributsbezeichnungen auch Codierung, Längen- und Typinformationen vereinheitlicht werden.

Umsetzungsschritte

Auf Basis dieser Ansätze und unter Anwendung gängiger Web-Standards soll eine Arbeitsgruppe bestehend aus Bundes- und Ländervertretern einen Rahmen für die oben beschriebenen Schichten definieren. Diese Aufgabe sollte rasch abgeschlossen sein.

Auf Basis dieses Rahmens kann eine Spezialisierung für die einzelnen Anwendungsgebiete erfolgen. Die wichtigsten Schnittstellendefinitionen sollten bis Ende des Jahres 2003 vorliegen. Damit kann die Implementierung vollintegrierter Lösungen im Jahr 2004 in größerem Umfang erfolgen.

Vertrauen und Sicherheit mit der Bürgerkarte

Informations- und Kommunikationstechnologien wie Personalcomputer, Laptops, Handhelds, Mobiltelefone oder das Internet sind omnipräsent. Die Mehrzahl der Bürgerinnen und Bürger hat bereits zu diesen Technologien Zugang und nutzt sie beruflich oder privat. Die weit verbreitete Nutzung schafft jedoch noch nicht das Vertrauen, diese Technologien auch in Bereichen einzusetzen, die als sensibel empfunden werden. Behördenverfahren zählen zu solchen Vorgängen, dienen sie doch der Wahrung der individuellen Rechte und stellen auch oft beträchtlichen Transaktionswert dar. Es gilt, die Infrastruktur für die Bürger als Kunden der Verwaltung sicher und resistent gegen bewusste und unbewusste Manipulation zu gestalten – nur daraus kann sich jenes Vertrauen entwickeln, den Komfort bringenden Technologien auch sensible Vorgänge anzuvertrauen.

Die Unterschrift ist jenes Element, das im herkömmlichen Verfahren Authentizität und Echtheit von Dokumenten nachweist. Mit dem Signaturgesetz wird unter dem Begriff sichere elektronische Signatur ein Äquivalent definiert, das die Anforderungen an die Schriftform erfüllt, wenn gewisse technische Rahmenbedingungen erfüllt sind. Diese Anforderungen sind einerseits ein qualifiziertes Zertifikat, das als eine Art elektronischer Ausweis dient, und andererseits die Verwendung sicherer Signaturerstellungseinheiten, womit die wesentliche technische Komponente zur Erstellung einer Signatur gemeint ist.

Um den hohen technischen Anforderungen der sicheren Signaturerstellungseinheit zu genügen, sind Chipkarten ein Mittel der Wahl. Es sind jedoch andere Technologien wie Mobiltelefone, Handheld Computer oder Einsteckkarten für Computer und Laptops in der Lage, den Sicherheitsanforderungen zu genügen, sodass die sichere elektronische Signatur zukünftig in verschiedenen Ausprägungen verfügbar sein wird.

Zielsetzungen

Chipkarten werden von verschiedenen Organisationen ausgegeben. Banken, SIM-Karten in Mobiltelefonen, die zukünftige Sozialversicherungskarte eCard oder der Personalausweis mit Chip sind nur einige Beispiele. Um sowohl gegenüber dem Markt als auch gegenüber zukünftigen Technologien offen zu sein, soll das Konzept Bürgerkarte diese und andere Ausprägungen als Bürgerkarten zulassen, sofern Mindestanforderungen, die sich aus den Anforderungen des e-Government ableiten, erfüllt sind.

Zu diesen Mindestanforderungen für Verwaltungsverfahren, in denen eine hochwertige Authentifikation erforderlich ist, zählt die elektronische Signatur, die im elektronisch abgewickelten Verfahren die manuelle Unterschrift ersetzt. Des Weiteren für Online-Behördengänge notwendig ist die eindeutige Identifikation der Bürgerin/ des Bürgers, die über eine auf der Bürgerkarte gespeicherte Personenbindung erfolgt. Diese ist in datenschutzkonformer Form das elektronische Analogon zu der im konventionellen Verfahren sonst gebräuchlichen Identifikationsnummern (SV-, Steuer-, Matrikelnummer, etc.). Schlüsselpaare für weitere Signaturen oder zur Verschlüsselung der übertragenen Daten sichern die Authentizität, wo sichere Signaturen nicht notwendig oder angebracht sind, sowie die Vertraulichkeit der Daten.

Das Ziel war, diese Mindestanforderungen so allgemein zu definieren, dass diese durch verschiedene Technologien auch außerhalb Österreichs umsetzbar sind. Gleichzeitig waren die Schnittstellen (Security-Layer) so zu definieren, dass sie den Anforderungen der unterschiedlichen Anwendungen genügen, und diese die unterschiedlichen Ausprägungen des Konzepts Bürgerkarte in gleicher Weise verwenden können.

Elektronische Signatur, wie funktioniert sie?

Die elektronische Signatur basiert auf zwei kryptographischen Schlüsseln. Signaturerstellungsdaten, oft auch als privater Schlüssel bezeichnet, werden verwendet, um Daten elektronisch zu signieren. Mit den dazu komplementären Signaturprüfdaten, auch als öffentlicher Schlüssel bezeichnet, wird die Signatur überprüft.

Die Sicherheit der elektronischen Signatur beruht neben der Qualität der dahinter liegenden Verfahren und der Güte der verwendeten Schlüssel wesentlich darauf, dass die Signaturerstellungsdaten unter der alleinigen Kontrolle jener Person stehen, der diese gehören – des so genannten Signators. Es dürfen die Signaturerstellungsdaten also weder bekannt werden, noch darf eine andere Person damit eine Unterschrift auslösen können. Deshalb werden diese privaten Schlüssel für sichere elektronische Signaturen in der sicheren Signaturerstellungseinheit, etwa einer Chipkarte, verwahrt. Es ist daher technisch sicher gestellt, dass die Signaturerstellungsdaten nicht von der Karte ausgelesen werden können. Ihre Anwendung ist durch Autorisierungs-codes, etwa einer PIN, geschützt. Ähnlich wie etwa bei der Bankomatkarte bietet diese Technologie Schutz vor unbefugter Verwendung durch Besitz (Karte) und Wissen (PIN).

Die den Signaturerstellungsdaten zugehörigen Signaturprüfdaten können und sollen öffentlich bekannt sein, damit jeder Empfänger eine Signatur prüfen kann. Die Zugehörigkeit dieses Schlüssels zur Person, die die Signaturerstellungsdaten hält, wird über Zertifikate bestätigt. Bei sicheren elektronischen Signaturen werden für qualifizierte Zertifikate technische und organisatorische Qualitätsanforderungen an die Ausstellung der Zertifikate und die Überprüfung der Identität der Signatoren definiert, sodass ein Empfänger sicher sein kann, dass die Angaben im Zertifikat zutreffen.

Chipkarten können verloren gehen oder entwendet, PINs können erspäht werden. Für solche Fälle, in denen die Kompromittierung trotz der hohen technischen Qualität der Komponenten nicht mehr mit Sicherheit ausgeschlossen werden kann, werden die betroffenen Zertifikate widerrufen.

Konzept Bürgerkarte

Das Konzept Bürgerkarte ist technologieneutral. Das bedeutet, dass unterschiedliche bestehende Technologien in diesem Konzept verwendbar sind, wie man auch zukünftige Technologien einsetzen wird können. Durch zukunftssichere Ansätze wie XML wird eine langfristige Nutzbarkeit der Konzepte erreicht. Die Verwendung internationaler Standards zur elektronischen Signatur sichert eine breite auch internationale Basis der Verwendbarkeit.

Gemeinsame Schnittstelle für alle Ausprägungen der Bürgerkarte, die dem Konzept folgen, ist der Security-Layer. Es ist dies eine auf XML basierende Schnittstelle hoher Abstraktion, die über einfache Befehle angesprochen wird, etwa der Aufforderung, ein Dokument zu signieren oder die an einem Dokument angebrachte Signatur zu prüfen. Die Schnittstelle ist so definiert, dass sie über herkömmliche Web-Browser ansprechbar ist. Damit ist die Bürgerkarte einfach in Web-Anwendungen integrierbar. Die Bürgerinnen und Bürger verwenden im e-Government mit dem Web-Browser also Software, die ihnen vertraut und die praktisch auf allen Computern verfügbar ist. Es bedarf nur eines Chipkartenlesers und einer mit der Bürgerkarte gelieferter Software, die den Security-Layer umsetzt, um eine Chipkarten-basierte Bürgerkarte im e-Government verwenden zu können.

Aufgaben der Kartenbesitzer

Die Pflichten des Signators liegen vor allem in der sorgsamem Verwahrung der Bürgerkarte. Es soll die PIN zur Auslösung sicherer elektronischer Signaturen nicht bekannt werden, etwa soll diese nicht aufgeschrieben werden. Im Falle des Verlusts der Karte oder eines Verdachts der Kompromittierung der Karte muss das qualifizierte Zertifikat widerrufen werden. Über diese Pflichten wird der Signator vom ZDA belehrt. In der Praxis ist hier ähnliche Sorgfalt wie beim Umgang mit einer Bankomatkarte gefordert.

Aufgaben des Zertifizierungsdiensteanbieters (ZDA)

Der ZDA überprüft bei der Ausstellung des Zertifikats für die Bürgerkarte die Identität des Signators. Er ist auch für die Führung der Sperr- und Widerruflisten verantwortlich.

Der ZDA, der qualifizierte Zertifikate ausstellt, empfiehlt technische Komponenten, wie Signaturerstellungseinheiten, Chipkartenleser und Elemente zur vertrauenswürdigen Anzeige der zu signierenden Daten.

Bürgerkarte Light

Um einen raschen, flächendeckenden und kostengünstigen Einsatz der Signaturtechnologie im Verwaltungsbereich zu gewährleisten und eine Umstellung innerhalb der Verwaltung von Identifikation mittels UserID und Passwort auf eine Lösung zu ermöglichen, die Zertifikate und Signaturen berücksichtigen, soll in einer Übergangsphase auch eine Light-Version der Bürgerkarte im Rahmen des elektronischen Verwaltungskontaktes eingesetzt werden können. Die durch eine Bürgerkarte Light erstellten Verwaltungssignaturen entsprechen elektronischen Signaturen, die die vorgegebenen Sicherheitskriterien einhalten und die in technischer Hinsicht in die bestehenden Konzepte integrierbar sind.

Die bessere Verfügbarkeit dieser Start-Up-Technologie soll breites Vertrauen in und die Verfügbarkeit von sicherer Technologie für e-Government schon von Anfang an ermöglichen.

Sicherheit und Aufsicht

Die technische Sicherheit der Komponenten für sichere elektronische Signaturen, etwa der Signaturerstellungseinheit, wird durch eine Bestätigungsstelle (A-Sit) geprüft. Damit wird die Konformität mit den Vorgaben des Signaturgesetzes (SigG) und der Signaturverordnung (SigV) bestätigt. Der Aufsichtsstelle (RTR) obliegt die laufende Aufsicht über die Einhaltung der Vorgaben des SigG und der SigV.

Weiters können sich sämtliche private oder hoheitliche Stellen, die e-Government-Elemente anbieten, freiwillig den Anforderungen des e-Government Gütesiegels unterwerfen. Die Gütesiegelträger beteiligen sich an einem Programm zur Qualitätssicherung ihrer Produkte.

Was bringt die Zukunft?

In technischer Hinsicht werden verschiedene Ausprägungen des Konzeptes Bürgerkarte zu erwarten sein. Es können dies von öffentlichen Stellen ausgegebene Chipkarten wie Personalausweise, die eCard des Hauptverbandes oder Studentenausweise sein, aber auch solche von privatwirtschaftlichen Organisationen wie der Mitgliedsausweis der Österreichischen Computergesellschaft (OCG), Chipkarten der ZDAs oder Bankkarten. Computer werden zunehmend bereits mit Komponenten für die elektronische Signatur ausgestattet sein. Einige Hersteller liefern ihre Modelle bereits mit Chipkartenlesern aus. Andere Ausprägungen wie USB-Token oder Mobiltelefone sind zu erwarten. Es ist damit zu rechnen, dass mittelfristig sehr viele Chipkarten auch signaturfähig sind und somit mit geringem Aufwand in das Konzept Bürgerkarte integriert werden können.

Personenbezogene Informationen im Verwaltungsbereich

Die Kommunikation von Informationen über natürliche und juristische Personen ist ein wesentlicher Basisdienst für effizientes e-Government. Sowohl zwischen einzelnen Organisationen der Verwaltung als auch zwischen Verwaltung und Bürgerinnen, Bürgern oder Unternehmen müssen in vielen Fällen Eigenschaften von Personen abgefragt werden können.

Zum Beispiel sollte eine Verwaltungsorganisation sich vom Zentralen Melderegister bestätigen lassen können, ob die von ihr erfasste Adresse einer Bürgerin/ eines Bürgers aktuell ist, bevor sie einen Bescheid an diese Adresse zustellt. So sollte auch ein Geschäftsführer einer GmbH durch Vorlage eines signierten Firmenbuchauszugs einem Geschäftspartner nachweisen können, dass er als Organ der GmbH tätig ist. Des Weiteren sollte es möglich sein, Informationen über Unternehmen aller Rechtsformen erhalten zu können, nicht nur über solche, die aus handelsrechtlichen Gründen im Firmenbuch erfasst sind (Stichwort „Unternehmensregister“).

Im Wesentlichen fallen unter die Kommunikation von personenbezogenen Informationen zwei große Bereiche, die in diesem Beitrag in eigenständigen Kapiteln behandelt werden - Personenregister und Verzeichnisdienste.

Personenregister

Was sind Personenregister?

Ein Personenregister ist ein übergreifend geführtes Register, das Informationen zu einer natürlichen oder juristischen Person führt.

Ein wichtiges vom Bund geführtes Register über natürliche Personen ist beispielsweise das Zentrale Melderegister, in dem zu jeder in Österreich gemeldeten Person die Meldedaten verwaltet werden. Andere Register über natürliche Personen sind beispielsweise das Standesregister (Geburten, Eheschließungen, Todesfälle) oder das Strafregister.

Das bekannteste Register mit Informationen vorwiegend zu juristischen Personen ist das vom Bundesministerium für Justiz geführte Firmenbuch. Das Firmenbuch gibt Auskunft über Tatsachen, die nach handelsrechtlichen Vorschriften von der Verwaltung über juristische Personen zu verzeichnen sind, etwa über den Gesellschaftervertrag.

Was müssen Personenregister leisten?

Personenregister stellen einen Basisdienst für effizientes e-Government dar. Sowohl im Verkehr zwischen einzelnen Verwaltungsorganisationen (G2G) als auch in der Kommunikation zwischen Verwaltung und Firmen sowie Bürgerinnen und Bürgern (G2B, G2C) dienen Abfragen in Registern der verlässlichen Überprüfbarkeit von behaupteten Eigenschaften einer Person (etwa der Zustelladresse oder der Funktion als Geschäftsführer einer GmbH). Folgende Anforderungen sind von Personenregistern für einen kosteneffektiven Einsatz zu erfüllen:

Einheitlicher Zugang - Metaregister

Die elektronischen Schnittstellen zu vorhandenen Personenregistern weisen eine Vielzahl von unterschiedlichen Zugangstechnologien aus. Das Spektrum reicht dabei von als Webservice ausgeführten Schnittstellen bis hin zu eigens für ein bestimmtes Register definierter Technologie.

Auch hinsichtlich der Abfrageprotokolle gibt es keine gemeinsame Basis. Jedes einzelne Register muss mit spezifischen Abfragebefehlen angesteuert werden. Gemeinsamkeiten mit anderen Personenregistern sind nicht berücksichtigt.

Für den effizienten Einsatz von Registerabfragen ist es daher unabdingbar, eine gemeinsame Zugangstechnologie sowie eine einheitliche Abfragesprache (offene Schnittstelle) festzulegen, die dann von allen Personenregistern zu verwenden ist. Dies wird es Anwendungen ermöglichen, mit einer einzelnen Implementierung alle Personenregister abzufragen, anstatt wie derzeit für jedes einzelne Register eine eigene Software entwickeln lassen zu müssen.

Ein einheitlicher Zugang zu allen Personenregistern kann rasch durch die Schaffung eines vorgeschalteten Metaregisters umgesetzt werden, das bereit mit der neuen Schnittstelle ausgestattet ist. Mit diesem Ansatz brauchen keine sofortigen Änderungen an den Schnittstellen zu bestehenden Registern vorgenommen werden. Eine Anwendung richtet Abfragen an das Metaregister, dieses übersetzt und verteilt die Anfrage an die diversen bestehenden Register. Die Antworten der bestehenden Register werden vom Metaregister gesammelt, aufbereitet und über die offene Schnittstelle an die Anwendung zurückübermittelt.

Qualität der Information

Für die in den existierenden Personenregistern abfragbaren Informationen werden keine expliziten Angaben mitgeliefert, welche Qualität die Informationen zu einer Person haben. Vielmehr ist die Qualität implizit durch das abgefragte Register vorgegeben.

Ziel für die Zukunft ist es daher, über die offene Schnittstelle explizit Metainformationen mitzuliefern, die beispielsweise folgende Fragen beantworten:

- Von wem wurden die abgefragten Informationen erfasst? Handelt es sich um Selbstdeklaration, oder wurde sie behördlich, gerichtlich oder notariell erhoben?
- Wer garantiert für die Aktualität der abgefragten Information wie lange?
- Haben alle abgefragten Informationen die gleiche Qualität? Welche Teilinformationen wurden behördlich geprüft?

Urkundencharakter abgefragter Informationen

Die Informationen, die eine Applikation derzeit aus einem Personenregister abfragen kann, können leider nicht über den Zeitpunkt der Abfrage hinaus im Sinne einer elektronischen Urkunde zur Dokumentation der abgefragten Sachverhalte verwendet werden.

Dies funktioniert deshalb nicht, weil vom Abfragenden gegenüber Dritten die Authentizität der abgefragten Informationen nicht nachgewiesen werden kann. Gerade diese Dokumentation gegenüber Dritten ist aber in vielen Fällen sinnvoll, beispielsweise zum Nachweis der Rolle des Prokuristen für eine Firma gegenüber einem Geschäftspartner oder zur Abbildung von Geburtsurkunde oder Staatsbürgerschaftsnachweis über das Zentrale Melderegister.

Die von einem Personenregister abgefragten Informationen sollten daher in Hinkunft vom Registerführer elektronisch signiert werden. Damit kann der Abfragende sowohl die Unveränderlichkeit der abgefragten Informationen als auch ihren Ursprung nachweisen.

Verrechnung

Zur Deckung der beim Registerführer anfallenden Kosten werden Gebührenmodelle zu entwickeln sein, die die Qualität der Verwaltung fördern. Die meisten bestehenden Register berücksichtigen diesen Aspekt jedoch nicht in der Abfrageschnittstelle.

Ein Element der festzulegenden offenen Schnittstelle für Personenregister wird daher auch der Transport der notwendigen Abrechnungsinformationen sein müssen.

Verzeichnisdienste

Was sind Verzeichnisdienste?

In der Informations- und Kommunikationstechnologie gewinnen Verzeichnisdienste für eine effiziente Form der Datenhaltung zunehmend an Bedeutung. Auch Organisationen des öffentlichen Sektors nutzen immer häufiger Verzeichnisdienste zur Verwaltung ihrer Stammdaten und Ressourcen. Verzeichnisse in gedruckter Form sind bis heute als Telefonbücher, Adress- oder Literaturverzeichnisse in allen Bereichen der Gesellschaft als wichtige Informationsquellen in Verwendung.

Heute haben elektronische Verzeichnisdienste die Aufgabe, eine Vielzahl von Informationen über die Benutzerinnen und Benutzer und andere Ressourcen in den Netzwerken der Organisationen kosteneffektiv und mit möglichst geringem Administrationsaufwand zur Verfügung zu stellen. Für das e-Government dienen die Verzeichnisdienste der Behörden als Einstiegspunkte für die Abwicklung von Verfahren zwischen Bürgerinnen, Bürgern und Verwaltung und zwischen den Verwaltungseinheiten. Um eine möglichst breite Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern zu erzielen, ist eine flächendeckende Verbreitung, unter Einbindung aller Organisationen der Bundesverwaltung, der Länder- und Gemeindeverwaltungen erforderlich.

Aus technischer Sicht versteht man unter Verzeichnisdiensten IT-Systeme, die zur strukturierter Ablage von Objekten und Attributen konzipiert sind und mit dem Standardkommunikationsprotokoll LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) das Verzeichnis organisieren und Daten mit anderen IT-Systemen austauschen können.

Verzeichnisdienste als Basis für e-Government

Der Hauptnutzen des behördenübergreifenden Verzeichnisdienstes ist die Abbildung der Personen und Organisationseinheiten und der für die verschiedenen e-Government-Anwendungen benötigten Rechte und Eigenschaften. Im Endausbau sollen Informationen über alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung aktuell und korrekt im Verzeichnisdienst gehalten werden. Zu den gespeicherten Basisinformationen zählen Vorname, Nachname, Adresse, Telefonnummer, e-Mail-Adresse, Organisationseinheit, Funktionen und Ermächtigung.

Adress- und Telefonverzeichnis der Verwaltung (Yellow Pages)

Unter der Adresse <http://ldap.gv.at> wird ein elektronisches Adressbuch für alle Bereiche der öffentlichen Verwaltung und anderer Organisationen öffentlichen Rechts zur Verfügung gestellt. Ähnlich wie im elektronischen Amtskalender oder in den Telefonbüchern der Telefonanbieter werden die Beschäftigten über eine schnelle und einfach zu bedienende Suche zu finden sein. Auch die Organisationsstruktur der Gebietskörperschaften wird einheitlich mit dynamischem Organigramm dargestellt und zusätzlich in einer barrierefreien Version angeboten, damit allen Bürgerinnen und Bürgern der Zugang zu den gesammelten Informationen ermöglicht wird.

Verwaltung von Rechten und Eigenschaften

Sowohl Personen als auch Organisationseinheiten der Verwaltung haben in IT-Systemen Rechte und Eigenschaften, die in vielen Fällen verteilt und in unterschiedlichsten Applikationen gewartet werden. Der Verzeichnisdienst bietet die Möglichkeit, den Verwaltungsaufwand für Benutzer- und Gruppenrechte erheblich zu reduzieren. Durch die automatisierte Übernahme der Daten aus Personalverwaltungssystemen (PIS, PM-SAP) und anderen organisationspezifischen Quellen kann auch der Pflegeaufwand minimiert werden. Für den Verwaltungsvollzug bedeutet diese Vorgangsweise gleichzeitig die Verbesserung der Servicequalität und die Reduktion der dafür eingesetzten Kosten.

Ein Anwendungsbeispiel für die Bereitstellung von Benutzerinformationen aus dem Verzeichnisdienst stellt die bundesweite Einführung des elektronischen Aktes (ELAK) dar. Mit dieser Anwendung sollen elektronische Geschäftsstücke auch über Ressortgrenzen hinaus bearbeitet werden können. Es ist daher notwendig, Informationen über Bearbeiterinnen/ Bearbeiter oder Genehmigende von Akten, die zuständigen Organisationseinheiten oder die Berechtigungen der Personen für alle am System ELAK beteiligten Organisationseinheiten so bereit zu halten, dass einfach und direkt darauf zugegriffen werden kann. Der zentrale Verzeichnisdienst erfüllt diese Anforderungen, sofern die entsprechenden Informationen zeitgerecht bereitgestellt werden.

Basis für eine Sicherheitsinfrastruktur

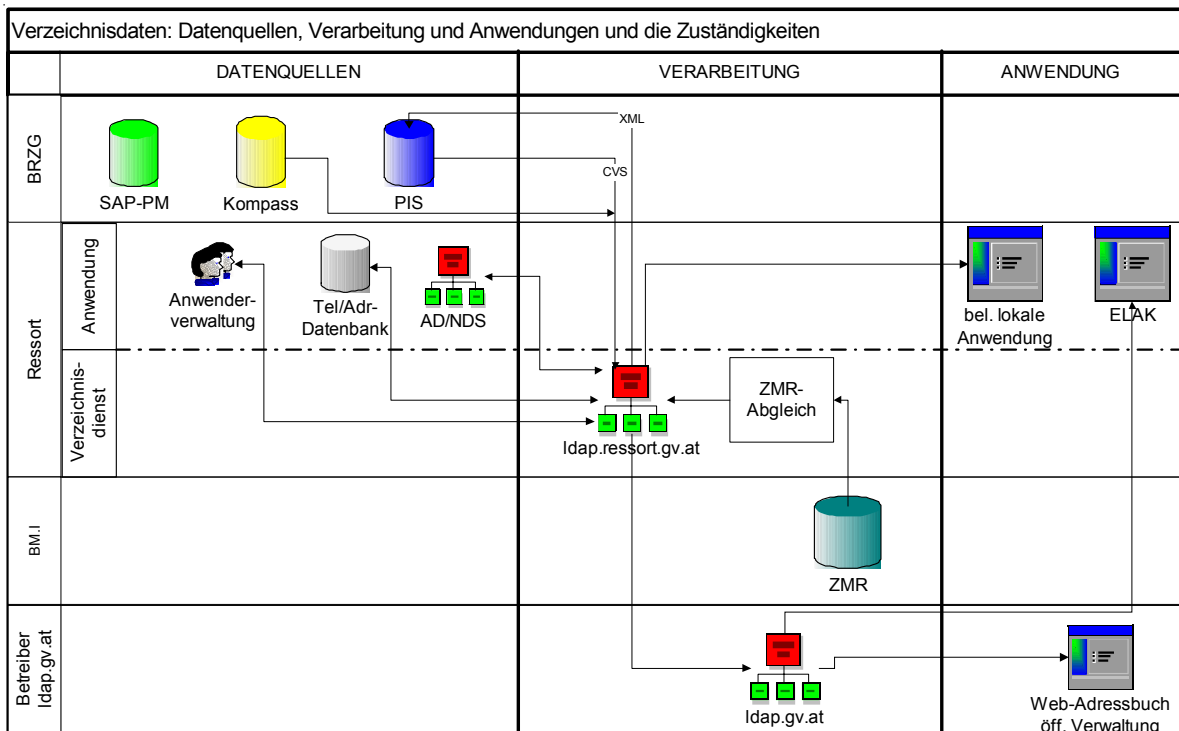
Bei der Abwicklung von Behördenverfahren über das Internet ist maximale Transparenz und Sicherheit zu gewährleisten. Der Bürger muss sicher sein können, dass die e-Government-Anwendung tatsächlich die gewünschte Behörde repräsentiert und die Behörde einen Identitätsnachweis der Antragstellenden benötigt. Durch die Verwendung von elektronischen Ausweisen in Form digitaler Zertifikate kann das erforderliche Vertrauen geschaffen werden. Verzeichnisdienste können einfach und kostengünstig für die Verteilung von digitalen Zertifikaten genutzt werden. Durch die Verwendung von Server-Zertifikaten wird die Vertrauenswürdigkeit gegenüber den Antragstellenden geschaffen. Durch den Einsatz von Technologien wird eine sichere Datenübertragung durch eine ausreichende Verschlüsselung (SSL, SLDAP) ermöglicht.

Schema und Datenquellen

Die Einrichtung eines Verzeichnisdienstes erfordert die Definition eines Schemas für diesen Dienst. In diesem Schema werden alle Daten, die in dem Verzeichnisdienst verarbeitet werden, deren Zusammenhänge und Eigenschaften, festgelegt. Das Verzeichnisdienst-Schema für die öffentliche Verwaltung LDAP.GV.AT wird von der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes verwaltet und in der jeweils gültigen Version veröffentlicht. Das LDAP.GV.AT-Schema erfüllt die Anforderungen des RFC 2252 – Lightweight Directory Access Protocol (v3) (Attribute Syntax Definitions kann im Internet unter der Adresse www.cio.gv.at/it-infrastructure/directory-services/Spezifikation-VD.html bezogen werden). Eine kommentierte Version des Schemas wird ebenfalls zum Download angeboten.

Als mögliche Datenquellen werden alle IT-Anwendungen in Betracht gezogen, die aufgrund ihrer Aufgabenstellungen, wie zum Beispiel Personalverwaltungen, IT-Benutzerverwaltungen oder Ressourcenverwaltungen, eine hohe Datenqualität sicherstellen. Das PIS (Personalinformationssystem des Bundes) ist eine zentrale Quelle für Basisattribute wie Name, Dienststelle oder Organisationseinheit. Das PM-SAP als moderne Plattform für das Personalmanagement des Bundes wird das PIS in naher Zukunft ersetzen. Durch den automatisierten Datenaustausch mit diesen Systemen kann die Mehrfacherfassung von gleichen Daten, die Aufwand und Fehlerhäufigkeit rapid ansteigen lässt, vermieden werden.

Weitere Personal-, Raum- und Adressinformationen kommen aus den unterschiedlichsten Quellen. Als wichtige Datenlieferanten dienen die Systeme zur Verwaltung der Ressourcen (Benutzerinnen, Benutzer, Hardware und Software) von Netzwerken. Bei den führenden Herstellern kommen auch vorwiegend LDAP-konforme IT-Systeme zur Verwaltung der Netzwerkinformationen zum Einsatz. Dies erleichtert die Anbindung an die Verzeichnisdienste. Die bei der Datenübernahme vorgesehene Anfrage beim Zentralen Melderegister wird auch zur Überprüfung der korrekten Schreibweise von Vor- und Nachnamen der Bediensteten herangezogen.



Für den Betrieb des behördenübergreifenden Verzeichnisdienstes ist die Anlieferung von Informationen mit bestmöglicher Datenqualität ein wesentliches Kriterium für die Akzeptanz und den Erfolg. Daher ist durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass die Daten aktuell und richtig sind.

Behördenverfahren hinter den Kulissen (Back Office)

Der Einsatz von elektronischen Medien für die Kommunikation zwischen Bürgerinnen, Bürgern, Wirtschaft und Verwaltung bedingt innerhalb der Verwaltung eine entsprechende Infrastruktur und einheitliche organisatorische Verwaltungsprozesse. Es ist zur Wahrnehmung der Verwaltungsaufgaben längst nicht mehr ausreichend, Mail- und Schriftgutbearbeitungssysteme einzusetzen. Um den Anforderungen von e-Government gerecht zu werden, ist eine umfassende elektronische Abwicklung und Unterstützung der Verfahren über den gesamten Verwaltungsprozess hinweg erforderlich.

Grundsätzlich bieten sich drei Umsetzungsmöglichkeiten an:

1. Das spezifische Verwaltungsverfahren wird mittels Fachanwendung gelöst. Der erforderliche Prozess wird verfahrensspezifisch abgebildet (z.B. Finanz Online)
2. Kopplung von Verwaltungsverfahren über festgelegte Schnittstellen zum kontrollierten Informationsaustausch für eine weitgehend sachbearbeiterlose Abwicklung von komplexen Verfahren (z.B. Meldeauskunft).
3. Es kommt ein allgemeines Workflow-System zur Unterstützung des Aktenwesens, ein sogenanntes Elektronisches Aktensystem (kurz ELAK-System) zum Einsatz.

Der erste und zweite Fall wird dort zum Tragen kommen, wo es sich um Massenabwicklungen von streng standardisierten Verwaltungsverfahren handelt, die aus Sicht des Prozesses häufig wiederkehren. Alle erforderlichen Arbeitsschritte sind dabei genau abgebildet und unterliegen einem starr definierten Schema.

Der Einsatz von ELAK-Systemen wird eher in jenen Bereichen zur Anwendung kommen, wo die Verwaltungsabläufe keinem starren Schema untergeordnet werden können und im Einzelfall der Prozess ad hoc definiert wird.

Alle Umsetzungsszenarien gehen aber von einer gesamtheitlichen elektronischen Abbildung der Prozesse aus.

Die Grundprinzipien von Anwendungen im Back Office

Um die notwendigen Effekte durch einen vollkommen digitalen verwaltungsinternen Ablauf zu erzielen, ist es notwendig, folgende Grundprinzipien anzuwenden:

- Die digitalen Dokumente und Informationen des Verfahrens – die elektronischen Akten (ELAK) - sind das Original. Diverse Ausdrücke sind nur Kopien und haben lediglich temporären Wert.

- Die digitalen Dokumente und Informationen - der ELAK - werden digital signiert und somit digital abgezeichnet und genehmigt.
- Alle beteiligten Stellen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen am ELAK-System teil.
- Medienbrüche (Übergang von elektronischer Information in Papier und von Papier in elektronische Information) sollen vermieden werden.

Mit dem ELAK-System können die internen Verwaltungsabläufe wesentlich effizienter gestaltet werden. So haben alle beteiligten Verwaltungsstellen im konkreten Verfahren Einsicht in den ELAK. Verwaltungsabläufe können parallelisiert und einer gleichzeitigen internen Befassung zugeführt werden. Umfangreiche Infrastruktur für die Verteilung (Botendienstleistungen) und Ablagestrukturen können entfallen. Der Bearbeiterin/ dem Bearbeiter werden alle erforderlichen Informationen für eine rasche Erledigung elektronisch bereitgestellt. Sowohl internationale als auch bundesinterne Erfahrungen zeigen, dass durch den ELAK eine Reduktion von mindestens 10 – 15 % der Durchlaufzeit erreicht wird. Diese Effizienzsteigerung wirkt sich nicht nur verwaltungsintern aus, sondern führt zu einem unmittelbaren Nutzen für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft.

Die Vorteile des Elektronischen Aktes für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft:

- Schriftlich eingebrachte Anliegen können rascher erledigt werden, da sich die internen Wege generell verkürzen.
- Auskünfte können zügiger erteilt werden, da ein schnellerer Zugriff auf Akten und damit eine effizientere Recherche möglich ist.
- Erledigungen können nicht mehr nur auf dem Postweg, sondern auch per e-Mail bzw. elektronischem Fax zugeschickt werden.

Verwaltungsabläufe – Standardisierung und Prozessoptimierung

Der Einsatz von ELAK-Systemen und IT-gestützten Verfahrensanwendungen führt nicht nur zu einem Kulturwandel in der Arbeitsweise der Organisationen. Es besteht auch die Chance auf eine umfassende Reorganisation der Abläufe. Es eröffnet sich durch den IT-Einsatz eine Unzahl an Möglichkeiten, die in der konventionellen Verarbeitung mit Papier nicht denkbar war. So ist eine Parallelisierung der Abläufe möglich. Durch ein entsprechendes Rechtssystem können Informationen bereitgestellt werden ohne den Akt vorzuschreiben (Hol- statt Bringschuld und Delegation von Aufgaben). Recherchetätigkeiten können vom Arbeitsplatz direkt erfolgen. Eine Verteilungs- und Ablageinfrastruktur entfällt.

Durch die Anwendung von ELAK-Systemen werden in der Prozessdarstellung die notwendigen Schritte transparent und können so einfacher einer Standardisierung unterzogen werden. Da derartige Systeme auf Prozessmodellen aufbauen, ist mit der Einführung eine entsprechende Modellierungsphase zweckmäßig. In diesem Zusammenhang werden zur Vereinfachung Standardprozesse bzw. -teilprozesse definiert, die einheitlich zur Anwendung kommen. Durch diese Standardisierung sind ein Leistungsvergleich innerhalb der Verwaltungseinheiten und damit auch ein entsprechendes Benchmarking möglich.

Durch den Einsatz von entsprechenden Prozessmodellierungswerkzeugen, welche mit den ELAK-Systemen mittels Schnittstellen gekoppelt werden, ist in der Folge ein laufendes Monitoring und Optimieren der Prozesse möglich. Da derartige Werkzeuge auch Statistikdaten aus den laufenden Prozessen sammeln, kann eine Prozessoptimierung durch Simulationsmodelle erfolgen und damit die Wirkung unmittelbar überprüft werden.

Schnittstellen für Bürgerin, Bürger und die Wirtschaft

Um im ELAK-System alle erforderlichen Informationen ohne Medienbruch verarbeiten zu können, bedarf es einer Reihe von definierten Schnittstellen.

Dies beginnt bereits beim Antrag oder einem formalen Schreiben einer Bürgerin oder eines Bürgers bzw. der Wirtschaft an die Verwaltung. Ziel ist es, bereits auf digitalisierte standardisierte Informationen aufsetzen zu können. Technisch gesehen bedient man sich dabei vorgefertigter elektronischer Formulare auf XML-Basis, welche mit entsprechenden Web-Services in das IT-gestützte Verwaltungsverfahren übergeführt werden. Dabei wird ein weitgehend automationsgestützter Prozess (z.B. ein ELAK) angestoßen und der Akt der zuständigen Organisationseinheit zur Bearbeitung vorgelegt.

Bezahldienste für die diversen Verfahren sind dabei sowohl bei der Heranführung der Nutzerinnen und Nutzer an die Verwaltung als auch für die Erledigung – z.B. in Form eines Bescheides – ebenfalls auf Basis definierter Schnittstellen vorgesehen.

Neben der Eingabeschnittstelle ist es auch erforderlich, den Ausgang auf Basis von standardisierten Methoden und Daten bereitzustellen. Dazu sind je nach Verfahren und rechtlichen Rahmenbedingungen mehrere Varianten im einzelnen Verfahren vorgesehen. Die Übermittlung eines e-Mails oder eines elektronisch erzeugten Fax kommt neben der Papierzustellung immer häufiger zur Anwendung. Nur sind diese Methoden im Fall einer nachweislichen Zustellung nicht ausreichend. Die IT-gestützte Nachweislichkeit und Fristwahrung wird durch einen eigenen elektronischen Zustelldienst gewährleistet. Bürgerinnen, Bürger und die Wirtschaft können damit Bescheide bzw. andere formale Dokumente mittels eines Zustelldienstes elektronisch gesichert und nachweislich auf digitalem Weg beziehen.

Durch all diese Elemente kann der gesamte e-Government-Prozess vom Antrag bis hin zum Bescheid mittels elektronischer Medien vollkommen digital abgebildet werden.

Integration von internen Fachanwendungen

Im Rahmen der verwaltungsinternen Bearbeitung wird es bei einem Großteil der Verfahren erforderlich sein, auf vorhandene Datenbasen bzw. Informationssysteme zuzugreifen und diese auch im Zuge der Bearbeitung zu aktualisieren. Daher ist die Integration von Fachanwendungen auf Basis standardisierter Schnittstellen und Methoden erforderlich. Die Integrations-tiefe ist vom Anwendungsfall abhängig und lässt sich nach folgenden Anwendungsbereichen unterscheiden:

- Koppelung von Prozessen (Prozess- zu Prozesskommunikation)
- Datenaustausch (Informationskommunikation)
- Nutzung von definierten Methoden (Application Program Interface)

Eine der wesentlichen Anwendungsintegrationen stellt die Koppelung von SAP mit dem ELAK-System dar. Dabei werden im ELAK Prozessübergänge in das SAP-System elektronisch umgesetzt. Nach erfolgter Abwicklung des Workflows in SAP erfolgt die Rückgabe der Ergebnisse an den ELAK und die Fortsetzung des Prozesses. Im ELAK-Prozess werden die laufenden Arbeitsschritte des SAP transparent erledigt. Damit kann bei jeder Recherche umgehend über den Status Auskunft gegeben werden. Andererseits kann vom SAP direkt auf den aktuellen ELAK in Bezug auf den Bearbeitungsfall zugegriffen werden und eine notwendige Abklärung erfolgen. Diese Art der Integration bietet den an der Bearbeitung Beteiligten umfassende Transparenz im Prozess und vermeidet eine nochmalige Dateneingabe. Es erfolgt eine klare Trennung der Datenhaltung. Akteninformationen werden im ELAK-System und betriebswirtschaftliche Daten in SAP geführt.

Weitere Einbindungen stellen Verzeichnisdienste auf Basis von LDAP (Lighthouse Directory Access Protocol) und diverse Registeranwendungen dar.

Status und Entwicklung

In mehreren großen Verwaltungsstellen des Bundes und der Länder sind bereits ELAK-Systeme bzw. IT-gestützte Verwaltungsverfahren mehrjährig im Einsatz. Die Erfahrungen zeigen, dass die projektierten Effekte erzielbar sind und die Basis für e-Government Anwendungen – wie z.B. Finanz Online – darstellen.

Auf Bundesebene wird derzeit der ELAK in den Zentralstellen der Bundesministerien flächendeckend ausgerollt. Im Jahre 2004 soll dieses Vorhaben abgeschlossen sein. Auch diverse Landesverwaltungen arbeiten an einer flächendeckenden ELAK-Einführung.

Zugang ohne Diskriminierung

Informations- und Kommunikationstechnologien prägen den Verwaltungsalltag bereits seit mehreren Jahren. Wurde ihr Potential aber anfänglich zur Automatisierung und Reorganisation von internen Verwaltungsprozessen genutzt, werden sie heute verstärkt für die Abwicklung von Behördenwegen eingesetzt. Das Angebot elektronischer Dienstleistungen im Internet wird dabei immer vielfältiger. Neue Werkzeuge wie die elektronische Signatur und die Verschlüsselung machen es möglich, komplette Verfahren (Transaktionen) im Internet anzubieten. Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft können sich somit zeitaufwendige Amtswege ersparen.

Viele der bestehenden Serviceleistungen von Behörden im Internet müssen allerdings an die heutigen Standards und Qualitätsansprüche angepasst werden. Gerade weil es technisch möglich ist, Formulare, Verfahren und Informationen nach neuen Kriterien zu gestalten, steigt die berechnete Forderung bei bisher ausgeschlossene Nutzerinnen und Nutzern, dies auch umzusetzen.

Der technologische Fortschritt hat auch zu einem Umdenkprozess auf Angebotsseite geführt. Die Bewusstseinsbildung innerhalb der Behörden, elektronische Dienstleistungsangebote allen Personen zugänglich zu machen, beginnt zu greifen. Initiativen der Europäischen Union wie der Aktionsplan eEurope 2002 und die Entschlüsse über die Zugänglichkeit von Web-Inhalten und den Zugang zur Wissensgesellschaft sind direkt in die e-Government Strategien und die nationalen Umsetzungsmaßnahmen eingeflossen. Der Verwaltung ist es nunmehr ein Anliegen, nicht nur möglichst viel im Internet anzubieten, sondern auch zugänglich für alle Personen, die darauf zugreifen wollen.

Durch die neuen Medien stellen räumliche Distanzen kein Hindernis mehr dar. Die Digitalisierung der Verwaltung bietet bestimmten Bevölkerungsgruppen daher die Chance Zugang zu Dienstleistungen zu finden, die sie vorher kaum nutzen konnten. Besonders für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen wie ältere Personen oder Behinderte kann der elektronische Amtsweg eine Verbesserung der Lebensqualität bedeuten. Daher ist es besonders wichtig auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppen Rücksicht zu nehmen. Auch Menschen in strukturschwachen Gebieten könnten vermehrt das Internet-Angebot der Behörden nutzen. Lange und mühsame Anfahrtswege zu entfernteren Verwaltungseinrichtungen zur Erledigung von Amtswegen gehören bald der Vergangenheit an.

Welchen Gefahren muss entgegengewirkt werden?

Für die Bürgerinnen und Bürger, die mit den neuen Medien und Dienstleistungsangeboten bereits umgehen können, bedeutet die Verwaltung Online eine qualitative Verbesserung der bisherigen Behördenkontakte. Für all jene, die mit den neuen Informations- und Kommunikationstechniken noch nicht vertraut sind, müssen geeignete Maßnahmen gesetzt werden, um sie in die Wissensgesellschaft einzubinden. Die öffentliche Verwaltung muss allen Bevölkerungsgruppen die Möglichkeit bieten, die angebotenen elektronischen Dienstleistungen verwenden zu können.

Die Entwicklung hin zu einer digitalen Spaltung der Gesellschaft kann nur durch wirksame Gegenmaßnahmen bekämpft werden. Dabei sind besonders sozial benachteiligte Menschen und Menschen mit physischen und technischen Einschränkungen zu berücksichtigen. Da die digitale Ausgrenzung kumulativ zu weiteren sozialen Nachteilen führen kann, ist ein umfassender Ansatz notwendig. Sie ist nicht nur von Alter, Einkommen, Beruf und Bildung abhängig. Auch Frauen nutzen die bestehenden Internet-Angebote weniger als Männer.

Die Zugangsproblematik lässt sich nicht nur auf die technische Ebene reduzieren. Für bestimmte Zielgruppen ist die Anpassung des Designs von Geräten und Inhalten eine wichtige Voraussetzung für einen barrierefreien Zugang. Für andere spielt die wirtschaftliche Komponente eine wichtige Rolle. Viele Menschen haben mit der Bildungsbarriere zu kämpfen. Generell muss die Medienkompetenz der Nutzerinnen und Nutzer gefördert werden. Zufriedenstellende Lösungen müssen daher all diese verschiedenen Aspekte berücksichtigen. Grundlegendes Prinzip ist es, dass der elektronische Verwaltungsweg zusätzlich zum traditionellen Amtsweg angeboten wird und diesen nicht ersetzt.

Zielsetzungen

Der elektronische Amtsweg der Bundesverwaltung muss barrierefrei zugänglich sein. Personen, die über keinen eigenen Internet-Zugang verfügen, sollen alternative Möglichkeiten in Anspruch nehmen können. Online-Dienste und Web-Inhalte müssen verständlich aufgebaut, einfach und leicht handhabbar sein. Die Nutzung der elektronischen Dienste der Verwaltung ist freiwillig. Menschen, die nicht auf elektronische Dienste zurückgreifen wollen, können weiterhin persönlich das Amt aufsuchen.

Konkrete Aktivitäten

Es gibt vielfältige Maßnahmen, die einer Zwei-Klassengesellschaft entgegensteuern können.

e-Government-Strategie des Bundes

In der e-Government Strategie des Bundes wird das grundlegende Prinzip der Zugänglichkeit für alle zu elektronischen Behördendienstleistungen umgesetzt. Teil 2 der Strategie, der sich mit den Verfahren und Methoden innerhalb der Bundesverwaltung befasst, enthält klare Richtlinien über Web Accessibility. Als Alternative für all jene, die keinen direkten Zugang zum Internet oder zu Computer haben, ist in der Strategie die Einrichtung öffentlicher Terminals enthalten. Zur Stärkung der Medienkompetenz wird auf die Notwendigkeit begleitender Bildungsmaßnahmen hingewiesen.

Zugänglichkeit von Web-Inhalten (Web Accessibility)

Zum barrierefreien Zugang für Menschen mit besonderen Bedürfnissen soll durch die Umsetzung der WAI-Leitlinien erreicht werden. Diese Leitlinien wurden auf internationaler Ebene vom World Wide Web-Konsortium (W3C) im Rahmen der Web Accessibility Initiative ausgearbeitet.

Ziel der Leitlinien ist es, Web-Inhalte allen Internet Nutzerinnen und Nutzern zugänglich zu machen, die mit verschiedensten Beeinträchtigungen konfrontiert sein können. Dabei handelt es sich nicht nur um physische Behinderungen. Auch alte Hard- bzw. Software-Ausstattung, laute Umgebung bei der Nutzung oder keine direkte Sicht auf den Bildschirm, können den Zugang beeinträchtigen. Besitzer von neuen Geräten wie PDA (persönlicher digitaler Assistent) oder Handys der dritten Generation sind ebenfalls davon betroffen, da Web-Inhalte bisher nicht nach deren Erfordernissen ausgerichtet waren. Die Leitlinien berücksichtigen auch grundlegende Regeln der Nutzerfreundlichkeit (einfache Texte und Handhabung, übersichtliche Gestaltung, klare Struktur).

Aus all diesen Behinderungen erwachsen spezifische Bedürfnisse, denen bei der Entwicklung von Web-Seiten Rechnung getragen werden soll. Die Leitlinien stellen den Versuch dar, Web-Designer und -gestalter zu sensibilisieren, ihre Inhalte auf die unterschiedlichen Anforderungen auszurichten. Generell sind die Leitlinien darauf ausgerichtet, Inhalte verständlich und navigierbar zu gestalten sowie in ansprechender Form darzustellen.

Insgesamt gibt es 14 Leitlinien, denen ein unterschiedlicher Wichtigkeitsgrad (Priorität 1 – 3) zugeordnet wird. Die 14 Leitlinien gliedern sich ihrerseits in zahlreiche Unterpunkte. Die Priorität 1-Leitlinien stellen Mindestanforderungen dar, die Web-Inhalte zur Erleichterung des Zugangs zu erfüllen haben (z.B. Textäquivalente für Bilder und Audio, Anzeigen von Sprachänderungen, Trennung zwischen Form und Inhalt). Bei Priorität 2 und 3 handelt es sich bereits um tiefer greifende Maßnahmen (z.B. Beschreibung von Tabellen, Alternativen für dynamische Inhalte).

Österreich hat sich im Rahmen der EU verpflichtet, die WAI-Leitlinien kurz- bis mittelfristig auf Stufe A umzusetzen. Langfristig sollen alle 3 Stufen erreicht werden. Dies gilt für alle Bundesbehörden. Auch auf Länderebene laufen Bestrebungen, die Web-Inhalte und Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung an die WAI-Leitlinien anzupassen.

Gemeinsam mit den Ländern, Städten und Gemeinden wurde ein Styleguide für die Gestaltung von Online-Formularen der Verwaltung ausgearbeitet, der die WAI-Leitlinien berücksichtigt. Erste konkrete Umsetzungen sind bereits erfolgt.

Behörden, die ihre Online-Dienste mit dem e-Government-Gütesiegel auszeichnen wollen, müssen den Styleguide und die WAI-Leitlinien Stufe A verbindlich anwenden.

Abgesehen von der Zugänglichkeit ist auch auf die Benutzerfreundlichkeit zu achten, die den Komfort von Online-Diensten und Informationen steigern. Derzeit wird am Einsatz von intelligenten Formularen und Hilfesystemen gearbeitet, die e-Government Angebote langfristig leicht handhabbar machen sollen.

Öffentliche Terminals als Alternative

Österreich weist zwar eine im EU-Vergleich hohe Internet-Durchdringung auf, trotzdem verfügen aber nicht alle Bürgerinnen und Bürger über einen Internet-Zugang. Um das grundsätzliche Prinzip des universalen Zugangs zu e-Government Diensten zu verwirklichen, müssen daher alternative Zugangsmöglichkeiten geschaffen werden.

EU-weit wurde die Bereitstellung von öffentlichen Terminals beschlossen, bei denen elektronische Dienstleistungen von Behörden durchgeführt und Informationen über die öffentliche Verwaltung aufgerufen werden können. Diese sollten durch Navigationsmöglichkeiten zu Web-Angeboten der Institutionen der Europäischen Union ergänzt werden. Es liegt im Entscheidungsbereich der Behörde einen generellen Zugang zum weltweiten Netz anzubieten. Auf jeden Fall müssen elektronische Behördendienstleistungen und Informationen abgerufen werden können.

Eine, wenn auch derzeit noch wenig genutzte alternative Zugangsmöglichkeit zu e-Government Diensten bieten drahtlose lokale Netze (WLAN), die im Gebäudebereich einer Behörde oder in sonstigen Wartebereichen eingerichtet werden können. Für die Verwaltungsbediensteten bedeuten WLANs einen mobilen Zugang zum Verwaltungsnetz, der eine effizientere Arbeitsweise und Zusammenarbeit ermöglicht. Die Öffnung von Funk LANs ermöglicht Bürgerinnen und Bürger mit mobilen Geräten den freien Zugang zu e-Government-Anwendungen.

Damit wird nicht nur die Breitbandkommunikation gefördert, die auf europäischer Ebene umzusetzen ist. Die Errichtung eines Zugangs über Funk ist in Zusammenarbeit mit privaten Anbietern vorstellbar. Diese könnten die notwendige Infrastruktur bereitstellen, während die Verwaltung die erforderliche Bandbreite einbringt. Dabei könnten die Internet-Bereiche der öffentlichen Verwaltung gebührenfrei und andere nach einem kommerziellen Modell betrieben werden.

Um interessierten Behörden den Nutzen von WLANs zu veranschaulichen, wurde in der Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes ein WLAN zu Demonstrationszwecken eingerichtet. Dies steht Besuchern zur Verfügung.

Was bringt die Zukunft?

Obwohl bereits ein hoher Sensibilisierungsgrad erreicht wurde, muss weiter an der Bewusstseinsbildung aller Beteiligten gearbeitet werden. Eine verstärkte Zusammenarbeit mit den Betroffenen soll zu einer bedürfnisgerechten Gestaltung von Web-Inhalten und Online-Diensten führen. Besonders zu berücksichtigende Zielgruppen wie zum Beispiel ältere Menschen müssen vermehrt in die Entwicklungsprozesse eingebunden werden.

Konkrete Initiativen für sozial benachteiligte Personen sind notwendig, um zur Förderung der persönlichen Autonomie im e-Government beitragen. Begleitende Maßnahmen wie die individuelle Förderung beim Ankauf von Hard- und Software, zielgruppengerichtete Bildungsinitiativen, die Förderung der Verbreitung der elektronischen Signatur oder die Bereitstellung von Breitbandanschlüssen sollten in Zukunft in allen Politikbereichen Eingang finden. Nur ein konzentriertes Vorgehen der verschiedenen Aktionsebenen kann langfristig eine wirksame Einbindung aller Bürgerinnen und Bürger in die Wissensgesellschaft bewirken.

Bürgerbeteiligung (e-Governance)

Die stetige Transformation unserer Gesellschaft hat zu einem generellen Wandel von Werten und Traditionen geführt, der sich auf Verwaltung, Politik und Zivilgesellschaft auswirkt. Die moderne öffentliche Verwaltung baut auf neuen Zielsetzungen auf. Das wachsende Bewusstsein der Konsumenten erfordert geeignete Mitsprachemöglichkeiten zur bedürfnisgerechten Gestaltung von Dienstleistungen. Von der Politik wird angesichts des steigenden Bedürfnisses der Öffentlichkeit, in wichtige Entscheidungen eingebunden zu werden, ein offeneres Gestalten verlangt, das Beteiligungsmechanismen ermöglicht. Das zunehmende Engagement der Zivilgesellschaft, den demokratischen Prozess mitzugestalten, bricht bisher existierende Grenzen der Einflussnahme auf. Interessengruppen und Bürgerinitiativen haben sich teilweise zu starken politischen Kräften herausgebildet, die funktionierende Mitwirkungsmöglichkeiten fordern.

Die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung und demokratischer Institutionen hat zu einer Reorganisation von internen Strukturen, Arbeitsabläufen und Geschäftsprozessen geführt, die neue Formen der Zusammenarbeit mit Interessengruppen und Entscheidungsträgern ermöglicht. Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) stellen ein enormes Potential dar, diese Prozesse der Zusammenarbeit zu unterstützen. Der Einsatz digitaler Technologien bildet auch die Voraussetzung zur Verbesserung des Zugangs zu den Informationen, die für eine qualitative Mitwirkung an demokratischen Willensbildungsprozessen notwendig ist. Essentiell für die Nutzung der neuen Medien ist die Fähigkeit, mit den verschiedenen angebotenen Formen der Teilnahme umgehen zu können. Digitale Fertigkeiten und Medienkompetenz zählen zu wichtigen Elementen der elektronischen Partizipation.

Herausforderungen

Der strukturelle Wandel der staatlichen Einrichtungen hat zu einschneidenden Änderungen des klassischen Beziehungsgefüges zwischen entscheidungstragenden Institutionen und Bürgerinnen und Bürgern geführt. Bürgerinnen, Bürger und Interessengruppen sind nicht mehr damit zufrieden, ihren politischen Willen nur bei Wahlen auszudrücken. Sie wollen in den Gestaltungsprozess aktiv involviert werden. Besonders auf kommunaler Ebene besteht die Chance, Bürgerinnen und Bürger aufgrund ihrer direkten Betroffenheit aktiver in die zahlreichen organisatorischen und sozioökonomischen Entscheidungen einzubinden.

Dazu müssen Formen der Partizipation geschaffen werden, die alle Stadien der Meinungs- und Willensbildung abdecken. Der Gestaltungswille beschränkt sich dabei nicht nur auf das politische Geschehen, sondern umfasst auch die Aktivitäten der öffentlichen Verwaltung. Um eine optimale Einbindung zu erzielen, müssen je nach Mitwirkungsstufe die richtigen digitalen Instrumente gewählt werden.

In der Anfangsphase (Agenda Setting) werden die Probleme definiert, die gelöst werden müssen. In diesem Stadium ist die Mitwirkung der Bürgerinnen und Bürger besonders wichtig, da sie auf die programmatische Ausrichtung Einfluss nehmen können. Der zweite Schritt umfasst eine genaue Analyse der Herausforderungen und Möglichkeiten. In dieser Phase ist es angebracht, verschiedenste Informationsquellen einzubeziehen, um effiziente Lösungen und Kosten-Nutzen Modelle auszuarbeiten. Die Artikulation der Interessen der Zivilgesellschaft bedeutet zu diesem Zeitpunkt die Möglichkeit, auf die Bandbreite von Lösungsmöglichkeiten einzuwirken. Das Formulieren konkreter Politiken und deren Umsetzung bieten mehr Raum für Information und Konsultation als für eine aktive Partizipation. Die letzte Phase, die kontinuierliche Beobachtung und Kontrolle der Umsetzung, stellt eine große Herausforderung für Politik und Verwaltung dar. Nur ein interaktiver Dialog und intensiver Informationsaustausch mit den Betroffenen gewährleistet eine kritische Bewertung der Umsetzung und ein rasches Reagieren (Feedback) in Form eines korrektiven Eingriffs.

Der Einsatz adäquater Informations- und Kommunikationstechnologien kann die Abwicklung dieser fünf Phasen des politischen Gestaltens fördern. Eine effiziente Verbreitung von Information führt generell zu einem qualitativen Input der Bürgerinnen und Bürger, da diese besser über die Problemstellungen informiert sind. Je breiter die Information gestreut wird, umso mehr Personen werden an Konsultationsprozessen teilnehmen. Eine aktive Mitwirkung an Meinungsäußerungs- und Willensbildungsmechanismen bietet die Chance, Politiken und Programmplanungen von Anfang an zu beeinflussen.

e-Governance führt zu keiner Benachteiligung der traditionellen Konsultationsmechanismen. Elektronische Beiträge und Stellungnahmen dürfen nicht bevorzugt behandelt werden. Es müssen auch geeignete technische Maßnahmen ergriffen werden, die eine mehrmalige Teilnahme an Abstimmungsprozessen und damit eine Verzerrung der Ergebnisse verhindern. Durch die breite Streuung der Information über bestehende Mitwirkungsmöglichkeiten und den Einsatz von leicht handhabbaren Werkzeugen kann die digitale Kluft vermieden werden. Die Bereitstellung von öffentlich zugänglichen Computerterminals erleichtert Interessierten ebenfalls den Zugang zu den neuen Formen der Bürgerbeteiligung.

Um all jenen, die elektronische Mitwirkungsmechanismen einsetzen wollen, ein strukturierteres Vorgehen zu ermöglichen, sind Leitlinien zu erarbeiten, die sich mit den Aspekten der systematischen Input Analyse und des Feedback befassen. Die Einbindung der Konsultationsergebnisse in die Planung und Umsetzung politischer Vorhaben wird langfristig zu einer Verstärkung des politischen Engagements der Bürgerinnen und Bürger führen. Die Leitlinien müssen auch Maßnahmen umfassen, die einer möglichen Trennung in eine Zwei-Klassen-Gesellschaft entgegenwirken.

Ziele

Voraussetzung für eine erfolgreiche Demokratie ist ein optimales staatliches Handeln, das eine aktive Partizipation der Zivilgesellschaft, verantwortungsbewusstes Regieren und eine moderne Verwaltung einschließt. Die Skepsis der Bürgerinnen und Bürger, die Staat und Verwaltung entgegengebracht wird, soll durch neue Formen der Mitgestaltung und Meinungsäußerung beseitigt werden.

Das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger zu den staatlichen Einrichtungen kann durch mehr Information, Offenheit und Zugänglichkeit erneuert werden. Transparente Vorgangsweisen und Handlungsszenarien ermöglichen es Interessierten Kenntnis über neue Vorhaben zu erlangen. Ein qualitativ wertvolles Input der Partizipierenden setzt fundierte Informationen und ausgeprägte Artikulationsfähigkeit voraus. Die Verwaltung hat im Verlauf ihrer Tätigkeiten ein umfangreiches Wissen aufgebaut, das zum Zweck der Informationssuche frei zur Verfügung gestellt werden sollte. Eine aktive Einflussnahme wird aber erst durch offene Gestaltungsprozesse möglich.

Zu einem erneuerten Vertrauensverhältnis gehört auch die Glaubwürdigkeit der Entscheidungsstrukturen, Ergebnisse zu erzielen, die den Bedürfnissen und Ansprüchen der Bevölkerung entsprechen. Institutionen, die e-Governance einsetzen sind jenen verpflichtet, die sich aktiv daran beteiligen. Die eingebrachten Ideen und Beiträge sollten bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt werden, um die Zustimmung der Mitwirkenden herbeizuführen. Dies wird langfristig zu einer breiten Akzeptanz von Bürgerbeteiligungsmechanismen führen.

Erfolgreiche Politiken verlangen die Fähigkeit, sich ständig an sich ändernde Bedürfnisse durch innovative Lösungen anzupassen. Sicherheit und Vertrauen spielen dabei eine große Rolle. Das Vertrauen in neue Formen der Mitgestaltung kann nur erreicht werden, wenn die eingesetzten digitalen Technologien je nach Anforderungsprofil ausreichenden Sicherheitsstandards entsprechen.

Voraussetzungen für einen Erfolg

e-Governance wird sich bewähren, je mehr Breitenwirkung erreicht und umso mehr es als Chance der aktiven Teilnahme akzeptiert wird. Voraussetzung dafür ist eine ansprechende Gestaltung der angebotenen Mitwirkungssysteme. Diese sollten unter Einbindung der interessierten Zielgruppen entworfen werden.

Die vorhandenen Instrumente müssen den unterschiedlichen technischen und kommunikativen Kompetenzen der Anwenderinnen und Anwender Rechnung tragen. Leicht zugängliche und verständliche Formate können den Partizipationsgrad steigern. Effiziente Analyse- und Bewertungsmöglichkeiten tragen zur kontinuierlichen Verbesserung des Mitwirkungsprozesses bei. Ausreichende Informationsangebote zur Unterstützung der Partizipationswilligen sind bereitzustellen. Die Beteiligten müssen davon ausgehen können, dass es sich um vollständige und authentische Informationen handelt.

Kriterien wie Zugänglichkeit, Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit müssen aufeinander abgestimmt werden. Die einfache Handhabung der e-Governance Werkzeuge ist essentiell und erleichtert den Zugang. Bei Partizipationsmechanismen, die eine Identifizierung und Authentifizierung vorsehen, kann die elektronische Signatur herangezogen werden. Einheitliche Standards und Schnittstellen sollen Zugangsrechte und Datenschutz gewährleisten.

Den Mitwirkenden muss klar sein, welche Rolle sie einnehmen. Zum Zeitpunkt der Teilnahme müssen die Erwartungen und Teilnahmeregeln deutlich definiert sein. Das System sollte Feedback Mechanismen vorsehen, die Verbesserungsvorschläge und Kommentare auf User (Nutzer/in)-Seite vorsehen. Werkzeuge wie Suchmaschinen oder Lexika zur Terminologiefindung können die Nutzung erleichtern.

Instrumente zur Umsetzung von e-Governance

e-Konsultation

Bei der elektronischen Konsultation können Interessierte ihre Meinungen zu definierten Fragestellungen äußern. Die Konsultation dient zur reinen Information für den Entscheidungsträger. Dieser behält sich das Recht vor, die eingelangten Beiträge bei der Lösungsfindung zu berücksichtigen. Als Konsultationswerkzeuge können elektronische Umfragen, Diskussionsforen im Internet oder Websites angeboten werden.

e-Partizipation

Die elektronische Partizipation ermöglicht einen partnerschaftlichen Dialog zwischen Anbieter und Mitwirkenden. Die Bürgerinnen und Bürger beteiligen sich aktiv an der Definition von Prozessen und Inhalten. Ihnen wird gleiches Gewicht bei der Ausrichtung programmatischer Inhalte und der Einflussnahme auf Politiken eingeräumt. Verantwortlich für die endgültige Formulierung und Umsetzung der Politiken ist die staatliche Einrichtung.

Bürgerbeteiligung als Werkzeug gelebter Demokratie

Demokratien sind im Informationszeitalter mit ständig sinkender Wahlbeteiligung konfrontiert. Die elektronische Bürgerbeteiligung wird als Werkzeug gesehen, das das Demokratiedefizit abbauen und neue Formen des Dialogs zwischen Staat und Bürgerinnen und Bürger durch eine aktive Teilnahme an demokratischen Willensbildungsprozessen schaffen soll.

Das e-Governance Angebot des Bundes beschränkt sich derzeit auf punktuelle Möglichkeiten wie Gästebucheintragungen, e-Mail Reaktionen, Umfragen und Konsultationen zu Gesetzgebungsprozessen. Ein strukturierter und organisierter Ausbau von Mitwirkungssystemen ist in den nächsten Jahren erforderlich, um auch in Österreich die Zusammenarbeit zwischen Politik, Verwaltung und Zivilgesellschaft zu verstärken.

Geeignete Mittel sind Konsultationsmechanismen, die auf Websites angeboten werden. Im Rahmen der innerösterreichischen Vorbereitung des Weltgipfels „Informationsgesellschaft“ im Herbst 2003 wurde eine Website eingerichtet, die es allen Interessierten ermöglicht, Meinungen und Vorschläge abzugeben, die den Diskussionsprozess stimulieren und zur Erarbeitung der österreichischen Position beitragen sollen.

Der Erfolg von e-Governance wird in Zukunft an der aktiven Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger gemessen werden können. Um die anfängliche Skepsis gegenüber dieser neuen Art der elektronischen Einflussnahme auf Politik und Verwaltung zu beseitigen, müssen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer darauf vertrauen können, dass es sich um ein sicheres System handelt. Datenschutz, elektronische Signatur, Informationssicherheit und gleiche Gewichtung der elektronischen und traditionellen Mitwirkungsmöglichkeiten sollen das Vertrauen in die virtuelle Demokratie stärken.

Teil 3

Sektorale elektronische Serviceleistungen

e-Learning in der Bundesverwaltung

Mit dem Begriff e-Learning ist in den letzten Jahren ein neues Schlagwort aufgetaucht, das im Ausbildungsbereich zunehmend Bedeutung gewinnt. Die technische Entwicklung des EDV-Bereiches und die rasche Verbreitung des Internet schufen wichtige Impulse für e-Learning und eine Reihe neuer Möglichkeiten.

Auch in der österreichischen Bundesverwaltung wurden diese Impulse in die Mitarbeiterschulung oder die Strategien für Aus- und Weiterbildungsmethoden aufgenommen und werden immer stärker diskutiert. Einige Beispiele:

- Für die Kommunikation mit den Botschaften wird im Bundesministerium für auswärtige Angelegenheiten eine Lernplattform verwendet.
- Für Beamte wird vom zuständigen Bundesministerium die Ablegung eines Europäischen Computerführerscheins (ECDL) mittels Lern-CD empfohlen.
- Bei der Schulung von Bediensteten des Bundesministeriums für Landesverteidigung und in den Pflichtschulen kommt das ECDL-Curriculum zum Einsatz.
- Die Finanzschulen sind vernetzt und betreiben e-Learning.
- Das Bundesministerium für Inneres baut in der Sicherheitsakademie ein e-Learning-Portal auf und entwickelt elektronische Weiterbildungsangebote.
- Im Bundesministerium für Justiz werden den Rechtspraktikanten Fallstudien und detaillierte Rechtsmaterien mittels Lern-CD zur Verfügung gestellt.
- Im Bereich der Lehrer besteht das Ziel, möglichst rasch alle Lehrenden mit Multimediakenntnissen auszustatten und im Umgang mit Internet zu schulen.

Jedes Ressort und viele Bereiche der Bundesverwaltung betreiben eigene (zunehmend elektronische) Lernangebote. Grund genug, sich mit dem Thema e-Learning näher zu beschäftigen.

Begriff und didaktische Grundlagen

Unter e-Learning oder anderen, meist synonym dafür verwendeten Begriffen wie distance learning, CUA (Computerunterstützte Ausbildung), CBT (Computer Based Training) oder WBT (Web Based Training) versteht man ganz allgemein das Lernen mit computergestützten Medien.

Dieses begriffliche Verständnis suggeriert, dass Lernen auf elektronischem Wege möglich wäre. Lernen ist jedoch ein individueller Prozess der Wissensaneignung. Kommunikation übernimmt als zentrales Element in diesem Prozess eine wichtige Funktion. Der Vorstellung, ein Computer könne diese Kommunikation übernehmen, liegt ein folgenschwerer Irrtum im Verständnis von e-Learning zugrunde.

Die Frage der Kommunikation im Lernprozess ist auch für den didaktischen Zugang von elementarer Bedeutung. Denn wenn Kommunikation für das Lernen eine zentrale Rolle spielt, können nur e-Learning Modelle erfolgreich sein, die Kontakte zwischen Lernenden und Lehrern (oder zwischen den Lernenden direkt) in unterschiedlicher Form und Ausprägung zulassen.

Nach einer ersten Phase euphorischer Produktion von e-Learning Inhalten wird diesem Umstand nun größere Aufmerksamkeit gewidmet. Eine Konsequenz daraus ist, dass im Gegensatz zu den traditionellen, instruktiven Lernprogrammen, neuere e-Learning Konzepte darauf abzielen, unter dem Schlagwort Blended Learning Telelernphasen (also Lernen mit dem Computer) und Präsenzphasen (traditionelle Klassenraum-Schulungen) so zu verbinden, dass sie inhaltlich miteinander korrespondieren, sinnvoll aufeinander abgestimmt sind und vom Lehrpersonal entsprechend begleitet werden können.

Das bedeutet aber auch, dass für die Unterrichtsmaterien eine neue curriculare Struktur und ein neues Verständnis sowie die Entwicklung neuer grundsätzlicher Zugänge und Sichtweisen von Lernen gefunden werden muss. Vortragende, Lehrende und Trainer übernehmen in diesem Prozess mehrere unterschiedliche Rollen: Autoren und Redakteure (für e-Learning Kurse), (Tele)dozenten (bei Klassenraumveranstaltungen) und (Tele)tutoren bei der Betreuung ihrer Schüler. Damit ist im ersten Schritt auch eine Erhöhung des Arbeitsaufwandes verbunden.

Andererseits scheint der mögliche Mehrgewinn durch e-Learning offensichtlich. Neben Kosteneinsparungen im Ausbildungsbereich, sind dies vor allem die didaktischen Möglichkeiten, die computergestütztes Lernen bieten, wie zum Beispiel:

- Lernen am Arbeitsplatz
- zeit- und ortsunabhängiges Lernen
- Interaktivität in Darstellung und Handhabung
- Einsatz neuer Lernmethoden und Präsentationsformen
- Eigenaktivitäten der Lernenden
- Individualisierung des Lernprozesses durch persönliche Instruktionspfade und individuelle Durcharbeitungsgeschwindigkeiten
- unmittelbare Leistungskontrolle und Feedback

Rahmenbedingungen

Zur Umsetzung von elektronisch unterstütztem Lernen braucht es entsprechende Einrichtungen technischer, organisatorischer und rechtlicher Natur. Die technischen Einrichtungen betreffen eine Vernetzung aller Dienststellen mit ausreichenden Bandbreiten. Hier wurden in den letzten Jahren Anstrengungen unternommen, mit Hilfe des Bundesrechenzentrums (BRZ) aber auch der Universitäten als Knoten entsprechende Netze aufzubauen.

Im organisatorischen Bereich sind inhaltliche Angebote zu entwickeln und mit geeigneten Trägermedien (CD-Rom oder Webapplikation) zur Verfügung zu stellen. Bezüglich Content Management Systeme oder Lernplattformen wäre eine Standardisierung der Anforderungen an e-Learning Werkzeuge für den öffentlichen Dienst durchaus nützlich.

Neben methodischen Fragen sind bei der organisatorischen Umsetzung von e-Learning zwei Entwicklungsstränge zu unterscheiden:

1. Contenterstellung: Darunter ist die Entwicklung von Inhalten zu verstehen. Hier lautet die zentrale Frage, wer, wie, womit und für wen, welche inhaltlichen Themen erarbeitet?
2. Administration: Umfasst die Verwaltung von Inhalten und aller an dem Lernprozess beteiligten Personen. Dafür wird eine komplexe Softwarelösung, die als Learning Management System (LMS) von unterschiedlichen Anbietern erhältlich ist benötigt. Ein solches LMS ist dann wichtig, wenn die effiziente Steuerung von Lernprozessen ein Ziel von e-Learning sein soll. Ansonsten bleiben die Lernangebote unverbindlich und es gibt nur unzureichende Möglichkeiten, sie in einer e-Learning Umgebung mit nachhaltiger Wirkung einzusetzen oder sie zu evaluieren.

Für die rechtliche Unterstützung wird auf das Deregulierungsgesetz zum öffentlichen Dienst vom August 2002 verwiesen, wo im §24 (2) von Ausbildung(en) in Form von „Seminaren, Lehrgängen, e-Learning Systemen, Traineeprogrammen“ die Rede ist und womit auch ein gesetzlicher Auftrag für die Bemühungen, e-Learning Methoden und –systeme einzusetzen, festgelegt wurde.

Aus den verschiedenen Möglichkeiten und praktischen e-Learning Beispielen in der Praxis lassen sich drei zentrale Säulen identifizieren: Information, Kommunikation und Lernen.

Diese drei Bereiche decken dabei unterschiedliche Funktionalitäten ab.

- Auf der Informationsebene werden umfassende Informationsangebote bereitgestellt. Diesen Inhalten liegen meist statische Webseiten zugrunde, die wegen der dafür nötigen geringen technischen Voraussetzungen rasch umsetzbar sind. Informationsvermittlung in dieser Form lässt aber keine wechselseitige Kommunikation zu.
- Deshalb bilden unterschiedliche Formen von synchroner (Chatforen) oder asynchroner Kommunikation (Diskussionsforen) eine sinnvolle Ergänzung, da sie es erlauben, sich über die Lerninhalte in differenzierter Weise auszutauschen. Kollaborative Lernformen, zielgruppenspezifisches Arbeiten und erweiterte Lern- und Arbeitsprozesse werden dadurch möglich.

- Auf der dritten Ebene wird e-Learning im eigentlichen Sinn verwirklicht. Interaktive und multimediale Kurse und Lernangebote werden in computergestützter Form bedarfsorientiert angeboten.

Diese drei Ebenen - Information, Kommunikation, Lernen - haben einen unterschiedlichen Bezug zueinander. Die Abhängigkeit kann sowohl hierarchischen Charakter besitzen als auch ein gleichberechtigtes Nebeneinander bewirken. Allen Modellen ist jedoch eine zentrale Überlegung gemeinsam. Die Grenzen zwischen Informieren und Lernen sind fließend.

Einsatzgebiete

Um die Einsatzgebiete von e-Learning in der Bundesverwaltung deutlich zu machen, wurden zwei Beispielgruppen ausgewählt. Sie stehen für die vielfältigen Initiativen in der Bundesverwaltung.

Beispiel 1 - Ausbildung im Bereich des BMI

Im Rahmen einer umfassenden Reform wird im Bundesministerium für Inneres (BMI) die Ausbildung der Exekutive von der herkömmlichen Kursform in eine Laufbahnausbildung umgewandelt. Diese Laufbahnausbildung für dienstführende und leitende Beamte wird modular aufgebaut sein und im Sinne von Blended-Learning Lösungen auch e-Learning Elemente enthalten.

Gleichzeitig werden neben für die Karrierebildung verpflichtenden e-Learning Angeboten auch Inhalte zur Verfügung stehen, die für alle Bediensteten des BMI frei genutzt werden können.

Zur Umsetzung wurde in der Sicherheitsakademie (SIAK) im Jänner 2001 ein entsprechendes Projekt begonnen, das mit Ende 2003 abgeschlossen werden wird. Die dabei erarbeiteten Konzepte werden im Rahmen des Zentrums für Unterrichtsmedien der SIAK weiter bearbeitet und realisiert.

Beispiel 2 - Lehreraus- und -fortbildung

Mit der Absicht, den europäischen Wirtschaftsraum konkurrenzfähiger zu machen, gingen vom Europäischen Rat im Jahr 2000 wichtige Impulse aus, um die Entwicklung des IT-Sektors innerhalb der EU zu forcieren. Davon war auch der Bildungsbereich massiv betroffen. In Österreich führte dies zu einer Reihe wichtiger Initiativen. Ein Schwerpunkt lag dabei auf der Lehreraus- und -fortbildung und bewirkte ein breiteres IT-Bildungsangebot, wie z.B. die Kurse zu „Internettechnologien“, „Softwareentwicklung“ oder „Netzwerktechnik“ in den pädagogischen und berufspädagogischen Akademien.

Für die breit angelegte Lehrerschulung zum Thema „Internettechnologien“ wurde eine CD-Rom „eFit“ verteilt und durch Angebote für PCs, Notebooks und Internetanschlüsse für Heimarbeitsplätze ergänzt.

Eine ganz besondere Initiative im e-Learning Bereich stellen jene Angebote dar, die gemeinsam mit Hard- und Softwarefirmen entwickelt wurden und es ermöglichen, international anerkannte IT-Zertifikate mit elektronischem Lernmaterial und durch Zertifikatsprüfungen zu erwerben. Lehrende, die diese Prüfungen selbst abgelegt haben, sollen ihre Kenntnisse an die Schüler weitergeben (im Pflicht- und Freifachunterricht), können sie aber auch privatwirtschaftlich verwerten. Diese Zertifikatskurse bauen auf dem Erfolgsprodukt ECDL auf, der bisher von ca. 1600 Lehrenden und über 30.000 Schülern absolviert wurde.

Viele dieser Maßnahmen zur Lehreraus- und -fortbildung auf e-Learning Basis werden bis 2005/06 weiterlaufen.

Kritische Erfolgsfaktoren

Die grundsätzliche Frage, ob eine multimediale Aufbereitung von Lehrinhalten und eine Stoffrecherche mit Hilfe des Internets den Lernprozess effizienter gestalten lässt, wird derzeit in der didaktischen Literatur nicht einheitlich beurteilt. Einerseits sind sich alle Untersuchungen einig, dass zeitgemäß aufbereitete Lehrinhalte die Lernmotivation fördern („spielerischer Zugang“, mehr Beschäftigung mit den „farbigen“ Inhalten), andererseits sind die Befunde, ob multimedial besser, genauer oder rascher gelernt wird, eher mit nein zu beantworten. Klassische und e-Learning Prozesse unterscheiden sich in Bezug auf Merkfähigkeit, Reproduzierbarkeit und Verstehen von abstrakten Inhalten wenig. Deutlich herausgearbeitet wird jedoch, dass die Organisationsfähigkeit und der Umgang mit zeitgemäßer Technologie bei den „multimedialen Lernern“ viel höher ausgeprägt sind.

Werden für ein e-Learning Projekt kritische Erfolgsfaktoren festgelegt, sollten diese daher eher in der Organisation des Lernprozesses angesiedelt sein. Dabei geht es um die technischen Grundlagen (Ist die Vernetzung unter den Dienststellen und Schulungszentren deutlich ausgeprägt? Ist genügend Bandbreite für die Übertragung anspruchsvoller Inhalte, auch mit bewegten Bildern, z.B. Streaming Video, vorhanden? Wurden Standards bezüglich Content Management Systemen oder Lernplattformen gefunden, die einen Austausch von Kursen unter den Ressorts ohne technische Anpassungen möglich machen?).

In der Phase des Entstehens von neuen Lernkulturen neigen viele Organisationen zu Parallelentwicklungen und ungeordneten Strukturen. Der hohe Arbeitsaufwand bei der Erstellung oder Adaptierung von e-Learning Kursen lässt sich nur mit einem kooperativen Ansatz bewältigen. Hier kann ein umfassendes Rahmenkonzept helfen, um die Entwicklung von multimedialen Kurs- und Lernmaterialien effizient zu gestalten.

Aus der Sicht der Kursteilnehmer geht es um die Benutzerfreundlichkeit von e-Learning Technologien (z.B. ähnliche Benutzeroberflächen mit ähnlichen Funktionen) und die permanente Bereitschaft, die Nutzung dieser neuen Technologien immer weiter auszubauen. Eine gute didaktische Aufbereitung von Lerneinheiten oder Unterrichtssequenzen, durchaus alternativ zu den klassischen Buch- oder Skriptenformen, ist Voraussetzung für eine lustvolle Rezeption.

Einige der kritischen Erfolgsfaktoren sind im persönlichen Bereich angesiedelt. Wie nähere ich mich dem Medium als noch unkundiger Nutzer? Bestehen Befürchtungen bezüglich mangelnder Konzentrationsfähigkeit, Abschwächung der klassischen Kulturtechniken wie Lesen, Schreiben, Rechnen oder physiologischer Beeinträchtigungen (hoher Augenbelastung, Sitzergonomie, Strahlenbelastung)? Wie verhalte ich mich bei neuen Technologien? Auf viele dieser Fragen müssen noch Antworten gefunden werden, um mögliche Berührungspunkte abzubauen.

Hinzu kommt der Umstand, dass die Generation der unter 25-Jährigen bereits zu über 90% mit dem Medium Internet Bekanntschaft gemacht hat und sich e-Learning Arbeitsformen über kurz oder lang nicht vermeiden lassen werden. Die Frage ist also nicht mehr, ob, sondern wie e-Learning in Zukunft gewinnbringend umgesetzt werden kann.

Anwendungen für die Wirtschaft

Unternehmen, die e-Business nutzen - also moderne Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) für die Abwicklung administrativer und betriebswirtschaftlicher Geschäftsprozesse einsetzen - sind eine ganz wichtige Zielgruppe der elektronischen Verwaltung. E-Government fördert einerseits die Nutzung elektronischer Möglichkeiten im Bereich der Wirtschaft und unterstützt andererseits die Arbeit der Unternehmen, indem Verwaltungsverfahren durch automatisierte Prozesse vereinfacht werden und den Anwenderinnen und Anwendern damit Zeit und Kosten sparen helfen. Einen wesentlichen Beitrag in diesem Zusammenhang wird die flächendeckende Einführung des elektronischen Aktes (ELAK) in der Bundesverwaltung leisten.

Ebenso kann durch den Einsatz moderner Technologien ein rascher Dialog zwischen Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung aufgebaut werden. Die Einbindung der Wirtschaft in den Gestaltungsprozess von e-Government fördert integrierte Lösungen, die die Abläufe zwischen Wirtschaft und Verwaltung weiter vereinfachen.

Zur Förderung der technologischen Zukunftsperspektiven der österreichischen Wirtschaft wurden verschiedene Initiativen in den Bereichen e-Business und e-Government ergriffen.

Arbeitsprogramm IKT / Innovation durch e-Business

Basierend auf den Ergebnissen der Initiative „e-business in a new economy“ wird derzeit im Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit das Aktionsprogramm „IKT/ Innovation durch e-Business“ umgesetzt. Bis Ende 2003 werden in insgesamt 6 Aktionslinien Projekte und Forschungsaktivitäten gefördert, die die Zusammenarbeit von Wirtschaft und Wissenschaft stärken und auf diesem Weg dazu beitragen sollen, insbesondere die mittelständische Wirtschaft Österreichs fit für die Herausforderungen der Zukunft zu machen.

Aktionslinie 1- Forschung und Entwicklung

Förderung der Kooperation zwischen Wirtschaft und Wissenschaft, Einrichtung und Unterstützung von Kompetenzzentren für e-Business, e-Tourismus und e-Content (Multimedia). Research Studios für avancierte Industrieentwicklungen zur Effizienzsteigerung der angewandten Forschung.

Aktionslinie 2 - Gründung/ Inkubatoren

Wichtiges Ziel der Neugründung von Unternehmen gerade im Bereich von IKT und e-Business sind der Aufbau eines Inkubatorennetzwerks und die aktive Unterstützung von Start-Ups.

Aktionslinie 3- e-Content Austria

Stärken Österreichs in diesem Bereich, insbesondere durch Förderung internationaler Kooperationen weiter ausbauen.

Aktionslinie 4 - gateway to east

Unterstützung der Vorteile Österreichs durch seine geopolitische Lage durch die Förderung grenzüberschreitender Forschungs- und Technologiepartnerschaften mit Mittel- und Osteuropa.

Aktionslinie 5 - Netzwerke - Cluster KMU Integration

Ausgleichen vorhandener Schwächen bei der Zielgruppe kleinere und mittlere Unternehmen durch ein Innovationsprogramm der Bürges Förderungsbank, in dessen Rahmen der Einsatz bzw. die Anwendung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien bei KMU gefördert werden. Förderung konkreter Implementierungsmaßnahmen avancierter b2b-Lösungen von und für KMU im Rahmen der Aktionslinie e-Business der ERP-Förderung.

Aktionslinie 6 - Information und Awareness unter Berücksichtigung geschlechtsspezifischer Aspekte

Als Informationsplattform in diesem Bereich wird www.ecaustria.at von BMWA, Wirtschaftskammer Österreich sowie Partnern aus Wirtschaft und Medien getragen. Das Wirtschaftsministerium untersucht, welche geschlechtsspezifischen Maßnahmen bei technologiepolitischen Vorhaben des Ressorts (z.B. Start Up Förderungen) zu setzen sind, um den Frauenanteil speziell auch im IKT-Bereich zu erhöhen. Auch der „Staatspreis für Multimedia und e-Business“ (www.multimedia-staatspreis.at) ist ein wichtiger Impulsgeber für die heimische Wirtschaft. Als weitere Initiativen können der EuroPrix MultiMediaArt und das Top Talent Festival (Informationen darüber auf www.europrix.org) genannt werden.

Papierlose Außenwirtschaftsadministration (PAWA)

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit bietet seit 1.Jänner 2002 auf seiner Homepage im Bereich Außenwirtschaft das besondere Service der PAWA.

Neben der Papierform kann nunmehr die Antragstellung auf Erteilung von Einfuhrbewilligungen auch elektronisch einfach per Internet für verschiedene Kategorien erledigt werden (Textilien und Bekleidung für alle Ursprungsländer, Eisen und Stahlwaren und Schuhe mit Ursprung in Vietnam). Nach Zuteilung einer UserID und eines Passwortes können Unternehmen oder von diesen beauftragte Spediteure die Anträge über die Plattform einreichen.

Seit Ende November 2002 sind die österreichischen Zollstellen elektronisch mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit verbunden, wodurch die Unternehmen sogar die Möglichkeit auf Beantragung eines elektronischen Bescheides erhalten. Die Einfuhrgenehmigung wird als elektronisch signierter Datensatz ausgestellt und hat nur in der elektronischen Fassung Bescheidcharakter. Mit der Einfuhrgenehmigung in Form des elektronisch signierten Bescheides kann bei jedem Zollamt in Österreich die vollständige Verzollung der Ware vorgenommen werden.

Langfristig soll die derzeitige Verwendung von UserID und Passwort durch die elektronische Signatur abgelöst werden. Der Zugang zum System erfolgt über eine Identifikation mittels elektronischer Signatur. Um die Rechtssicherheit zu erhöhen, wird auch die Behörde ihre Bescheide signieren.

help-Business - der Amtshelfer online für Unternehmer

help-Business ist als Initiative des Behördenportals help.gv.at, des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit, der Wirtschaftskammer Österreich und der Österreichischen Industriellenvereinigung seit 1.3.2001 als eigenständiger Bestandteil der Web-Seite online.

Ziele von help-Business sind:

- Offene Schnittstelle bzw. Drehscheibe zwischen Unternehmen, Behörden und Institutionen
- Informationen über Amtswege für Unternehmen
- Amtswege für Wirtschaftstreibende erleichtern und planbar machen
- Online-Abwicklung von Amtswegen für Unternehmer. Im Rahmen des Service „Amtsweg Online“ können in einer Reihe von Partnergemeinden mehrere Amtswege über help-Business online abgewickelt werden (Gewerbeanmeldung, Namens-/ Firmenwortlautänderung, weitere Betriebsstätte, Einstellung der Gewerbeausübung, Zurücklegung der Gewerbeberechtigung, Kommunalsteuererklärung, Personen-/Meldeauskunft, Veranstaltungsmeldung, etc.) .

Beispiele für e-Government-Anwendungen, die auch auf help-Business angeboten werden sind:

- ELDA – An-/ Abmeldung von Mitarbeiter/ -innen bei den österreichischen Sozialversicherungsträgern
- Online-Außenwirtschaftsportal des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit
- Online-Nachfolgebörse der Wirtschaftskammern Österreichs
- EU-weite Abfrage der UID

Obwohl schon viele Serviceleistungen elektronisch angeboten werden, sind diese an die neuen technologischen Standards und strategischen Ausrichtungen anzupassen. Die Abwicklung elektronischer Verfahren muss sicherer und komfortabler werden. Bürgerkarte, elektronische Signatur und international anerkannte Sicherheitsstandards sind daher in Zukunft einzusetzen, um Österreichs hohes Datenschutzniveau gewährleisten zu können. Netzwerk- und Datensicherheit spielen besonders im Unternehmensbereich eine große Rolle. Aber auch die Vereinheitlichung von Formularen soll durch die durchgehende Umsetzung des Formular Styleguide zur leichteren Abwicklung von elektronischen Verwaltungsverfahren führen.

Die abgeschlossene Anpassung an die neuen Standards und festgelegten Anforderungen wird durch das e-Government-Gütesiegel bestätigt. Dieses garantiert den Userinnen und Usern, dass sie es mit sicheren und vertrauenswürdigen elektronischen Behördenverfahren zu tun haben.

Sichere und vertrauenswürdige elektronische Behördenverfahren tragen zu einer allgemeinen Akzeptanz von Internet und Web-Lösungen bei. e-Government kann daher auch als Motor zur Ankurbelung von e-Commerce und e-Business wirken.

Neue Homepage des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit

Seit 25.10.2002 präsentiert sich das BMWA auf einer neu gestalteten Website. Durch moderne, ansprechende und übersichtliche Gestaltung und Organisation der Web-Seiten wird das Navigieren durch das reichhaltige Informationsangebot erleichtert. Zahlreiche Dokumente und Unterlagen stehen zum Download zur Verfügung. Die Homepage erfüllt außerdem die Anforderungen des Level A nach den WAI-Zugänglichkeitsleitlinien und ist somit für Menschen mit Behinderungen offen.

Auch für Unternehmerinnen und Unternehmer stehen umfangreiche Informationen zur Verfügung:

- Service Unternehmensgründung informiert über Schritte und Voraussetzungen bei der Unternehmensgründung (www.bmwa.gv.at/BMWA/Service/Unternehmensgruendung)
- Aktuelle Gesetzesentwürfe und Novellen zum Download (z.B. die aktuelle Gewerberechtsnovelle BGBl. I Nr. 111/2002).
- Download von Formularen (z.B. Formular zur Aufnahme in das Reiseveranstalterverzeichnis).

Aufgaben der Agrarmarkt Austria

Die Agrarmarkt Austria (AMA) wurde vom Gesetzgeber mit dem AMA-Gesetz 1992 als juristische Person des öffentlichen Rechts geschaffen. Die AMA wurde als EU-konforme Marktordnungsstelle eingerichtet und bekam das Agrarmarketing als weitere Aufgabe. Die AMA untersteht der Aufsicht des Bundesministers für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft. Mit Österreichs EU-Beitritt 1995 wurde bestimmt, dass die AMA 20 der insgesamt 22 EU-Marktordnungen zu verwalten hat. Heute werden alle Marktordnungen in der AMA verwaltet.

Die wichtigsten Aufgaben der AMA sind:

- Vollziehung der Marktordnungen und der Maßnahmen zur ländlichen Entwicklung im Rahmen der Gemeinsamen Agrarpolitik der EU, einschließlich Milchquoten- und Lizenzverwaltung sowie Marktinterventionen
- Zentrale Markt- und Preisberichterstattung
- Tierkennzeichnung
- Agrarmarketing
- Maßnahmen zur Qualitätssteigerung

Die AMA als Partner - ein moderner Dienstleister

Die AMA hat einen klaren Gesetzesauftrag. Bei der Erfüllung dieses Auftrags haben eine hohe Serviceorientierung für die Landwirtschaft und nachgelagerte Unternehmen und eine effiziente Abwicklung Vorrang. Die AMA gehört dabei zu den Vorreitern in Europa. Als erste Marktordnungs- und Zahlstelle der EU wurde sie im Jahr 1999 nach der ISO-Norm 9001 zertifiziert. Aufgrund der positiven Erfahrungen wird die AMA auch in Zukunft das Qualitätsmanagement-System in allen Bereichen kontinuierlich weiterentwickeln. Ein wichtiges Element der Qualitätssteigerung und Serviceorientierung ist der Einsatz neuer Technologien, allen voran der offensiven Nutzung des Internet. Das neue Internet-Portal der AMA ist dabei eine zentrale Anlaufstelle zur Antragstellung und Datenabfrage.

Innovatives e-Government Angebot

Bereits in der ersten Woche nach dem Start von eAMA im November 2002 wurden über 15% aller Anträge auf Tierprämien via Internet gestellt. Im 1. Quartal 2003 wurde das neue Portal von fast 25.000 Betrieben zumindest einmal genutzt.

Derzeit erfolgt der Zutritt der Benutzer zu den bei der AMA gespeicherten Daten, die für die Nutzung des Portals erforderlich sind, durch Eingabe deren Betriebsnummer und eines vierstelligen PIN-Codes (ähnlich wie bei einer Bankomatkarte). Dieser Code kann direkt über die Internet-Seite angefordert werden. Anschließend müssen die Nutzungsbestimmungen gelesen und akzeptiert werden. Ab dann kann der User alle personalisierten Funktionalitäten des Portals nutzen. Wichtig ist es, den PIN-Code nicht weiterzugeben, um einen Missbrauch auszuschließen. Der Code kann im Bedarfsfall auch gesperrt werden. Derzeit kann der User zwischen den Bereichen RinderNet (für die Nutzung der Rinderdatenbank), Tierprämien, Flächen (informiert über ÖPUL-Verpflichtungen) und Milch (zeigt die betriebsindividuellen Milchreferenzmengen an) sowie Milch-Monatsmeldungen (nur für Molkereien) wählen.

Anträge auf Tierprämien online stellen

Nach der Identifizierung und dem Einstieg in das Portal eAMA können Landwirte derzeit bereits Rinderprämien online beantragen. Sie ersparen sich damit eine Menge Zeit und unter Umständen auch finanzielle Nachteile. Denn eine so genannte Plausibilitätsprüfung macht noch während der Antragstellung auf Fehler aufmerksam. Jeder Fehler aber erhöht den Verwaltungsaufwand und hat für den Antragsteller weniger Geld und möglicherweise sogar Sanktionen zur Folge.

Bei der Gestaltung der Internet-Seiten im Bereich Tierprämien standen Zweckmäßigkeit und Praxisnähe im Vordergrund. Die AMA hat 20 Rinderhalter aus allen Bundesländern in die Entwicklung mit eingebunden. Deren Vorschläge sind größtenteils in das System eingeflossen, sodass von Beginn an ein leicht bedienbares System angeboten werden konnte.

System denkt mit

Es sind im Wesentlichen vier Schritte zum Antrag auf Tierprämien auszuführen:

- Wahl der gewünschten Maßnahme
- Erfassung der Daten
- Prüfung auf Plausibilität
- Bestätigung des Antrages

Im ersten Schritt kann der User die gewünschte Maßnahme aus einem Pull-down-Menü auswählen (z. B. Mutterkuhprämie, Sonderprämie für männliche Rinder, 1. Altersklasse Stier oder Extensivierungsprämie für Milchkühe im Berggebiet).

Im zweiten Schritt erfolgt die Erfassung der Daten. Diese beginnt mit der Eingabe bzw. Bestätigung der aktuellen Bankverbindung (stammt aus dem aktuellen AMA-Datenbestand, kann aber verändert werden) und der gültigen Ohrmarkennummern für die betreffenden Tiere. Diese werden mit der ebenfalls bei der AMA betreuten zentralen Rinderdatenbank, einer Art „Einwohner-Meldesystem“ für alle in Österreich lebenden Rinder, abgeglichen. Das System zeigt selbsttätig alle Ohrmarken an, die laut Rinderdatenbank für die gewünschte Maßnahme prämiensfähig sind sowie das dazugehörige Geburtsdatum und die Haltefrist. Weiters werden auch die für das jeweilige Tier zutreffenden rechnerischen Großvieheinheiten (GVE) beziffert (z. B. 0,6 GVE für einen Stier der Altersklasse 1). Zum Beantragen muss nur mehr das betreffende Ankreuzfeld markiert werden. Scheinen in der Tabelle nicht alle Tiere des Bestandes auf, kann der Landwirt diese über Navigation auf einen Button „Tier aus Bestand hinzufügen“ aus dem Bestandsregister der Rinderdatenbank ergänzen.

Der dritte Schritt ist die automatische Prüfung des Antrages auf Plausibilität. Diese hilft, Fehler und damit Ärger oder finanzielle Nachteile zu vermeiden. Gleichzeitig verringert sie die notwendigen Bearbeitungsschritte in der AMA. Fehlervermeidung bedeutet hier also auch Aufwandsverminderung. Mögliche Fehlermeldungen sind z.B. falsches Alter des Tieres, die Haltefrist der 1. Altersklasse ist noch nicht beendet, eine Ohrmarke kommt auf mehreren Anträgen vor oder die beantragte Ohrmarkennummer wurde bereits von einem anderen Landwirt beantragt.

Der abschließende vierte Schritt besteht aus der Navigation auf die Schaltfläche „Antrag senden“. Anschließend erscheint auf dem Bildschirm eine Bestätigung der AMA mit der laufenden Nummer und dem Eingangsdatum. Diese Antragsbestätigung sollte der Landwirt auf jeden Fall ausdrucken und ablegen.

Ausblick in die Zukunft

In den letzten drei Jahren hat sich die Zahl der Nutzer der neuen Medien um den Faktor 10 gesteigert. Aufgrund der positiven Erfahrungen mit eAMA setzt die AMA auch weiterhin auf den Ausbau der Internetaktivitäten. Die Akzeptanz der Kunden unterstreicht die Richtigkeit dieses Weges.

Die AMA plant, in Zukunft im Rahmen des Portals eAMA auch weitere interaktive Möglichkeiten zur Nutzung von e-Government-Anwendungen anzubieten. Wichtig ist dabei jedoch die zeitlich und technologisch abgestimmte Vorgehensweise mit anderen öffentlichen Bereichen, um den Bürgerinnen und Bürgern Doppelgleisigkeiten zu ersparen und möglichst hohe Praxistauglichkeit zu gewährleisten. Dabei wird auf die jeweils vorliegenden realisierten Standards Bedacht genommen.

Teil 4

Ministerratsbeschluss e-government-Strategie für Österreich

**Republik Österreich
Bundeskanzleramt**

e-Government-Strategie für Österreich

Vortrag an den Ministerrat

Österreich hat im Vergleich zu vielen anderen EU-Mitgliedsstaaten bereits früh die Wichtigkeit von Informations- und Kommunikationstechnologien für die öffentliche Verwaltung erkannt und im Bereich e-Government bereits vieles beispielgebend umgesetzt. Seit vielen Jahren zählen die österreichische Umsetzung des elektronischen Zugangs zu Grundbuch und Firmenbuch und der elektronische Rechtsverkehr zu den Best Practices in der EU. Das Rechtsinformationssystem des Bundes, das seit 2000 allen Bürgerinnen und Bürgern über Internet zugänglich ist, gehört – neben anderen - ebenfalls zu diesen Paradebeispielen.

Das Bürger- und Wirtschaftsportal der Verwaltung, help.gv.at, steht seit Dezember 1998 im Internet zur Verfügung. help.gv.at wird auch in Hinkunft die wichtigste Schnittstelle zur Verwaltung sein und wird mit einem Relaunch 2003 zum generellen Transaktionsportal mit noch besserer Verlinkung und einer noch benutzerfreundlicheren Oberfläche ausgestattet sein. Voraussetzung dafür ist eine generelle Meldepflicht für alle dezentral entwickelten e-Governmentanwendungen an help.gv.at.

Ein weiteres Vorbild innerhalb der EU ist seit vielen Jahren Finanz-Online, das bereits seit 1998 eine elektronische Steuerabwicklung für Wirtschaftsbeteiligte und seit 2003 auch für Bürgerinnen und Bürger anbietet. Auch die österreichrelevanten Informationen über Politik, Kultur und Gesellschaft können bereits seit 1998 über das Portal austria.gv.at abgerufen werden.

Als Beilage 2 sind dem vorliegenden Bericht Informationen der Ressorts über den Umsetzungsstand ihrer e-Government-Projekte angeschlossen.

Österreich soll im e-Government zu den fünf Besten Europas gehören!

Den Informations- und Kommunikationstechnologien wird in der EU ein wichtiger Stellenwert zur Erreichung der Ziele der Lissabon-Strategie zuerkannt. Beim Benchmarking im Rahmen des Aktionsplans eEurope 2002 kommt Österreich am 11. von 18 Plätzen zu liegen.

Die österreichische Bundesregierung strebt an, im Einvernehmen und in einer gemeinsamen Kraftanstrengung mit Ländern, Städten, Gemeinden und den übrigen öffentlichen und privaten Anbietern von e-Government bis Mitte 2004 die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Österreich im europäischen Vergleich einen Platz **unter den ersten fünf** einnimmt.

Die Umsetzung von e-Government ist eine gesamtstaatliche Aufgabe. In der Beilage 1 sind die 20 für den EU-Benchmark relevanten Gebiete, die Zuständigkeit innerhalb der Verwaltung, der Ist-Zustand sowie die mit den Verantwortlichen abgestimmten Zeiten bis zur Realisierung in der erforderlichen Stufe in einer zusammenfassenden Tabelle veranschaulicht.

Basisdienste und Strukturen

Um e-Government nachhaltig und international konkurrenzfähig umzusetzen, werden folgende Konzepte zentral bereitgestellt:

- Einheitliche Formularrichtlinien
- Elektronische Zahlungsbestätigung
- Spezifikationen und Module für sichere Online Anwendungen
- Verzeichnisdienste
- Methoden der automatischen Übernahme von Daten in elektronische Verfahren
- Verfahren zum Erstellen elektronischer Bescheide mit Signatur
- Elektronische Zustelldienste
- Das zentrale Melderegister als e-Government Basisregister
- Methoden zur Vermeidung von Beilagen durch Einbinden der wichtigsten Dokumente in das ZMR
- e-Government taugliche Organisationsregister (Firmenbuch, Vereinsregister..), die auch für die Wirtschaft nutzbar sind.
- help.gv.at als zentrales Portal für Bürger und Wirtschaft

Bürgerkarte, Dienstkarte, elektronische Signatur, Online Banking, Gebührenentrichtung über Handy und offene Schnittstellen sind bereits umgesetzt bzw. stehen kurz vor Realisierung. Sicherheit und Datenschutz haben höchste Priorität. Eine im EU-Vergleich beispielgebende Zusammenarbeit mit Bund, Ländern und Gemeinden ermöglicht durch ein akkordiertes Vorgehen eine optimale Nutzung der Ressourcen. Standardisierte e-Mailadressen für alle Städte und Gemeinden tragen zu einer durchgängigen Umsetzung von e-Government auf allen Gebietskörperschaftsebenen bei.

Die e-Government Offensive 2003

Eine **e-Government-Roadmap** soll – neben den 20 benchmarkrelevanten Diensten - sämtliche weitere Verfahren enthalten, die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmer bisher auf konventionelle Weise bearbeitet haben und die künftig elektronisch abgewickelt werden sollen. Für all diese Verfahren wird ein verbindlicher Zeitplan fixiert (Verfügbarkeit gemäß den vier Benchmarkstufen der EU). In der Roadmap werden auch die Umsetzungskonzeptionen für die Basisdienste aufgenommen.

Der Nutzen von e-Government wird in wenigen Jahren in vielen Bereichen ersichtlich sein. Als Grundlage müssen gemeinsame Investitionen in die Basisdienste gesetzt werden. Die Verantwortung für Umsetzung und Finanzierung von e-Government darf sich daher nicht auf die traditionellen Träger der IKT in der Verwaltung und die IKT-Ressourcen beschränken.

Längerfristig werden die Investitionen in die Basisdienste nicht nur zu wesentlichen Einsparungen in der Verwaltung führen, sondern als Grundlage für e-Government-Services allen Beteiligten zu Gute kommen.

Um die österreichweite Umsetzung der 20 ausgewählten EU-e-Government Services sichtbar zu machen, wird help.gv.at verstärkt als Informations- und Transaktionsportal nach außen genutzt. Alle Online Dienste der öffentlichen Verwaltung müssen für Bürger und Wirtschaft zur Vereinfachung für die Nutzerinnen und Nutzer auch über help.gv.at erreichbar sein. help.gv.at als Transaktionsportal wird durch die Verwendung von elektronisch signierten Bescheiden, elektronischen Gebühreneingangsbestätigungen und elektronischen Zustelldiensten zum virtuellen Amt. Mit Hilfe von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit wird dieses Portal Bürgern und Wirtschaft verstärkt bekannt gemacht. Dabei bietet help.gv.at Links zu integrierten Verfahren an (z.B. zu Finanz Online, etc.) und stellt für alle anderen Verfahren, die online abgewickelt werden können, den „elektronischen Postkasten“ zum Übermitteln von Formularen nach dem Styleguide und von Zahlungsbestätigungen an die verschiedensten Verwaltungseinheiten dar. Um ein einheitliches Auftreten der öffentlichen Verwaltung gegenüber den BürgerInnen zu gewährleisten, ist die Anwendung des Formular-Styleguides in der jeweils geltenden Form für alle elektronischen Formulare verpflichtend.

Damit alle Verfahren der öffentlichen Verwaltung für den Bürger nach einheitlichen Themenbereichen bzw. Lebenssituationen angeboten werden können, ist ein Verbund der bestehenden Informations- bzw. Transaktionsportale von Ländern, Gemeinden und Körperschaften öffentlichen Rechts aufzubauen. Bis Ende 2003 sind über diesen Verbund die eEurope 2005 Benchmarkpunkte zum größten Teil zumindest in Stufe 3 umzusetzen. Die maximal zu erreichende Stufe ist bis Mitte 2004 in Angriff zu nehmen.

Es ist eine breite Basis für das Konzept Bürgerkarte zu schaffen, die keine Hürden des Zuganges beinhaltet. Das Konzept der Verwaltungssignatur soll die Hindernisse, die derzeit noch bei der Verwendung sicherer Signaturen bestehen, durch einen Stufenplan beseitigen. Ein Umsetzungsplan muss das Umsetzungskonzept unter Einschluss unterschiedlicher Ansätze (eCard, Bankomatkarte, sonstige Karten oder etwa das Mobiltelefon) festlegen. Zur rascheren Verbreitung der elektronischen Signatur sind strategische Partnerschaften mit relevanten Bereichen der Wirtschaft zu schließen.

Für die alltägliche Nutzung sollen die Zusammenführung des Personalausweises mit Chipkarte und der elektronische Führerschein langfristig eine Basis für zeitgemäße Ausweisdokumente bilden.

Kompetenz- und Bewertungszentren können e-Government auf regionaler und lokaler Ebene vorantreiben. Diese sollen aus Best Practice Aktivitäten (z.B. Mustergemeinde) entstehen.

Die e-Government Offensive und die geplanten Maßnahmen zur Umsetzung müssen einer breiten Öffentlichkeit aber auch intern - in der öffentlichen Verwaltung - zur Kenntnis gebracht werden. Es sollen daher ein entsprechendes PR-Konzept nach außen sowie ein Change-Management-Prozess intern aufgesetzt werden. Gerade für die Organisationseinheiten der öffentlichen Verwaltung und den einzelnen Bediensteten bedeutet e-Government auch eine Neuorientierung. Eine wissenschaftliche Begleitung soll die Fortschritte durch die e-Government Offensive evaluieren.

e-Government-Gesetz

Angesichts des verfassungsrechtlichen Legalitätsgebots der staatlichen Vollziehung bedürfen neue Instrumente und Verfahren, wie sie in Realisierung des Umsetzungsplans entwickelt werden, einer entsprechenden Rechtsgrundlage. Auch unter Beachtung des gleichzeitig zu verfolgenden Deregulierungsgebots sind aufgrund der bisherigen Erfahrungen ergänzende gesetzliche Regelungen in einigen Punkten unverzichtbar. Diese Regelungen sollen gemeinsam in einem eigenen Querschnittsgesetz, dem „e-Government-Gesetz“, getroffen werden, damit das Potenzial der Möglichkeiten von e-Government voll ausgeschöpft werden kann.

Jedenfalls wird das e-Government-Gesetz in den nachfolgenden Bereichen den notwendigen rechtlichen Rahmen schaffen:

- Eindeutige elektronische Identifikation
- Elektronische Standarddokumente
- Datenschutz im e-Government
- Bürgerkarten und Verwaltungssignatur
- Portalverbundsysteme
- Verzeichnisse und Register
- Elektronische Zustellung
- e-Governance und Bürgerbeteiligung

Dieses Gesetz soll spätestens mit 1.1.2004 in Kraft treten. Parallel hierzu muss dafür vorge-sorgt werden, dass auch bei den anderen Gebietskörperschaften rechtzeitig die dem Um-setzungsplan entsprechenden Maßnahmen gesetzt werden können. Ungeachtet der hervor-ra-genden informellen Zusammenarbeit der Gebietskörperschaften, die entscheidend für das bis-her Erreichte war, wird - wo nötig - auch eine rechtsverbindliche Festlegung der gemeinsam erarbeiteter Konzepte anzustreben sein.

Verbesserung der Infrastruktur

Die Infrastruktur vor allem in den Gemeinden des ländlichen Raumes muss verbessert werden. Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien können nur genutzt werden, wenn entsprechende Netzzugänge vorhanden sind. Dies betrifft sowohl die Förderung von Infrastrukturmaßnahmen auf dem Gebiet von Breitband- und Drahtlosverbindungen als auch die Bereitstellung von Internetzugängen in öffentlichen Gebäuden, sogenannten Public Internet Access Points (PIAPs) bzw. über Funknetze (WLAN). Public Private Partnership-Modelle können die hier vorhandenen Synergien für ein rasches Umsetzen nutzen.

Rasche Akzeptanz von e-Government wird durch die Möglichkeit, die Grundgebühren für Breit-bandzugänge in der Anfangsphase bis Ende 2004 steuerlich als Sonderausgaben geltend zu machen, gefördert. Diese Maßnahme hat wie andere Infrastrukturmaßnahmen, die für e-Government notwendig sind, eine weit darüber hinausgehende Wirkung im wirtschaftlichen und privaten Bereich.

e-Government und Demokratie

Neue Medien sollen auch verstärkt dazu eingesetzt werden, einen offenen Dialog zwischen Regierung, politischen Entscheidungsträgern, den Bürgerinnen und Bürgern und den Akteuren der Wirtschaft zu fördern. Modernes Regieren schließt e-Government und den Einsatz neuer Technologien als erklärtes Ziel mit ein. e-Governance Angebote, die den Bürgerinnen und Bürgern eine direkte Beteiligung an demokratischen Entscheidungsprozessen ermöglichen, sind schrittweise zu entwickeln.

Die Umsetzung von Diskussionsplattformen, aber auch die Entwicklung elektronischer Verfah-ren für Bürgerbeteiligungsverfahren bis hin zu den Mechanismen der direkten Demokratie soll forciert werden.

Organisationsstrukturen

e-Government muss in allen Bereichen effizient und mit hoher Kompetenz umgesetzt werden. Dazu wird eine **e-Government-Plattform** unter dem Vorsitz des Herrn Bundeskanzlers ein-gerichtet, der auch der Herr Vizekanzler, Vertreter der Länder, des Städtebundes, des Gemeinde-bundes, des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger, der Wirtschaftskammer, weitere Mitglieder der Bundesregierung, der Vorsitzende des IKT-Boards sowie zwei externe Experten angehören.

Der e-Government-Plattform obliegt die Zielsetzung und die Gesamt-Koordination der e-Government-Aktivitäten, die Beschlussfassung über die e-Government-Roadmap, sowie die Fortschrittskontrolle. Die Roadmap legt den Projektrahmen bis Ende 2005 fest.

Die Mitglieder der e-Government-Plattform benennen ein **e-Cooperation-Board**. Dieses Board legt die Verantwortungen für die Ausarbeitung von Umsetzungsplänen in den verschiedenen e-Government-Bereichen fest und koordiniert und führt die Umsetzungspläne der Organisationen (IKT-Board, e-Government Arbeitsgruppen der Länder bzw. der IKT-Träger der öffentlichen Verwaltung) zusammen. Auf dieser Grundlage und unter Berücksichtigung der strategischen Zielvorgaben der e-Government-Plattform erstellt das e-Cooperation-Board einen akkordierten Entwurf einer Roadmap.

Die bestehenden Strukturen werden institutionell gefestigt und mit klaren Kompetenzen ausgestattet. Der Plattform und dem e-Cooperation-Board wird ein Exekutivsekretär zur Seite gestellt. Das bisherige IKT-Board soll vermehrt im Bereich technische Standards auch unter Berücksichtigung von e-Security tätig werden. Für die Umsetzung von e-Government-Vorhaben werden längerfristige Kooperationen zwischen verschiedenen IKT-Trägern der öffentlichen Verwaltung (IT-Abteilung des BM.I, BRZ-GmbH, und andere) mit einer Regelung der Rechte und Pflichten geschlossen.

Damit soll eine funktionierende Umsetzungsebene gewährleistet werden.

Über den Fortschritt bei der Umsetzung der e-Government-Strategie wird im Rahmen der Bundesregierung spätestens vor der parlamentarischen Sommerpause 2003 Bericht erstattet.

Ich stelle den

Antrag

meinen Bericht zustimmend zur Kenntnis zu nehmen.

Wien, am 13.Mai 2003

Dr. Wolfgang Schüssel m.p.

Beilage 1 zum Ministerratsvortrag: e-Government-Strategie für Österreich

In den Tabellen der Beilage wird für die 12 Online Dienste für Bürgerinnen und Bürger sowie für die 8 Online Dienste für die Wirtschaft der Ist-Stand dokumentiert. Es sind die erreichbaren Umsetzungsstufen dargestellt und die Ziele der Umsetzung der Benchmarkpunkte durch die jeweils angegebenen Verantwortlichen dargestellt.

- Stufe 1 bedeutet das Vorhandensein von Information über den Basisdienst im Internet.
- Bei Stufe 2 können Bürgerinnen und Bürger Formulare herunterladen.
- Stufe 3 muss bereits eine Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürger und Verwaltung zulassen. Das Formular kann nicht nur heruntergeladen, sondern auch an die Behörde elektronisch übermittelt werden bzw. ist eine elektronische Kommunikation mit der Behörde möglich (z.B. e-Mail).
- Die letzte Stufe ermöglicht die komplette Abwicklung des Amtswegs durch die Bürgerin und den Bürger, einschließlich Zustellung der Erledigung (Post oder elektronisch).

	Onlinedienste für Bürger	Zuständigkeit	Letzer Benchmark % d)	Letzer Benchmark Stufe	maximal erreichbar	Vollausbau bis
1.	Einkommensteuer	BMF, Finanz Online	50	(2)	(4)	erreicht
2.	Arbeitsplatzvermittlung, Arbeitsplatzsuche	AMS; BMWA	100	(3)	(3)	erreicht
3.	Sozialleistungen - Arbeitslosengeld - Kindergeld - Medizinkosten - Stipendien	AMS, BMWA + help.gv.at BMSG + help.gv.at + KV-Träger in Ö nicht relevant (n.r.) da Unternehmerservice (Apotheken), Krankenkassen, HV, BMGF Studienbeihilfebehörde BMBWK, BMBWK	44	(2) (1) (2) (2) (2)	(4)	4Q/03 3Q/03 erreicht a) 4Q/03
4.	Persönliche Dokumente (Pass/Führerschein)	Bezirkshauptmannschaften, Bezirksverwaltungsbehörden BMI	63	(2)	(3)	3Q/03
5.	KFZ-Zulassung	in Ö nicht relevant, da Service von Versicherungen erbracht wird alle KFZ Versicherungen, Verband der Versicherungen, WK - privat; BMI, BMVIT	26	(1)	(4)	Nicht relevant
6.	Antrag auf Baugenehmigung	Gemeindebund, Städtebund + help.gv.at	34	(1)	(4)	3Q/03
7.	Erklärung gegenüber der Polizei	örtl. Polizeidienststelle, BMI	33	(1)	(3)	3Q/03
8.	Öffentliche Bibliotheken	Bibliotheksverbund, BMBWK	80	(2)	(3)	erreicht
9.	Geburts- und Heiratsurkunden	BMI + help.gv.at	34	(2)	(3)	3Q/03
10.	Fortsetzungsmeldung an Hochschulen	Fachhochschulen, Universitäten, BMBWK	41	(2)	(4)	erreicht b)
11.	Meldung Adressänderung	BMI	67	(2)	(3)	3Q/03
12.	Gesundheitsbezogene Dienste	Krankenanstaltenträger, BMFG Terminvereinbarung mit Krankenhaus in Österreich nicht üblich	16	(1)	(4)	Nichtrelevant

	Online Dienste für die Wirtschaft	Zuständigkeit	Letzer Benchmark % d)	Letzer Benchmark Stufe	maximal erreichbar	Vollausbau bis
13.	Sozialbeiträge für Mitarbeiter	Sozialversicherungsträger, BMSG	100	(4)	(4)	Erreicht
14.	Körperschaftssteuer	Finanz Online; BMF	50	(2)	(4)	1.1.04
15.	Umsatzsteuer	Finanz Online; BMF	50	(2)	(4)	1.1.04
16.	Gewerbeanmeldung	Gemeinden; Gemeindebund	100	(4)	(4)	erreicht
17.	Einreichen von Daten an Statistikämter	Statistik Austria	100	(3)	(3)	erreicht
18.	Zollerklärung	BMF	50	(2)	(4)	1Q/04 c)
19.	Umweltkonzession	BMLFUW	25	(1)	(4)	2Q/03 (Stufe 2) 3Q/03 (Stufe 3) 1.1.04
20.	Öffentliche Beschaffung	BBG	50	(2)	(4)	4Q/03

- a) Service durch Apotheken erbracht; Stufe 4 bereits erreicht
- b) Inskription ist bereits Stufe 4; Immatrikulation erfordert Vorlage von Zeugnissen sowie Unterschriften
- c) Versandverfahren für Spediteure; Import/Export-Verfahren 1.1.2005
- d) „Derzeit“ entspricht dem Bewertungsstand des letzten Benchmark

Beilage 2

e-Government Ausgangspunkte der Ressorts für einen Umsetzungsplan

In dieser Beilage zum Ministerratsvortrag sind Informationen der einzelnen Ressorts kurz und prägnant zusammengefasst, die als Ausgangspunkt für einen gemeinsamen Umsetzungs- und Masterplan dienen sollten. Zusammen mit den übergreifenden Aktivitäten und ergänzt mit den Ergebnissen der Arbeitsgruppe e-Government Masterplan der Länder, des Städtebundes und des Gemeindebundes werden diese in den Erstellungsprozess für den gemeinsamen österreichischen e-Government Masterplan eingebracht werden.

e-Government-Projekte des BKA

Projekt	Umsetzungsrahmen	Termin - bis
ELAKimBUND	Vorbereitungsarbeiten für den Rollout in den Ressorts	Juli 2003
	Rollout in den Ressorts	Juli 2003 bis Sept. 2004
DVR-Antrag mittels elektronischem Formular	Umsetzung der elektronischen Antragstellung und Übergang in den elektronischen Verwaltungsprozess mittel ELAK; (die Lösung soll beispielhaft für die Anbindung von elektronischen Anträgen an den ELAK umgesetzt werden)	3./4. Quartal 2003
e-Recht (elektronischer Gesetzwerdungsprozess)	Technische Umsetzung der authentischen Publikation	Juli/August 2003
help.gv.at	Umstellung auf "Elektronisches Formularwesen"- Bundesebene (Umsetzung erfolgt in 3 Etappen)- Länder- und Gemeindeebene	Okt. 2003Feb. 2004Jun. 2004Okt. 2003
	EU-Benchmarking - Beitrag im Rahmen von help.gv.at - elektronische Bauanzeige- elektronische Betriebsanzeigengenehmigung- Online Geburtenpaket	Nov. 2003Jän. 2004Jun. 2004
	Elektronische Bezahlung und Signatur (Die Module sollen exemplarisch im Verfahren "Formloser Antrag" und "Meldebestätigung umgesetzt werden)	Jun. 2003
	Schnittstelle zum ELAK	Jul. 2003
	EU-Erweiterung - Ausweitung des inhaltlichen Angebotes (Mehrsprachigkeit)	Okt. 2003
	help.gv.at Marketing Offensive	Lfd.
	Neue Benutzerschnittstelle (Neugestaltung der Benutzerführung)	Jun. 2003
SAP-PM	Fachliche Anforderungsdefinition und Geschäftsprozessdefinition (Umsetzung durch BMF)	Dez. 2004

e-Government-Projekte des BMAA

Projekt	Beschreibung	Termin
ELAK	Elektronischer Akt (inkl. dessen Konzeption und Entwicklung)	seit 1997
MEDUSA	Verknüpfung aller Vertretungen Österreichs im Ausland mit der Zentrale und untereinander	Umsetzungs-stand: 85% Abschluss: Ende 2003
IDR (Identitätsdokumentenregister)	Pässe für Auslandsösterreicher werden über dieses System erstellt	seit Beginn 2003 Umsetzungs-stand: 80% Abschluss: Herbst 2003
Internetportal	Relaunch	Umsetzungsstand: 95% Abschluss: Mai 2003
Elektronische Kartei völkerrechtlicher Verträge	Bilaterale Vertragskartei wird elektronisch geführt. Multilaterale Verträge sind derzeit zu 40 % erfasst und freigegeben. Die Vertragskartei, mit Verknüpfungen zum RIS, wird mit dem Relaunch der Seite des BMAA veröffentlicht.	seit 1. Jan. 2003
e-Recht	Für Kundmachungen für Ministerratsvorträge	-seit Sept. 2002 -seit 1. Jan. 2003 Umsetzung: 100 % e-Recht bis Ende 2003
Registrierung von AuslandsösterreicherInnen / ÖsterreicherInnen im Ausland	Vollautomatisiertes System zur Eintragung von AuslandsösterreicherInnen und ev. Auslandsreisenden	Umsetzung: Überlegungsstadium
Einbindung von AuslandsösterreicherInnen in die ‚Bürgerkarte‘	Einbeziehung von AuslandsösterreicherInnen in ein erweitertes Zentrales Melderegister	Umsetzung: Überlegungsstadium
Ein- und Abgangsstelle	Gemeinsame Ein- und Abgangsstelle des Clusters Minoritenplatz	Umsetzung: Überlegungsstadium
SAP	HV-SAPPM-SAP	-wird derzeit implementiert -Vorbereitungen laufen
e-voting		Projektiert
e-learning		Projektiert

e-Government-Initiativen des bm:bwk

Projekt	Beschreibung	Termin
Austrian School Network (ASN)	Umsetzung eines breitbandigen Internetanschlusses aller 6.300 öffentlichen und privaten Schulen	Ende 2005 (derzeit 25 %)
ACOnet (Universitätsdatennetz)	Breitbandige Verbindung der Universitäten (1Gbit-Ethernet-LAN) mit Internetzugang für alle Studenten und breitbandige Verbindung zu den europäischen Wissenschafts- und Forschungsnetzen (GEANT)	Bereits realisiert, laufende Weiterentwicklung
Internetsicherheit	Sicherheit im Internet für den gesamten Bildungsbereich (Web-Mailfilterprogramme, Virenschutz etc.)	Schrittweise bis 4. Quartal 2004
Schulservicecard	Pilotprojekt zur Einführung eines elektronischen Schülersausweises mit Identifikations-, Authentifizierungs-, Berechtigungs- und Zahlungsfunktion	4. Quartal 2004 derzeit Pilotprojekt und Feldversuch
Studierendenservice-card	elektronischer Studierendenausweis / Umsetzungsphase	4. Quartal 2004
e-Stipendium	Web-gestützte Abwicklung der Anträge auf Studienbeihilfe mittels elektronischer Studierenden-Chipkarte und sicherer digitaler Signatur	4. Quartal 2004
Verbund Bibliotheken an Universitäten und Pädagogischen Akademien	- gemeinsame Software (Aleph), zentraler OPAC	Bereits im Echtbetrieb
Verbund öffentliche und Schul-Bibliotheken	Pilotprojekt mit zentralem Server im BVÖ	3. Quartal 2004(abhängig von Verfügbarkeit finanzieller Mitteln)
SBX / Schulbuch extra	Pilotphase mit interaktiven Online-Ergänzungen zum traditionellen Schulbuch; leichtes Auffinden von Übungen nach Gegenstand und Schulstufe	4. Quartal 2004derzeit Pilotprojekt
Schulbuchaktion online	93% aller Schulen bestellen bereits Online (250.000 Bestellvorgänge mit 8,7 Mio. bestellten Büchern)	Bereits im Echtbetrieb
UNTIS-UPIS/RAP	computerunterstützte Unterrichtsverwaltung an Bundesschulen (Stundenplan, Lehrfächerverteilung, MDL-Abrechnung für Lehrer)	Bereits im Echtbetrieb
Bildungsdokumentationsgesetz	Aufbau eines Bildungsstatistiksystems	4. Quartal 2003

ESF-Monitoringsystem	Online-Monitoringsystem zur Betreuung und Steuerung aller 375 Projekte des Europäischen Sozialfonds und des BMBWK	Im Echtbetrieb
e-Recht	elektronisches Rechtserzeugungssystem für Eigen- und Fremdlegistik zur sicheren Kommunikation und Nachvollziehbarkeit der Phasen der Rechtserzeugung	Im Echtbetrieb
Projektdatenbank	Faktendokumentation für Forschungsprojekte	Im Echtbetrieb
Förderdatenbank	automatisationsunterstütztes Management von Förderungen	2. Quartal 2004
Datawarehouse Schulbereich	Management-Informationssystem zur Ressourcenbewirtschaftung im Bereich der Lehrfächerverteilung, Schulorganisation, Besoldungs- und Beschäftigungsdaten von Lehrern und Nicht-Lehrer-Personal	Im Echtbetrieb (laufende Optimierungen)
Datawarehouse Universitäten	Ressourcensteuerung im Bereich der Universitäten	3. Quartal 2004
ePMP (Teamply)	Internetbasiertes Kommunikations- und Informationssystem, mit dem Arbeitsgruppen und Projekte elektronisch unterstützt abgewickelt werden	Im bm:bwk im Echtbetrieb (für Schulen Pilotphase)

e-Government-Projekte des BMF

Projekt	Beschreibung	Termin
e-Finanz	<p>a) Bürgerpaket Einbindung der Einkommensteuer in FinanzOnline</p> <p>b) Unternehmerpaket Einbindung der Körperschaftssteuer und der Umsatzsteuer in FinanzOnline</p> <p>c) Einbindung der Bürgerkarte mit digitaler Signatur</p>	<p>seit 17.2.2003 in Produktion</p> <p>1. Quartal 2004</p> <p>1. Quartal 2004</p>
Gemeinsame Prüfung	Gemeinsam mit den Sozialversicherungsträgern Entwicklung einer konsistenten Prüfsoftware für Lohnsteuer, SV-Beiträge und Kommunalsteuer; Integration der Gemeinden/Kommunalsteuer in FinanzOnline	30.6.2003
BEIREORG	Einbindung der Familienbeihilfen in FinanzOnline und Reorganisation des bestehenden Verfahrens	1.1.2005
e-Zoll	Einbindung der Zollerklärungen in FinanzOnline	1.1.2005
Internet	Umfassendes Informationsangebot für Bürger, Wirtschaft, Wirtschaftstreuhand und Notare sowie interessiertes Fachpublikum; Formularangebot des BMF; Zugang zu FinanzOnline	1.7.2003
HV-SAP	Reorganisation des Haushalts- und Rechnungswesens des Bundes	2. Quartal 2004
PM-SAP	Reorganisation des Personalmanagements des Bundes einschließlich der Bundesbesoldung; gemeinsam mit BKA	1.1.2005
ELAK im BMF	Rollout des ELAK im Bund in BMF-Zentraleitung	2. Quartal 2004

e-Government-Projekte des BMGF

Projekt	Beschreibung	Termin
Internet	Umfassendes Informationsangebot zu den Zuständigkeitsbereichen des BMGF	1.5.2003
EudraVigilance	EU-weiter elektronischer Datenaustausch im Bereich Arzneimittelüberwachung	3. Quartal 2004
eSubmission	EU-weiter elektronischer Datenaustausch im Bereich Arzneimittelzulassung	3. Quartal 2004
Gesundheitstelematikgesetz	Übertragungssicherheit und Informationsmanagement für elektronischen Austausch von Gesundheitsdaten	Beschlussfassung durch NR
Leistungsorientierte Krankenanstalten-Finanzierung	Bereitstellung Softwarepaket über BMGF-Homepage, Datenübermittlung (Auswertungen der Krankenanstalten) elektronisch an BMGF	Aktualisiertes Softwarepaket jährlich neu
DIAG Extranet	Interinstitutionelle Analyse von Gesundheitsdaten über Datawarehouse-System/Internet	4. Quartal 2003
Krankenanstalten-Verzeichnis	Onlineverzeichnis mit Kennziffern und Strukturmerkmalen österreichischer Krankenanstalten	Laufende Aktualisierung
Zentrale Schweinedaten-bank	Kooperationsprojekt mit Statistik Austria, Online-Dateneingabe durch Produzenten	Vollbetrieb 2005
ELAK im BMGF	Rollout des ELAK im Bund in BMGF-Zentralleitung	2. Quartal 2004
SAP-PM	Fachliche Anforderungsdefinition und Geschäftsprozessdefinition	Dez. 2004

e-Government-Projekte des BM.I

Projekt	Umsetzungsrahmen	Termin - bis
Zentrales Melderegister(ZMR)	Basisfunktionalitäten	Seit 1.3.2002 in Produktion
	Drehscheibe für eGovernment: Personenbindung, bereichsspezifische Verfahrenskennung, Personenstandsregister, Urkundenregister, ua.	Ressourcenabhängig
Identitätsdokumentenregister (IDR)	Automatisierung des Ablaufes im Backoffice hinsichtlich Ausstellung	Seit 2.5.2001 in Produktion (hinsichtlich Reisepässe) Seit 8.1.2002 in Produktion (hinsichtlich Personalausweise)
Führerscheinregister(FSR)	Automatisierung des Ablaufes im Backoffice hinsichtlich Ausstellung bei den zum BM.I gehörenden Behörden	Seit 1998 in Produktion
Zentrales Vereinsregister(ZVR)	Entwicklung einer zentralen Datenbank über alle Vereine Österreichs	Jänner 2004
ELAK im BM.I	Rollout des ELAK im Bund in BM.I- Zentraleitung	3. Quartal 2004

e-Government-Projekte des BMJ

Projekt	Beschreibung	Termin
Grundbuch	a) Führung in einer Datenbank b) Externe Abfrage c) Elektronischer Rechtsverkehr (vom Gericht) d) Elektronischer Rechtsverkehr (zum Gericht)	seit 1982 seit 1986 Ende 2003 2004 - 2005
Verfahrensautomatisation	a) als Mahnverfahren begonnen b) Poststraße (Zustellserver) c) REDESIGN (umfassend 40 unterschiedliche Gerichtsverfahren)	seit 1986 seit 1986 seit 2000
Elektronischer Rechtsverkehr	a) zum Gericht b) vom Gericht c) e-Government-Label EU-Kommission	seit 1990 seit 1999 2001
Firmenbuch	a) Führung in einer Datenbank b) Externe Abfrage c) Elektronischer Rechtsverkehr (vom Gericht) d) Elektronischer Rechtsverkehr (zum Gericht)	seit 1992 seit 1993 Ende 2003 2004 - 2005
Internet	Umfassendes Informationsangebot für alle; Formularangebot des BMJ; Abfrage Gerichtsdatenbank	seit 1999
Integrierte Vollzugsverwaltung	Umfassende Häftlingsverwaltung	seit 1999
Ediktsdatei	Insolvenzdatei, Versteigerungen von Liegenschaften und beweglichen Sachen, Firmenbuchveröffentlichungen, Kuratoren und Veräußerungen der Masseverwalter	seit 2000
Insolvenz-Verwalterdatei	- Registrierung mit einem persönlichen Benutzerzertifikat - Elektronische Signatur - Gebühren nur elektronisch eingezogen - Registrierte können nach Bestellung durch das Gericht in der Ediktsdatei selbst bekannt machen.	seit 2002

RIS	Entscheidungen des Obersten Gerichtshofs	seit 1990
HV-SAP	Haushaltsverrechnung des Bundes	1. Quartal 2002
PM-SAP	Personaladministration (PA), Personalabrechnung (AR), Zeitwirtschaft (ZW), Organisationsmanagement (OM), Reisemanagement (RM) Managementinformationssystem (MIS)	1.1.2005
Zentrales Urkundenarchiv	a) Grundbuch b) Firmenbuch c) Einbindung cyberDoc u.a.	1) Pilotprojekt 2. Quartal 2003 2) 2004
Sachverständigen- und Dolmetscherliste	analog Insolvenzverwalterliste, jedoch mit Sachentscheidung des zuständigen Präsidenten des Landesgerichts	Ende 2003
ELAK im BMJ	Rollout des ELAK im Bund in BMJ-Zentralstelle	1. Quartal 2004

e-Government-Projekte des BMLV

Projekt	Umsetzungsrahmen	Terminplanung
ELAK / KIS	Rollout in der Zentralstelle	Mitte 2003
	Implementierung bei ausgewählten, unmittelbar nachgeordneten Kommanden und Dienststellen	Pilotphase bis 4. Quartal 2003
Ergänzungswesen	Vorlage von Anbringen über Internet	Pilotphase bis 4. Quartal 2003
Bürgerservice	Übermittlung und Bearbeitung von Anliegen	Anwendungsphase seit 2000
Informationen des BMLV über Internet	Verfügbarkeit der Homepage des BMLV	Anwendungsphase seit 2000
help.gv.at	Verknüpfung mit den auf der Homepage des BMLV angebotenen Informationen	Anwendungsphase seit 2000
	Mitarbeit im Beirat	
e-Recht	Technische Umsetzung der authentischen Publikation	3. Quartal 2003

e-Government-Projekte des BMLFUW

Projekt	Umsetzungsrahmen	Termin - bis
e-AMA (elektronische Förderungsabwicklung)	Umsetzung im Rahmen der GAP	Laufende Erweiterung e-AMA - Ende 2006
ELAK im BMLFUW	Rollout des ELAKs in der Zentralstelle des BMLFUW	4. Quartal 2003
elektronisches Datenmanagement in der Abfallwirtschaft (einheitliches Anlagenregister)	Definition von einheitlichen Standards für einheitliche Erfassung, Bearbeitung und Übermittlung von Daten im Zusammenhang von nationalen und internationalen Meldeverpflichtungen inkl. des Aufbaus eines bundesweit einheitlichen Anlagenstammregisters mit einer weltweit eindeutigen Identifikationsnummer.	Schrittweise Umsetzung 4. Quartal 2003 bis Ende 2005
Zentrale Datenbank Wein	a) Formularwesen und Aufbau einer Datenbank für Meldungen gemäß Weingesetz für Landwirte und Behörden (Transportbescheinigung, Prüfnummernverfahren, Bestands- und Erntemeldung, Mostwägerbestätigung) b) Aktuelle Statistikauswertungen für Meldungen an die EU	In Ausarbeitung - weitere Umsetzungsschritte bis Ende 2003

e-Government-Projekte des BMSG

Projekt	Beschreibung	Termin - bis
ELAK im BMSG	organisatorische und technische Vorbereitungsarbeiten und Rollout	1Q04
PM-SAP	organisatorische und technische Vorbereitungsarbeiten für die Einführung des PM-SAP zur Reorganisation des Personalmanagements einschließlich der Besoldung; Rollout	4Q04
HV-SAP	Reorganisation des Haushalts- und Rechnungswesens des Bundes; Umsetzung im BMSG	realisiert
SozDok	Gemeinsam mit der Sozialversicherung erfolgte die Umsetzung der elektronischen Rechtsdokumentation des österreichischen Sozialversicherungsrechtes	realisiert
AVSV	Gemeinsam mit der Sozialversicherung erfolgte die Umsetzung der amtlichen Verlautbarungen der Sozialversicherung im Internet (authentische Publikation)	realisiert
Koordination eCard	Mitwirkung bei der Koordination der eCard als Bürgerkarteninfrastruktur	laufend
Kinderbetreuungsgeld - online	Realisierung als e-Government-Verfahren in Zusammenarbeit mit den KV-Trägern	3Q03
Controlling	Online-Eingabe von Controlling-Daten für das Bundessozialamt durch externe Träger über Internet (Portal BRZ)	realisiert
Begutachtungsverfahren bei der erhöhten Familienbeihilfe	Elektronische Abwicklung des Begutachtungsverfahrens bei der erhöhten Familienbeihilfe im Auftrag der Finanzverwaltung durch das Bundessozialamt	realisiert
HV-SAP	Reorganisation des Haushalts- und Rechnungswesens des Bundes; Umsetzung im Bundessozialamt	realisiert
ELAK im Bundessozialamt	organisatorische und technische Vorbereitungsarbeiten und Rollout im Bundessozialamt	3Q04

e-Government-Projekte des BMVIT

Projekt	Beschreibung	Termin bis
ELAK im bmvit	Organisatorische und technische Vorbereitungsarbeiten und Rollout	3Q04
HV-SAP	Reorganisation des Haushalts- und Rechnungswesens des Bundes. Umsetzung im bmvit	erfolgt
PM-SAP	Organisatorische und technische Vorbereitungsarbeiten für die Einführung des PM-SAP zur Reorganisation des Personalmanagements einschließlich der Besoldung; Rollout	4Q04
e-Recht	Technische Umsetzung	erfolgt
Internet	Umfassendes Informationsangebot für Bürger und Wirtschaft insbesondere aus den Bereichen Forschung, Infrastruktur und Telekommunikation	erfolgt
	Formulare (für Download) in folgenden Bereichen: <u>Luftfahrt:</u> bird strike Formular JAR 145 Anträge <u>Telekommunikation:</u> Anträge Richtfunkanlagen und Luftfunkstellen, Satellitensendeanlagen <u>Innovation/Technologie:</u> Diverse Formulare in den Bereichen Verkehrstechnologie, Energie- und Umwelttechnologie, COST, Luft- und Raumfahrt Elektronische Formulare	erfolgt in Vorbereitung
	Gesetzes- und Verordnungstexte werden dem interessierten Staatsbürger im Internet in folgenden Bereichen zur Verfügung gestellt: Verkehrsinspektorat - Luftfahrt - Straßenverkehrsrecht - Verkehrsgewerbe, Verkehrssicherheit - Schiene - Schifffahrt	erfolgt
	Flugunfallgutachten: Informationen über veröffentlichte Flugunfallberichte	erfolgt
Funkrecht	Anwendung zum Management von Funkbewilligungen, Einbringung von elektronischen Anträgen (Anwendung Funk-3)	geplant für 4Q04
Teleworking	Interne Effizienzsteigerung durch Teleworking - 1 Phase	erfolgt

e-Government-Projekte BMWA

Projekt	Beschreibung	Termin
Papierlose Außenwirtschafts-administration (PAWA)	<p>www.bmwa.gv.at/BMWA/Themen/Aussenwirtschaft/Ausfuhrkontrolle/PAWA.htm</p> <p>ØEinfuhrbewilligung für Textilien und Bekleidung, Eisen und Stahlwaren und Schuhe per Internet</p> <p>ØVerbindung mit Zollstellen</p> <p>ØVollelektronischer Bescheid für Unternehmen, mit dem die vollständige Verzollung vorgenommen werden kann</p>	seit November 2002
Mitwirkung bei HELP-Business, dem Amtshelfer online für Unternehmer	<p>www.help-business.gv.at</p> <p>Portal für Informationen und E-Government-Anwendungen speziell für Unternehmer (z.B. ELDA - An- und Abmeldung von Mitarbeiter/-innen, Online-Nachfolgebörse der Wirtschaftskammern etc.)</p>	laufender Ausbau und Aktualisierung
Grundstücksdatenbank	<p>automationsunterstützte Führung von Grundbuch und Grenzkataster zur gebührenpflichtigen Abfrage unter Verwendung der Internettechnologie</p>	seit 1.7.1999
eJob-Room Arbeitsmarktservice	<p>www.jobroom.at Unternehmen und Jobsuchende können nach geeigneten Mitarbeiter /-innen bzw. freien Stellen suchen und direkt miteinander in E-Mail-Kontakt treten</p>	seit 2001
Formulare für Meldepflichten im Arbeitnehmerschutz	<p>ausführlich erläuterte Formulare zum Download und eine vollständige Liste sämtlicher Meldepflichten online</p>	Herbst 2003

<p>Staatliche Landkarten im Internet</p>	<p>www.austrianmap.at</p> <p>a) österreichweit flächendeckende Kartendarstellung in verschiedenen Maßstäben</p> <p>b) Messen von Koordinaten und Entfernungen</p> <p>c) Orts- und Gebietssuche mit Hilfe einer geografischen Namensdatenbank</p>	<p>seit November 2000</p>
<p>elektronischer Amtshelfer der Vermessungsbehörde</p>	<p>www.bev.gv.at</p> <p>a) gesetzliche Bestimmungen für Behördenverfahren und detaillierte Beschreibungen der einzelnen Verfahrensschritte</p> <p>b) Formulare zum Download</p> <p>c) Anträge per E-Mail</p>	<p>laufende Aktualisierung</p>
<p>Österreichische Normalzeit online</p>	<p>www.metrologie.at/zeit.html</p> <p>a) zeitliche Synchronisation von Rechnern mithilfe des Network Time Protocol (NTP)</p> <p>b) Gespeist wird der Zeitserver mit der gesetzlich verbindlichen österreichischen Normalzeit des Bundesamts für Eich- und Vermessungswesen</p> <p>c) weitere Ausbaustufe: Zeitnormal kann als sogenannter "Elektronischer Zeitstempel" für die Einbringung von Online-Behördenverfahren im Rahmen von E-Government herangezogen werden.</p>	

Inhaltsverzeichnis

Allgemeines	1
Vorwort	3
Teil1	
Strategische Zielsetzungen	8
Die e-Government-Strategie	9
Rechtsrahmen des e-Government	16
Der föderale Ansatz	23
Teil 2	
Allgemeine Standards	30
Allgemeine Standards	31
Plädoyer für eine gemeinsame Kommunikationsarchitektur	37
Vertrauen und Sicherheit mit der Bürgerkarte	41
Personenbezogene Informationen im Verwaltungsbereich	45
Behördenverfahren hinter den Kulissen (Back Office)	51
Zugang ohne Diskriminierung	55
Bürgerbeteiligung (e-Governance)	61
Teil 3	
Sektorale elektronische Serviceleistungen	68
e-Learning in der Bundesverwaltung	69
Anwendungen für die Wirtschaft	75
Service für die Landwirtschaft	79
Teil 4	
Ministerratsbeschluss e-government-Strategie für Österreich	84
Ministerratsvortrag	85
Anhang	112
Inhaltsverzeichnis	113
Autorinnen und Autoren	115
Glossar	117
Nützliche Links	119

Autorinnen und Autoren

Böhm Dieter, Mag., Stellv. Leiter Abt. I/K/1, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit
Connert Wilfried, Dr., IT-Koordinator Amt der Tiroler Landesregierung
Dorninger Christian, Dr., Leiter Abt. II/8, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur
Glanninger Peter, Mag., Leiter des Zentrums für Unterrichtsmedien, Bundesministerium für Inneres
Grandits Franz, Dipl.-Ing., IT-Koordinator Amt der Steiermärkischen Landesregierung
Hollosi Arno, DI, Koordinator Technik, Operative Unit, Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes
Karlinger Gregor, DI, Mitarbeiter Operative Unit, Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes
Kotschy Waltraut, Dr., Leiterin Abt. V/3, Verfassungsdienst, Bundeskanzleramt
Lasarus Johann, Dipl.-Ing., Chief Information Officer, Bundesministerium für soziale Sicherheit
Ledinger Roland, Ing., Chief Information Officer, Bundeskanzleramt
Leitold Herbert, DI, Mitarbeiter Zentrum für sichere Informationstechnologie-Austria
Menzel Thomas, Dr., Mitarbeiter Operative Unit, Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes
Moser Ludwig, Leiter der Stabsfunktion ADV-Koordination, Bundesministerium für Finanzen
Pesendorfer Gerald, Dipl.-Ing., Geschäftsleiter Web-Abteilung, Land-, Forst- und Wasserwirtschaftliches Rechenzentrum
Posch Reinhard, Prof. Dr., Chief Information Officer des Bundes
Pramböck Erich, Dkfm. Dr., Generalsekretär Österreichischer Städtebund
Schüssel Wolfgang, Dr., Bundeskanzler
Wawschinek Oskar, Dip.-Ing., Leiter der Unternehmenskommunikation, Agrar Markt Austria
Wilder Birgit, Dott., Koordinatorin Organisation, Operative Unit, Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes
Winter Arthur, Chief Information Officer, Bundesministerium für Finanzen

A-SIT	Zentrum für sichere Informationstechnologie - Austria
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
b2b	Business to Business
BMG	Bundesministeriengesetz
BMI	Bundesministerium für Inneres
BRZ	Bundesrechenzentrum GesmbH
CBT	Computer Based Training
CUA	Computerunterstützte Ausbildung
e-Business	elektronischer Geschäftsverkehr
e-Commerce	elektronischer Handel
Change Management	Organisation, die eine kontinuierliche Anpassung an geänderte Rahmenbedingungen erlaubt
CMS	Cryptographic Message Syntax Standard
ECDL	Europäischer Computerführerschein
ELAK	Elektronischer Akt
e-Learning	elektronisches Lernen
e-Voting	elektronische Wahlen
EU	Europäische Union
FAQ	Frequently Asked Questions (häufige Fragestellungen)
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GVE	Großvieheinheiten
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
IKT-Board	Gremium für Informations- und Kommunikationstechnologien
IT	Informationstechnologien
KMU	Kleine- und mittlere Unternehmen
LMS	Learning-Management-System
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol (Kommunikationsprotokoll)
Medienbruch	Übergang von elektronischer Information in Papier und von Papier in elektronische Information

Monitoring	Fortschrittskontrolle
NPM	New Public Management
OCG	Österreichische Computergesellschaft
OID	Object Identifier
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
PIS	Personal-Informationen-System des Bundes
RTR	Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH
Security-Layer	Software, die eine Kommunikation zwischen Signaturkarte und Anwendung ermöglicht
SIAK	Sicherheitsakademie
SigG	Signaturgesetz
SigV	Signaturverordnung
SLDAP	Secure Lightweight Directory Access Protocol (sicheres Kommunikationsprotokoll)
SOAP	Simple Object Access Protocol
SSL	Secure Socket Layer (Verschlüsselungsmechanismus)
SV	Sozialversicherung
Tool	Werkzeug
Usability	Bedienungsfreundlichkeit
USB-Token	Universal Standard Bus-Token (kleines Gerät, das an USB-Schnittstelle angesteckt werden kann, um Schlüsselpaare und Zertifikate sicher abzulegen)
User	Nutzer/in
UID	User Identification
VPN	Virtual Private Network
W3C	World Wide Web Consortium
WAI	Web Accessibility Initiative (www.w3.org/WAI/)
WBT	Web Based Training
WLAN	Wireless Local Area Network (Drahtloses Funknetz)
Workflow	Arbeitsablauf
WSIS	World Summit Information Society
XML	eXtensible Markup Language
XMLDSig	Digital Signature Standard des W3C
ZDA	Zertifizierungsdiensteanbieter
ZMR	Zentrales Melderegister

Nützliche Links

Amtshelfer Online	http://www.help.gv.at
A-SIT	http://www.a-sit.at
e-Government Bund/ Länder	http://reference.e-government.gv.at
e-Government-Gütesiegel	http://www.guetesiegel.gv.at
e-Government Konferenz Austria	http://www.egovernment.gv.at
Elektronischer Akt	http://www.elak.gv.at
EuroPrix MultiMediaArt	http://www.europrix.at
Finanz Online	http://www.bmf.gv.at
help-Business	http://www.help-business.gv.at
Info-Plattform für e-Business	http://www.ecaustria.at
Konzept Bürgerkarte	http://www.buergerkarte.at
Informationssicherheit	http://www.asit.at
Internet-Portal der AMA	http://www.eama.at
Österreichische Computergesellschaft	http://www.ocg.at
Papierlose Aussenwirtschaftsadministration	http://www.bmwa.gv.at/BMWA/Themen/Aussenwirtschaft/Ausfuhrkontrolle/PAWA.htm
RTR	http://www.rtr.at
Service Unternehmensgründung Unternehmensgruendung	http://www.bmwa.gv.at/BMWA/Service/
Staatspreis für Multimedia	http://www.multimedia-staatspreis.at
Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes	http://www.cio.gv.at
Verzeichnisdienst	http://www.ldap.gv.at
Web Accessibility Initiative	http://www.w3.org/WAI/
World Wide Web Consortium	http://www.w3.org
World Summit Information Society	http://www.cio.gv.at/wsis

Bundesministerien

Bundeskanzleramt	http://www.bka.gv.at
Bundesministerium für auswärtige Angelegenheiten	http://www.bmaa.gv.at
Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur	http://www.bmbwk.gv.at
Bundesministerium für Finanzen	http://www.bmf.gv.at
Bundesministerium für Inneres	http://www.bmi.gv.at
Bundesministerium für Justiz	http://www.bmj.gv.at
Bundesministerium für Landesverteidigung	http://www.bmlv.gv.at
Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft	http://www.lebensministerium.at
Bundesministerium für soziale Sicherheit und Generationen	http://www.bmsg.gv.at
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie	http://www.bmvit.gv.at
Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit	http://www.bmwa.gv.at