

e-Government in Österreich

POLICY BRIEF

Autor: Christian Pipal, November 2018

Die Digitalisierung ist allgegenwärtig und hat Auswirkungen auf sämtliche Bereiche des Lebens. Diese technologischen Veränderungsprozesse machen auch vor öffentlichen Institutionen nicht halt, und eröffnen eine Vielzahl an Möglichkeiten die Zusammenarbeit von Behörden und Bürger_innen zu erleichtern. Diese digitalen Veränderungen müssen allerdings gestaltet werden damit alle involvierten Seiten einen Nutzen aus den sich eröffnenden Potentialen ziehen können.

(1) **e-Government** vereinfacht die Kommunikation zwischen Bürger_innen und der öffentlichen Verwaltung durch die Nutzung digitaler Technologien und kann dabei zu erheblichen Zeit- und Kosteneinsparungen für beiden Seiten führen.

(3) Der Aufbau eines derartigen Systems und das **Erreichen einer hohen Qualität** der angebotenen Leistungen sowie einer umfangreichen Nutzung durch die Bürger_innen stellt dabei einige grundlegende institutionelle Anforderungen.

(5) **Österreich** bietet dabei seit 2001 eine **e-Government** Plattform an, über die Bürger_innen verschiedene öffentliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen können. Während der weitere Ausbau dieser Leistungen von der Bundesregierung als Ziel beschrieben wird, fehlen verbindliche Pläne zur Steigerung von Qualität und Nutzung.

(7) Im **europäischen Vergleich** zeigen sich dabei die Stärken und Schwächen des österreichischen e-Government Systems. Während nahezu alle Dienstleistungen mittlerweile digital verfügbar sind, hinkt der Ausbau sogenannter **key enablers** – Schlüsseltechnologien zur umfassenden Nutzbarkeit von e-Government Angeboten – hinterher. Auch im Bereich der Transparenz und der Kontrolle über die persönlichen Daten durch die Bürger_innen liegt Österreich hinter der europäischen Spitzengruppe.

(20) **Andere Länder zeigen dabei vor**, wie Verbesserungen in verschiedenen Bereichen des e-Government Angebots sowie dessen Nutzung erreicht werden können. So findet sich zum Beispiel in Estland ein rechtlicher Rahmen, welcher die volle Kontrolle über die eigenen Daten durch die Nutzer_innen garantiert.

(22) Daraus lassen sich **fünf Empfehlungen** ableiten, welche für die weitere Verbesserung des e-Government Angebots in Österreich zentral sind. Diese umfassen die Schaffung zentraler Datenschnittstellen, den Ausbau der Kontrolle über persönlichen Daten durch die Bürger_innen, die flächendeckende Ausstattung mit digitalen IDs, eine Stärkung der digitalen Kompetenzen sowie das Neu-Denken von Prozessen, welche die Bedürfnisse der Bürger_innen in den Mittelpunkt stellt.

1 Einleitung

Die Digitalisierung ist allgegenwärtig und hat Auswirkungen auf sämtliche Bereiche des Lebens. Diese technologischen Veränderungsprozesse machen auch vor öffentlichen Institutionen nicht halt, und eröffnen eine Vielzahl an Möglichkeiten die Zusammenarbeit von Behörden und Bürger_innen zu erleichtern. Diese digitalen Veränderungen müssen allerdings gestaltet werden damit alle involvierten Seiten einen Nutzen aus den sich eröffnenden Potentialen ziehen können.

Österreich nimmt dabei im europäischen Vergleich unbestritten eine führende Rolle bei der Anzahl digital verfügbarer Informationen und Dienstleistungen der öffentlichen Hand ein¹ – knapp 90% aller öffentlichen Dienstleistungen sind mittlerweile online verfügbar, entweder voll automatisiert oder über digitale Bürger_innenportale. Im europäischen Durchschnitt sind lediglich 68% der Dienste derart verfügbar. Dennoch gilt Österreich in der öffentlichen Wahrnehmung nicht als digitales Vorzeigeland, vor allem nicht, wenn man den Vergleich mit einem durch und durch digitalisierten Land wie Estland wagt. Woran liegt das? Das Ziel dieses Reports ist es dieser Frage nachzugehen, und interessierten Leser_innen dabei einen Überblick über das Angebot von e-Government Lösungen und dessen Qualität in Österreich im europäischen Vergleich zu geben, und in weiterer Folge Verbesserungsmöglichkeiten zu dessen Steigerung aufzuzeigen. Dafür werden die Daten des aktuellen e-Government Benchmarks der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2017 mit dem Fokus auf Österreich aufbereitet und präsentiert.

Im europäischen Gesamtvergleich bestätigt sich dabei die bereits erwähnte gute Position der österreichischen e-Government Lösungen – in nahezu allen relevanten Indikatoren² befindet sich Österreich über dem EU-Durchschnitt. Gleichzeitig zeigen sich aber auch Lücken in zentralen Bereichen, welche für die flächendeckende Nutzung von e-Government Systemen durch die Bürger_innen entscheidend sind. Ein Beispiel ist hier die nur schleppend vorangehende Ausstattung der österreichischen Bürger_innen mit Möglichkeiten zur digitalen Identifikation, und die mangelhafte Transparenz im Umgang mit persönlichen Daten mancher Online-Portale. Um weiter zu den Spitzenreitern in Sachen e-Government wie Estland oder Malta aufzuschließen ist es daher notwendig, derartige Schwächen auszubessern. Das kann zum Beispiel dadurch erreicht werden, dass neue Personaldokumente automatisch digitalfähig sind um den Einstieg in die Nutzung von E-Government zu erleichtern, sowie durch die Schaffung eines rechtlichen Rahmens, der Nutzer_innen die volle Kontrolle über ihre persönlichen Daten garantiert.

1 Siehe z.B NIFO e-Government Factsheets: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/national-interoperability-framework-observatory-nifo/egovernment-factsheets-and-infographics>

2 Eine Beschreibung zentraler Indikatoren findet sich in Kapitel 4.

Was ist e-Government?

E-Government bezeichnet insgesamt die digitale öffentliche Verwaltung eines Landes, und hat das Ziel deren Prozesse durch die Nutzung von digitaler Technologie zu vereinfachen. Während der Begriff e-Government generell auf alle Bereiche der Verwaltung anwendbar ist, liegt der Fokus dieses Policy Briefs auf der Rolle von e-Government als Schnittstelle zwischen Bürger_innen und Verwaltung, und bezeichnet daher die Nutzung technischer Möglichkeiten in der Kommunikation zwischen Staat und Bürger_innen. Die Bandbreite an Beispielen ist dabei breit gefächert, von reinen Online-Informationsangeboten bis hin zur papierlosen Steuererklärung oder Verwaltung von KFZ-Anmeldungen. Wie weit diese digitale Interaktion zwischen Bürger_innen und Verwaltung gehen kann zeigen Ländern wie Estland oder Singapur, in denen man - einmal ausgestattet mit einer digitalen Identität und Verifizierung – für den Großteil des Lebens kein Amt oder Behörde mehr persönlich aufsuchen muss, auf eindrucksvolle Weise.

Welche Vorteile bietet e-Government?

Durch die Einführung und umfassende Bereitstellung digitaler Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung ergeben sich Vorteile sowohl für die Bürger_innen als auch für die Verwaltung selbst. Während die Nutzer dieser Dienstleistungen von vereinfachten Prozessen (ein Beispiel ist hier die Vereinfachung der Erstellung einer persönlichen Steuererklärung durch das automatische Zusammenbringen von steuerrelevanten Informationen) und dem Wegfall der Notwendigkeit persönlich bei einer Behörde oder einem Amt vorzusprechen in erster Linie Zeit sparen, ergeben sich für die Verwaltungsinstitutionen große finanzielle Einsparungsmöglichkeiten. So muss zum Beispiel weniger Personal für das Entgegennehmen von Bürger_innen anliegen eingesetzt werden, wenn diese Ihre Anträge online einreichen – die gesparten Personalressourcen können dann für die schnellere Bearbeitung der Anliegen genutzt werden, was die Bearbeitungsdauer reduziert. Diese Einsparungsmöglichkeiten wirken sich nicht nur positiv auf die Budgetsituation selbst aus und führen dadurch zu einem effektiveren Umgang mit Steuergeld, sondern sind auch für Nutzer_innen durch geringere Verwaltungsgebühren direkt spürbar. So können die Kosten einzelner Verwaltungsakte, nach anfänglichen Investitionskosten für die Errichtung der digitalen Infrastruktur, dadurch auf weniger als ein Zehntel reduziert werden³.

³ Deloitte 2015. Digital Government Transformation. S. 24.

2 Was braucht es für erfolgreiches e-Government?

Während die Vorteile von e-Government offensichtlich sind, ist es schwieriger herauszuarbeiten, welche Faktoren für eine erfolgreiche Implementierung derartiger digitaler Lösungen ausschlaggebend sind. Das ist besonders dann der Fall, wenn man Erfolg nicht nur an der Anzahl bereitgestellter Dienstleistungen festmachen will - eine Kategorie bei der Österreich im internationalen Vergleich regelmäßig Spitzenplätze einnimmt, was von den entsprechenden Vertretern entsprechend positiv kommuniziert wird, sondern auch die Zahl und Qualität der Nutzung durch die Bürger_innen in Betracht zieht. Unter Qualität versteht man dabei die Art, wie e-Government Angebote genutzt werden. Die Bandbreite reicht dabei von reiner Informationsbeschaffung (z.B. Nachsehen wann ein Amt geöffnet hat oder welche Dokumente vorgewiesen werden müssen) bis hin zur automatischen Antragstellung und Bearbeitung über ein Online-Portal (z.B. automatische Verlängerung der Familienbeihilfe bei positivem Studienerfolg des erwachsenen Kindes ohne selbst Dokumente einreichen zu müssen). Qualität kann also insgesamt als Reduktion des aktiven Arbeitsaufwands durch die Bürger_innen beschrieben werden. Leider lässt sich gerade diese Qualität, welche maßgeblich vom Ausbau des Angebots abhängt, nicht leicht in statistische Zahlen fassen⁴. Während aktuelle Daten der Statistik Austria⁵ aus dem Jahr 2018 eine Fortsetzung des Anstiegs der Nutzerzahlen in Österreich zeigen – so nutzen bereits 66% aller Österreicher_innen e-Governance Angebote mindestens einmal im Jahr (2016: 60%), innerhalb der Gruppe der unter 35-jährigen sind es sogar über 80% – so zeigt sich auch, dass weniger als die Hälfte davon aktiv Daten und Formulare digital an Behörden sendet. Der Großteil der e-Government Nutzung erfolgt also weiterhin lediglich zur Informationsbeschaffung.

Was braucht es nun für eine hohe Qualität, und daraus folgend hohe Nutzung, von e-Government Angeboten? Diese Suche nach Erfolgsfaktoren war und ist eines der aktuellen hot topics der Verwaltungswissenschaften, und eine Reihe an Studien⁶ hat diese Frage in den letzten Jahren unter die Lupe genommen. Dabei haben sich die folgenden Erfolgsfaktoren als wesentlich herauskristallisiert:

Erfolgsfaktoren:

- **Dateninfrastruktur:** Ein zentrales System zur Vernetzung zwischen den einzelnen Verwaltungseinheiten inkl. Datenzugriff. Nur wenn ein solches System implementiert ist, können Interaktionen mit Behörden und Verwaltungseinheiten effizient durchgeführt werden.
- **Digitale Identität:** Ein System, mit dem Nutzer_innen ihre Identität digital verifizieren können um sicherzustellen, dass jede Person die ist, die sie angibt zu sein. Notwendig um sich gegenüber Behörden eindeutig identifizieren zu können.
- **Ask-only-once:** Das Ask-only-once Prinzip besagt, dass staatliche Organe jede persönliche Information lediglich einmal abfragen. Jeder weitere Nutzung der selben Information (z.B. Wohnadresse, Geburtsdatum, etc.) muss danach automatisch erfolgen. Ein derart implementiertes Datennutzungssystem ist

⁴ Kapitel 4 zeigt wie man diese Qualität durch qualitative Fallstudien bewerten kann.

⁵ Statistik Austria 2018: Personen mit E-Government-Nutzung für private Zwecke 2018

⁶ Siehe z.B: Ströbele, Leosk und Trechsel. 2017. Two Countries, Two Decades, Two Outcomes: A brief comparison of e-government solutions in Estonia and Switzerland; Ma und Zheng. 2018. Does e-government performance actually boost citizen use? Evidence from European countries.

notwendig um Verwaltungsprozesse automatisiert durchführen zu können, ohne die Nutzer_innen jedesmal um Informationen zu bitten.

- **Politischer Konsens:** Konsens zwischen allen involvierten politischen Akteuren (z.B. Regierung, Ministerien, Parteien) um ein umfassendes e-Government System aufzubauen. Im europäischen Vergleich zeigt sich, dass jene Ländern, in denen kein politischer Akteur gegen den Ausbau von e-Government Lösungen lobbyiert hat, derartige Systeme am schnellsten aufbauen konnten.
- **Benutzerfreundlichkeit:** e-Government Lösungen werden nur dann von den Nutzer_innen angenommen, wenn sie einfacher zu verwenden sind als klassische Formen der Interaktion mit Behörden. Dabei ist besonders die Ersterfahrung der Nutzer_innen entscheidend – sind diese bei ihrem ersten Kontakt mit dem Onlinesystem zufrieden, dann werden sie es auch in Zukunft benutzen. Auf der anderen Seite bedeutet eine negative Ersterfahrung, dass Nutzer_innen in Zukunft auch weiterhin die klassischen (offline) Wege zur Interaktion benutzen.
- **Digitale Kompetenz:** Die Nutzung von e-Governmentlösungen setzt ein Grundmaß an digitaler Kompetenz voraus. Potentielle Nutzer_innen müssen dabei vertraut im Umgang mit PCs oder Smartphones sein. Eine einfache Gestaltung der e-Government Plattformen trägt dabei dazu bei, dass auch Nutzer_innen mit mittlerer digitaler Kompetenz die e-Government Systeme eines Landes nutzen können.

Darüber hinaus zeigen sich auch einige Faktoren, die im europäischen Vergleich zu Risiken bei der Implementierung und zu einem niedrigeren Angebot und Nutzung von e-Government Angeboten führen können:

Risikofaktoren:

- **Föderalismus:** Komplexe institutionelle Strukturen mit einer großen Anzahl an Verantwortungs- und Entscheidungsträgern verzögern grundlegende Entscheidungen beim Aufbau der digitalen Infrastruktur. Gleichzeitig können Bundesländer, in Anbetracht des langsamen nationalen Umsetzungsprozesses damit beginnen, eigene, untereinander nicht kompatible, e-Government Systeme zu entwickeln. So hat zum Beispiel die Steiermark ein eignes e-Government System⁷ aufgebaut. Dies führt in Folge zu weiteren Verzögerungen beim Aufbau eines national einheitlichen Systems.
- **Große Anzahl an Akteuren:** Je mehr Akteure in den Entscheidungsprozess eingebunden sind, desto länger dauert es einen Konsens zu finden bzw. sich auf ein technisches System, welches den Anforderungen aller Akteure genügt, zu einigen.
- **Verschiedene Systeme:** Wenn bereits verschiedene Systeme für denselben Zweck vorhanden sind, so dauert die Umstellung auf ein einheitliches System länger. Ein Beispiel ist hier das Vorhandensein verschiedener Register mit Bürger_inneninformationen (z.B. Steuerregister, Krankenkassenregister, Pensionsversicherungsregister, Wähler_innenevidenz). Länder, welche von Beginn an ein einheitliches System benutzen, können leichter auf eine digitale Lösung umsteigen.

⁷ e-government.steiermark.at

3 E-Government in Österreich

Der Ausbau von e-Government Angeboten ist ein erklärtes Ziel der österreichischen Bundesregierung⁸, und sie plant dessen Ausbau und Verbesserung im Rahmen der sogenannten Vision 2020 und digitalen Agenda. Der Aufbau eines österreichischen e-Government Angebots begann dabei 2001 mit dem Start der Website HELP.gv.at, welche, begonnen als reines Informationsportal für eine Reihe öffentlicher Dienstleistungen, mittlerweile zu einem umfangreichen Portal zur Interaktion zwischen Bürger_innen und öffentlicher Verwaltung herangewachsen ist. Mittlerweile nutzen über 20 Millionen Nutzer⁹ (private und geschäftliche Nutzer) diese Plattform. Daneben gibt es jedoch auch weitere Plattformen, auf die für die Nutzung bestimmter Dienstleistungen ausgewichen werden muss (z.B. ams.at). Hier zeigt sich, wie unter dem vorherigen Punkt zu potentiellen Risikofakten angesprochen, das Problem, verschiedene existierende Systeme auf einer einzelnen Plattform zu vereinigen.

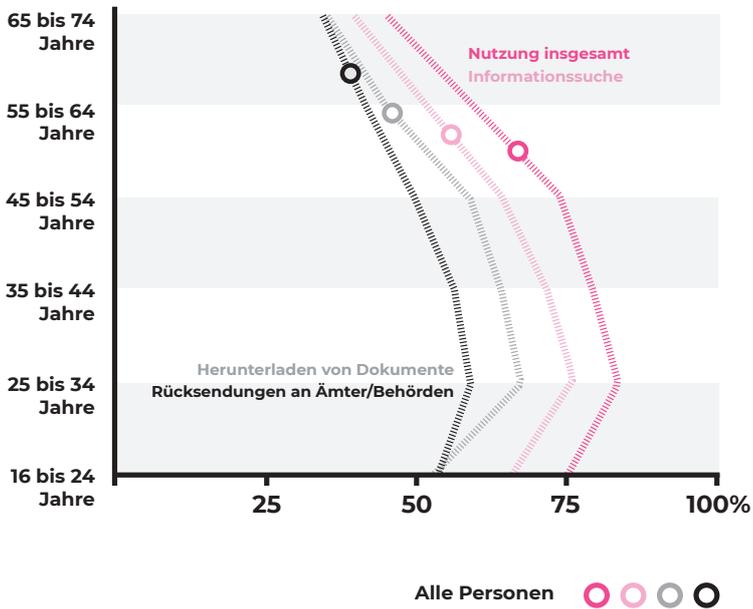
Grundlage für e-Government in Österreich bildet dabei das e-Government Gesetz aus dem Jahr 2004, welches zuletzt im Juli 2016 angepasst wurde. Dieses bildet dabei die Basis für die rechtmäßige digitale Kommunikation zwischen Staat und Bürger_innen, und regelt unter anderem die rechtliche Gleichstellung der digitalen Identifikation mit dem physischen Zeigen eines Ausweises. Auch schreibt dieses Gesetz fest, dass eine digitale Unterschrift (für die man eine derartige digitale Identifikation braucht) der handgeschriebenen gleichgestellt ist. Weitere Entwicklungen, wie die Festschreibung des ask-only-once Prinzips beim behördlichen Umgang mit persönlichen Daten, wurden 2016 in das Gesetz aufgenommen. Dabei zeigt sich jedoch bereits, dass derartige gesetzliche Regelungen nicht ausreichen sind: Während Österreich die Bedeutung des ask-only-once Prinzips erkennt und dessen Anwendung, wo technisch möglich, vorschreibt, bleiben Maßnahmen, welche der Vernetzung der technischen Systeme zur Ermöglichung dieses Prinzips dienen, vorerst außen vor.

Für die weitere Entwicklung des e-Government Angebots entwickelte Österreich die Vision 2020, welche einige Ziele für die nahe Zukunft beschreibt. So bezieht sich dieser Strategieplan auf die Vereinfachung existierender Angebote, die Steigerung des Vertrauens der Bürger_innen in derartige Systeme, sowie die Steigerung von Innovation und Transparenz. Leider vermisst man in dieser Strategie jedoch klar definierte Mittel und Wege, wie diese Ziele erreicht werden sollen. Auch fehlen jegliche messbaren Ziele, mit denen der Erfolg dieser Strategie beurteilt werden kann.

⁸ Bundeskanzleramt 2017: Administration on the Net: The ABC Guide of e-Government in Austria

⁹ Ebd.

ABBILDUNG 1: E-GOVERNMENT NUTZUNG MIND. 1-MAL IM LETZTEN JAHR IN ÖSTERREICH FÜR PRIVATE ZWECKE (PROZENT DER BEFRAGTEN PERSONEN)¹⁰



Betrachtet man die bereits erwähnten privaten Nutzerzahlen aus 2018, zeigt sich, dass der Großteil der Österreicher_innen e-Government Angebote zumindest einmal genutzt hat, und lediglich weniger als die Hälfte der Nutzer_innen angeben, diese Services zu mehr als der reinen Informationsbeschaffung zu nutzen. Leider zeigen diese groben Nutzerdaten keine Information über die im vorherigen Kapitel beschriebene Qualität der Nutzung, und liefern lediglich einen ersten Anhaltspunkt zur Beschreibung der Nutzung in Österreich. Auch liefert die offizielle Informationsseite des österreichischen e-Government Angebots keine aussagekräftigeren Zahlen¹¹ und verweist stattdessen auf den Europäischen e-Government Benchmark 2017, welcher die Datenbasis des folgenden Kapitels bildet.

¹⁰ Statistik Austria 2018: Personen mit E-Government-Nutzung für private Zwecke 2018

¹¹ <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-in-zahlen>

4 Österreich im europäischen Vergleich

Wie steht Österreich also in Hinsicht auf das Angebot und die Qualität der Nutzung von e-Government im internationalen Vergleich da? Insgesamt lässt sich sagen, dass Österreich, wenn man die Summe aller Indikatoren der vorhandenen Vergleichsstudien heranzieht, stets im Spitzenfeld landet¹². Wie die folgende Datenanalyse zeigt, trifft dies auch für eine große Anzahl von Detailfaktoren, welche einzelne Bereiche der Qualität des e-Government Angebots messen, zu. Gleichzeitig zeigt sich aber auch, dass sich Österreich in bestimmten Teilbereichen Schwächen leistet, welche essenziell für die flächendeckende, qualitative Nutzung (also der effektiven Reduktion des Aufwands für die Bürger_innen, ihr Anliegen einzureichen und zu bearbeiten) des Angebots erforderlich sind.

Messung der Qualität von e-Government

Will man nun den Erfolg von e-Government Lösungen messen und international vergleichen, so zeigt sich, dass diese Messung nicht trivial ist. Während es auf den ersten Blick logisch erscheint Erfolg an der Zahl der Nutzer_innen zu bemessen (ein Indikator der von österreichischen Behörden gerne als Beweis für die herausragende Qualität von heimischen e-Government genutzt wird), zeigt sich bei genauerer Überlegung, dass eine derartige Betrachtung nur ein unvollständiges Bild liefert. Zum einen liefert diese Zahl alleine keine Informationen über die Qualität der Nutzung – so werden in Österreich zum Beispiel viele digitale Services lediglich als Mittel zur Informationsbeschaffung über klassische offline Services genutzt. Zum anderen können – entgegen der ersten Intuition – niedrigere Nutzerzahlen auch auf eine höhere Qualität von e-Government Angeboten hinweisen, nämlich dann, wenn die digitale Umsetzung den Verwaltungsprozess derart vereinfacht, dass weniger Interaktionen zwischen Staat und Bürger_innen notwendig sind.

e-Government Benchmark 2017

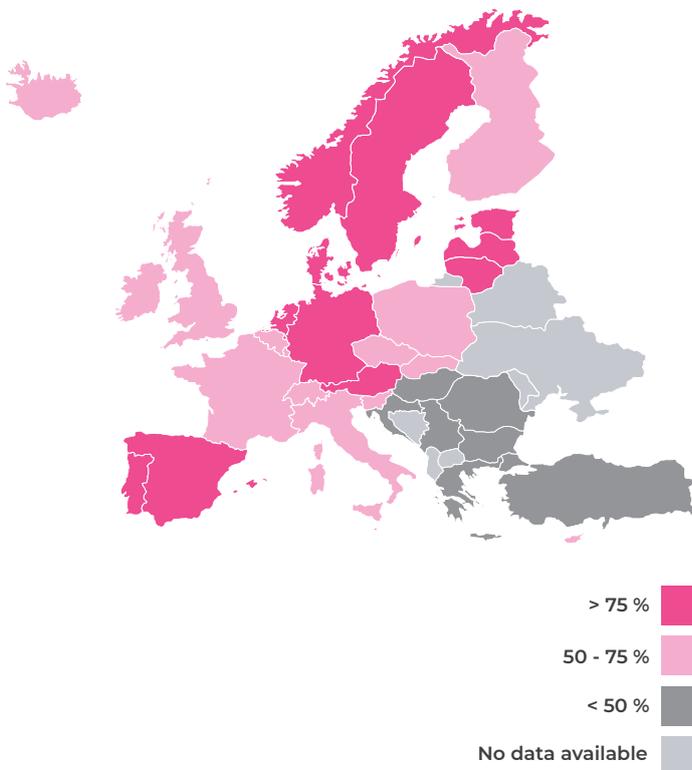
Der e-Government Benchmark der Europäischen Kommission ist ein regelmäßiges Assessment der Qualität von e-Government Angeboten der Länder der Europäischen Union, und ist zum letzten Mal im November 2017¹³ erschienen. Dieser Benchmark ist eine der umfangreichsten Qualitätsmessungen im Bereich e-Government und kombiniert quantitative Indikatoren mit detaillierten qualitativen Fallstudien mit dem Ziel, die Umsetzung des eGovernment Action Plans 2016-2020 der Europäischen Kommission zu überprüfen. Basierend auf den Rohdaten des Benchmarks soll auf den folgenden Seiten die genaue Position Österreichs im europäischen Vergleich dargestellt werden.

12 z.B. United Nations 2018: E-Government Survey 2018 und Europäische Kommission 2017: eGovernment Benchmark 2017

13 Europäische Kommission. 2017. Full eGovernment Benchmark 2017 Background Report.

Zur Messung der Qualität werden in diesem Benchmark vier definierte Lebenssituationen herangezogen, und die entsprechenden digitalen Dienstleistungen von Testpersonen in jedem Land genutzt und bewertet. Diese Lebenssituationen beinhalten die Anmeldung eines Unternehmens inklusive erster Finanztransaktionen, Jobverlust und die Suche nach einer neuen Arbeitsstelle, Studium sowie das Familienleben (Heirat, Geburt eines Kindes, Pensionierung). Anhand dieser verschiedenen Bereiche lässt sich dann feststellen, wo ein Land gut abschneidet bzw. wo es noch Verbesserungspotential gibt. Innerhalb jedes dieser Bereiche gibt es dabei eine vorgegebene Reihenfolge an Online-Interaktionen (sofern vorhanden), welche die Testpersonen anhand eines standardisierten Fragebogens bewerten. So erhalten die Testpersonen z.B. für die Lebenssituation „Jobverlust und Arbeitssuche“ die Aufgabe, sich online arbeitslos zu melden. Dabei beurteilen Sie unter anderem die Benutzerfreundlichkeit des Online-Portals, welche Informationen sie den Behörden digital zur Verfügung stellen können (bzw. welche Informationen das System automatisch bereitstellen kann), in welchem Umfang sie über die Dauer des Bearbeitungsprozesses informiert werden, und viele weitere Indikatoren. Insgesamt besteht jede Lebenssituation aus einer Reihe an vielfältigen Aufgaben, welchen alle nach demselben Schema bewertet werden. Bevor nun das Abschneiden Österreichs in den einzelnen Teilbereich des Benchmarks analysiert wird, zeigt die Zusammenfassung aller Indikatoren ein für Österreich sehr erfreuliches Bild:

**ABBILDUNG 2: E-GOVERNMENT PERFORMANCE
EUROPÄISCHER LÄNDER IM VERGLEICH**



Während der Benchmark Österreich in die Gruppe der europäischen Spitzenreiter einordnet, lohnt es sich aber einen genaueren Blick auf die Evaluierung des österreichischen e-Government Angebots zu werfen. Wie macht der Benchmark nun die Performance der einzelnen Länder fest? Im Wesentlichen gibt es dabei vier Indikatoren, welche kombiniert die Gesamtperformance eines Landes messbar machen¹⁵.

→ **User centricity**

In welchem Umfang sind Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung online verfügbar und wie werden diese von den Bürger_innen angenommen?

→ **Transparent Government**

Wie transparent sind Regierungen über ihre Leistungserbringung, sowie den Umgang mit persönlichen Daten?

→ **Cross-border Mobility**

In welchem Umfang können EU-Bürger_innen öffentliche Dienstleistungen in einem anderen Land nutzen?

→ **Key Enablers**

In welchem Umfang sind die zentralen Voraussetzungen für eine erfolgreiche digitale Verwaltung ausgebaut?

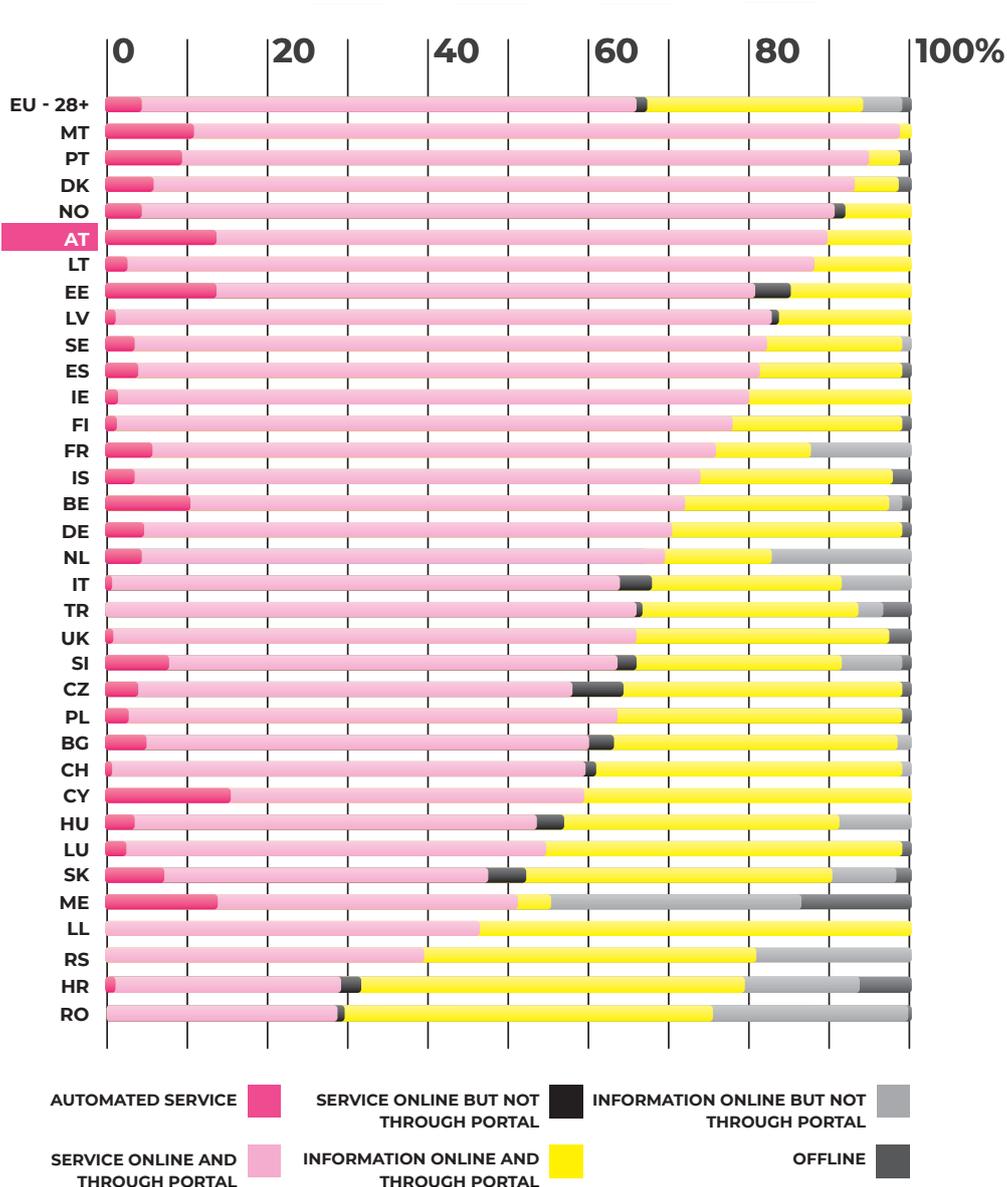
Sämtliche im Folgenden gezeigten Daten basieren auf dem vollständigen Bericht des e-Government Benchmark 2017 beziehungsweise auf dessen Rohdaten.

15 Interessierte Leser_innern finden im zugehörigen Method Paper eine genaue Beschreibung der einzelnen Indikatoren die zur Berechnung herangezogen werden: http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=51009

User Centricity – die Nutzer_innen im Mittelpunkt

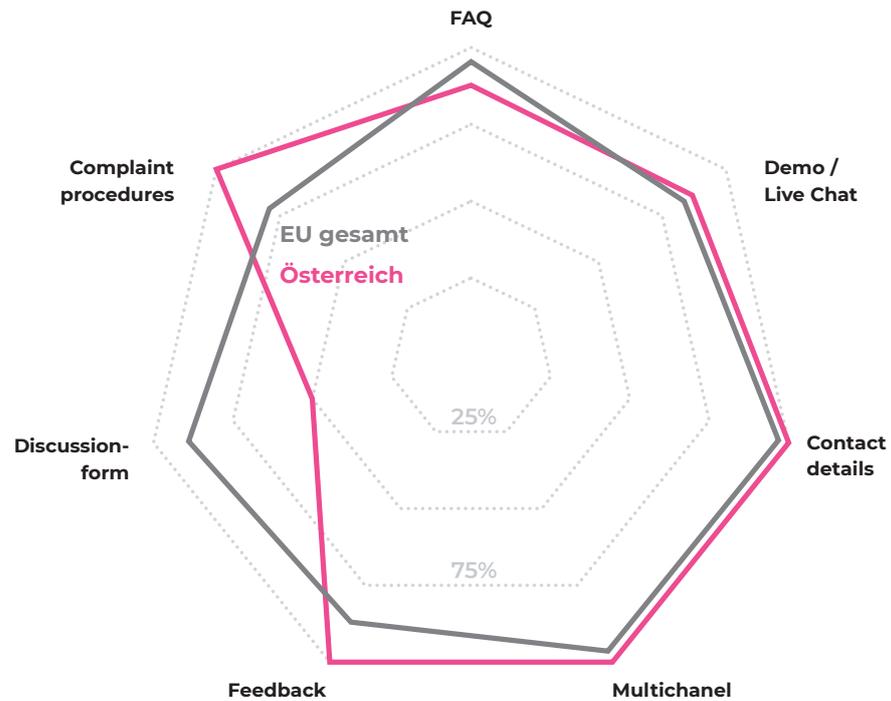
Der Indikator user centricity (oder auch user-centric Government) beurteilt die Verfügbarkeit des e-Government Angebots und sowie dessen Benutzerfreundlichkeit. Insgesamt zeigt sich, dass das Angebot in Österreich mittlerweile über eine reine Online- Informationsmöglichkeit hinausgeht, und nimmt im europäischen Vergleich eine sehr gute Position ein. Auch bei der Bereitstellung von automatisierten Dienstleistungen ex aequo mit dem digitalen Musterschüler Estland und wird lediglich von Zypern übertroffen. Auch gehört Österreich zu jenen Ländern, in denen es keine Dienste mehr gibt, die ausschließlich offline genutzt werden können.

ABBILDUNG 3: VERFÜGBARKEIT DIGITALER VERWALTUNGSDIENSTLEISTUNGEN IN DER EU



Wie bereits erwähnt, ist die reine Summe an Angeboten nicht alleine ausschlaggebend für die Nutzung – die angebotenen Services müssen auch einfach zu bedienen sein. Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Implementierung von Möglichkeiten zur Steigerung der Nutzerfreundlichkeit in Österreich sowie einen Vergleich mit dem EU-Durchschnitt. Dabei zeigt sich, dass Österreich hier im Vergleich sehr gut dasteht, und die vorhandenen e-Government Services mit einer großen Anzahl an Hilfestellungen einhergeht.

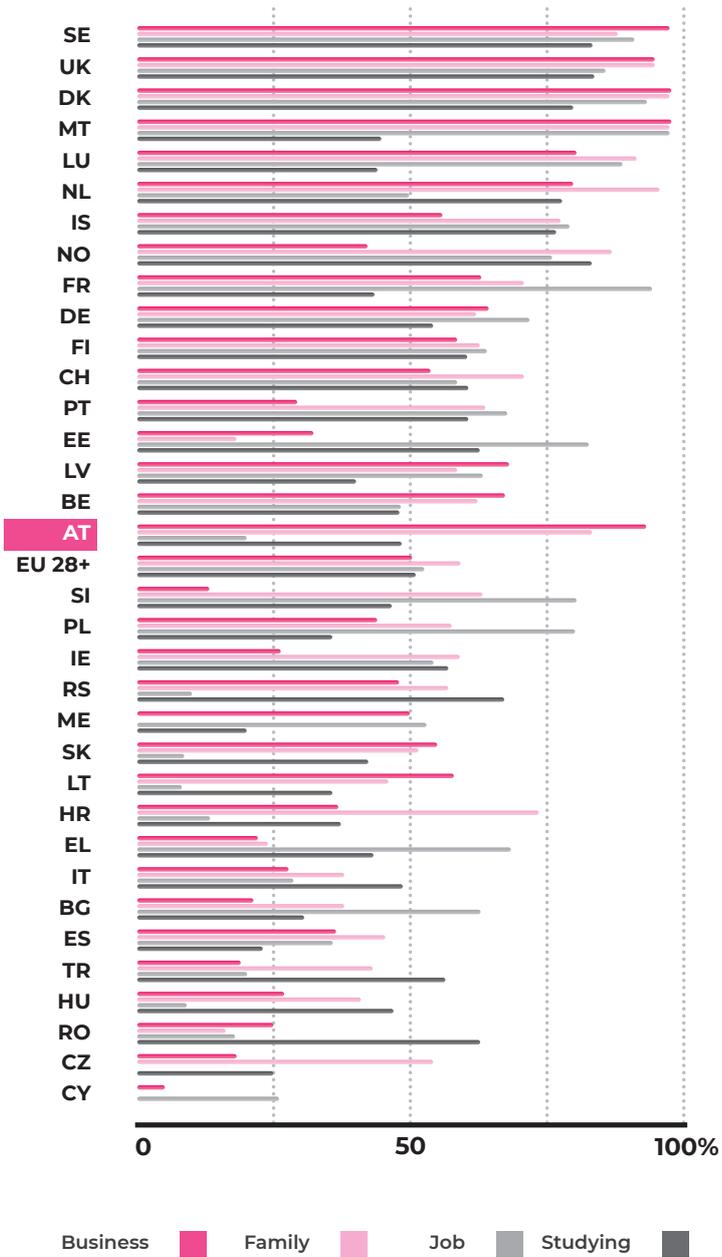
ABBILDUNG 4: MÖGLICHKEITEN ZUR INTERAKTION MIT DER VERWALTUNG



Besonders gut schneidet Österreich gegenüber dem Rest der EU hier im Bereich der Beschwerdeverfahren ab, sämtliche vorhandenen Online-Angebote erlauben einen derartigen Prozess. Unterdurchschnittlich entwickelt ist jedoch das Angebot von Diskussionsforen zum Austausch zwischen den Nutzer_innen.

Ein weiterer Punkt zur Messung der Benutzerfreundlichkeit ergibt sich durch die Tatsache, dass mittlerweile eine große Anzahl an Personen das Smartphone zur Internetnutzung verwendet. Das bedeutet in weiterer Folge, dass die entsprechenden e-Government Angebote auch auf diesen Plattformen gut verwendbar sein müssen. Die folgende Abbildung zeigt, dass Österreich hier insgesamt nur im Mittelfeld landet. Weiters zeigen sich hier auch große Unterschiede hinsichtlich der Situation der e-Government Nutzung. Während Dienstleistungen im Geschäfts- oder Familienbereich großteils für mobile Geräte optimiert sind, trifft das auf die Bereiche Arbeit und Studium nicht zu.

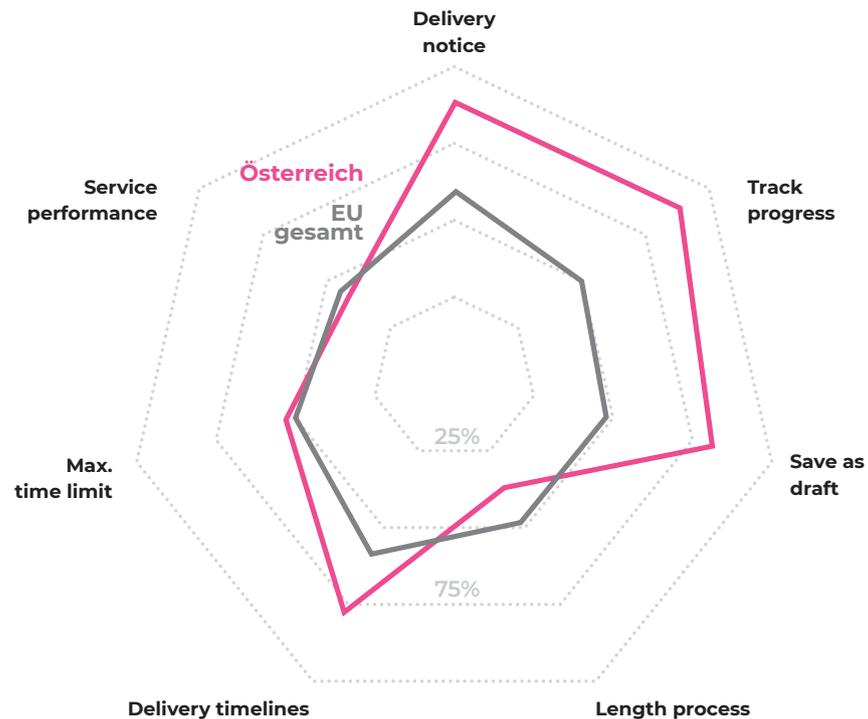
ABBILDUNG 5: BENUTZERFREUNDLICHKEIT FÜR MOBILE ENDGERÄTE PRO LEBENSITUATION



Transparent Government – Transparenz auf allen Ebenen

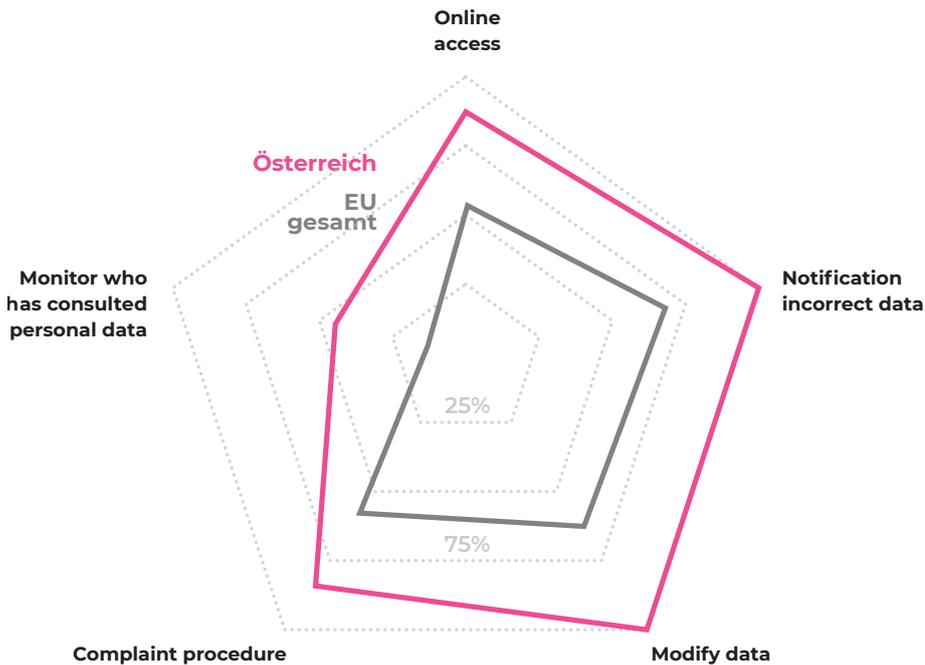
Transparenz ist eine der Schlüsselqualitäten von e-Government Angeboten und zentral für die Akzeptanz derartiger Systeme durch die Nutzer_innen. Insgesamt zeigt sich, dass Österreich in nahezu allen Indikatoren besser als der europäische Durchschnitt abschneidet. Abbildung 5 zeigt dabei, wie transparent die österreichischen Behörden bei der Erbringung ihrer Leistung über eine e-Government Plattform vorgehen. Auffällig ist dabei, dass es nur für knapp mehr als ein Drittel aller Angebote eine verbindliche Information zur Bearbeitungsdauer durch die Behörden gibt, und dass diese in Hinblick auf ihre eigene Performance wenig auskunftsfreudig sind. Gute Informationen gibt es dabei im Bereich der Benachrichtigungen bei Erledigung der Anfrage sowie Informationen über den Statusverlauf sowie über relevante Fristen.

ABBILDUNG 6: TRANSPARENZ IN DER LEISTUNGSERBRINGUNG



Auch bei der Transparenz über den Umgang mit persönlichen Daten schneidet Österreich signifikant über dem EU-Durchschnitt ab. Sämtliche online vorhandenen Daten können durch die Nutzer_innen verändert werden, diese werden bei fehlerhaften Eingaben auch automatisch darauf hingewiesen. Auch im Bereich der Überwachung des Zugriffs auf die persönlichen Daten durch die Nutzer_innen liegt Österreich über dem europäischen Durchschnitt, allerdings ist diese Art der Transparenz in der gesamten EU nur niedrig ausgebaut.

ABBILDUNG 7: TRANSPARENZ ÜBER PERSÖNLICHE DATEN



Auf diesen Indikator soll an dieser Stelle etwas detaillierter eingegangen werden. Wie bereits erwähnt bildet Transparenz die Grundlage für ein erfolgreiches e-Government System. E-Government Angebote bauen darauf, dass Nutzer_innen eine Vielzahl an persönlichen Daten dem Staat digital zur Verfügung stellen, und dass befugte Organe jederzeit auf diese Daten zurückgreifen können um die Anliegen der Nutzer_innen zu bearbeiten. Dafür braucht es jedoch ein großes Maß an Vertrauen, und Bürger_innen müssen sicherstellen können, dass ihre Daten nur für die von ihnen genehmigten Zwecke eingesetzt werden. Ein Mittel um dieses Vertrauen aufzubauen und zu erhalten besteht in der Möglichkeit, den Nutzer_innen zu jeder Zeit Informationen zu liefern, wer zu welchem Zeitpunkt und zu welchem Zweck die persönlichen Daten der Nutzer_innen betrachtet und/oder verarbeitet hat.

ABBILDUNG 8: TRANSPARENZ ÜBER PERSÖNLICHE DATEN IN ÖSTERREICH NACH SEKTOR

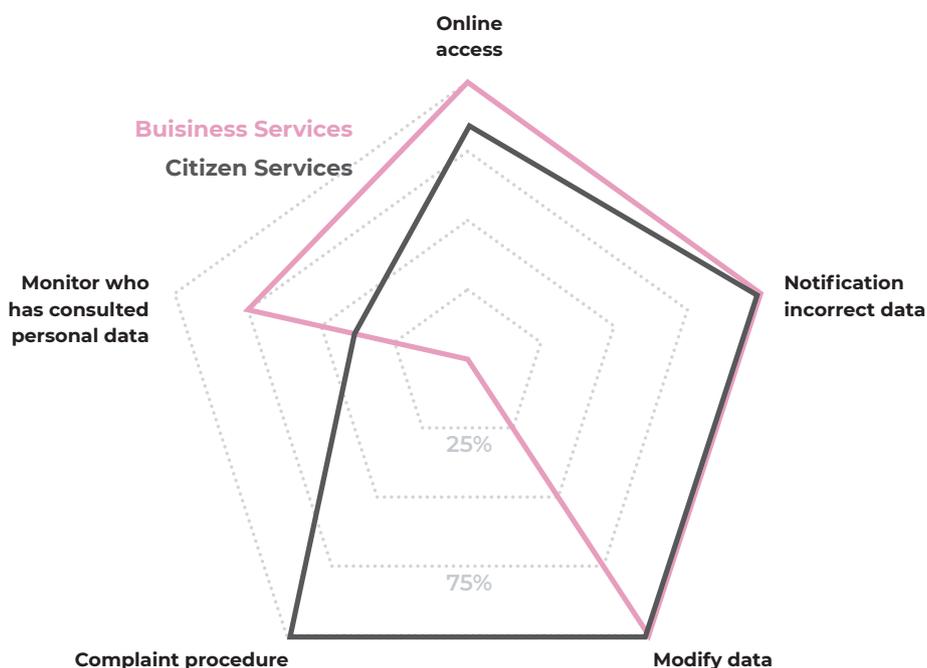


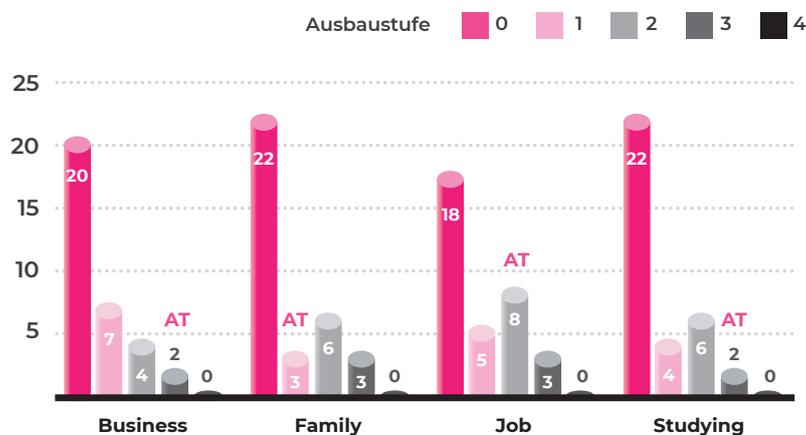
Abbildung 8 zeigt die bereits in Abbildung 7 gezeigten österreichischen Benchmarkwerte für die verschiedenen Transparenzindikatoren, getrennt für Geschäfts- und Privatnutzer_innen. Dabei fällt zum einen auf, dass online vorhandene Beschwerdeverfahren lediglich für private Nutzer zugänglich sind. Wichtiger für die Akzeptanz (und dadurch auch die verbreitete Nutzung) durch private Nutzer_innen ist jedoch der Indikator für das Monitoring des Datenzugriffs, welcher für private Nutzungsszenarien nur halb so groß ist als für geschäftliche Anwendungen. Hier zeigt sich erstmals der große Aufholbedarf, den Österreich im Bereich der privaten Nutzung des e-Government Angebots besitzt. Nur wenn Bürger_innen sichergehen können, dass ihre Daten vertrauensvoll behandelt werden, sind sie bereit, diese online zur Verfügung zu stellen.

Abbildung 9 verdeutlicht diesen Befund noch einmal. Diese Grafik zeigt die Anzahl der Länder pro umgesetzter Ausbaustufe der Zugriffsüberwachung je nach Lebenssituation.

Ausbaustufen der Überwachung des Zugriffs auf persönliche Daten

- Ausbaustufe 0: Keine Möglichkeit einzusehen, wer und zu welchem Zweck auf die persönlichen Daten zugegriffen hat.
- Ausbaustufe 1: Informationen lediglich darüber, ob Daten eingesehen wurden oder nicht.
- Ausbaustufe 2: Information ob und wann persönliche Daten eingesehen wurden.
- Ausbaustufe 3: Information ob, wann und wer persönliche Daten eingesehen hat.
- Ausbaustufe 4: Information darüber, wer welche persönlichen Daten wann und zu welchem Zweck eingesehen hat.

ABBILDUNG 9: ANZAHL DER LÄNDER PRO AUSBAUSTUFE MONITORING DES ZUGRIFFS AUF PERSÖNLICHE DATEN IN DER EU

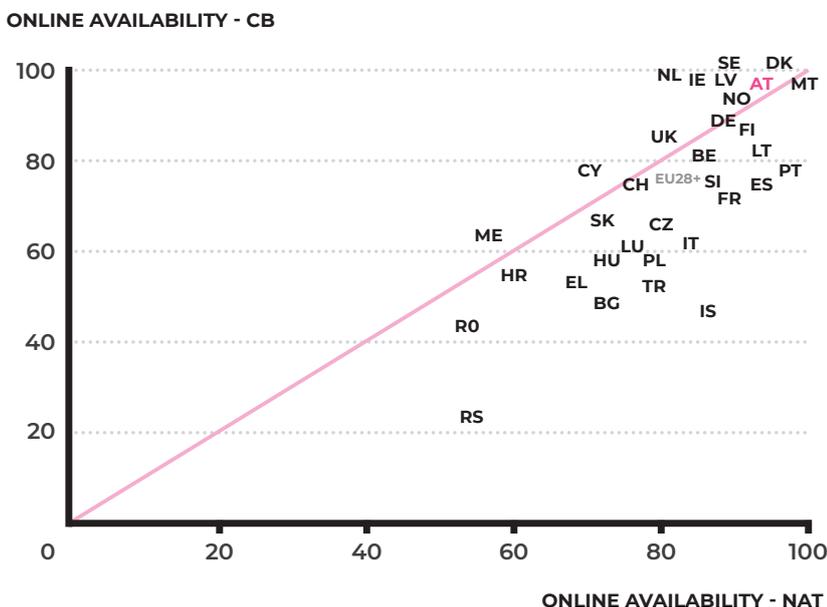


Hier zeigt sich, dass vor allem die Tests im Bereich der familiären und arbeitsrelevanten Lebenssituationen dem österreichischen e-Government System ein schlechtes Zeugnis in der Kategorie der Zugriffsüberwachung ausstellen. Betrachtet man alle europäischen Länder zeigt sich weiters, dass kein einziges Land Ausbaustufe 4 erreicht, egal welche Lebenssituation man betrachtet. In Österreich hängt dieses schlechte Abschneiden in den Bereichen Familie und Arbeitswelt in erster Linie mit der unterschiedlichen Umsetzung dieser Art von Transparenz zwischen den einzelnen staatlichen Trägern zusammen. Während die generelle e-Government Plattform HELP.gv.at in allen Tests mit der Stufe 3 abschneidet, landen die Portale des AMS sowie der Pensionsversicherungsanstalt stets bei null Punkten. Auch hier zeigt sich wieder die Problematik, einheitliche Standards über verschiedene Träger und Systeme hinweg umzusetzen zu müssen.

Cross-Border Mobility – Nutzung von e-Government über nationale Grenzen hinweg

Der aktuelle Plan der Europäischen Kommission zum europaweiten Ausbau von e-Government Lösungen hat das Ziel, nationale Grenzen bei der Online-Nutzung von öffentlichen Dienstleistungen zu überwinden. Das betrifft in erster Linie die Möglichkeit, als EU-Bürger_in die e-Government Angebote eines anderen Landes zu nutzen wo dies sinnvoll ist. In weiterer Folge gibt es hier auch das Ziel, die digitale Infrastruktur der Mitgliedsländer entsprechend zu vernetzen. Betrachtet man das Angebot für Nicht-Staatsbürger_innen im europäischen Vergleich, so nimmt Österreich hier eine Position an der Spitze ein wie in der folgenden Grafik ersichtlich.

ABBILDUNG 10: ONLINE-VERFÜGBARKEIT VON DIENSTLEISTUNGEN FÜR STAATSBÜRGER_INNEN VS. NICHT-STAATSBÜRGER_INNEN



Key Enablers – die Grundlagen für eine flächendeckende Nutzung

Als key enabler bezeichnet man jene Elemente, die für die flächendeckende Nutzung von e-Government Lösungen notwendig sind. Die folgenden vier key enablers sind daher für die Verbreitung und Qualität von e-Government Angeboten essentiell:

Digitale Identifikation (eID)

Eine von einer offiziellen Behörde ausgestelltes Dokument zur digitalen Verifizierung der eigenen Identität. Ohne ein Möglichkeit sicherzustellen, dass eine Person im digitalen Raum auch die Person ist, die sie angibt zu sein, kann keine höhere e-Government Entwicklungsstufe erreicht werden.

Digitale Dokumente (eDocuments)

Digitale Dokumente reduzieren die Notwendigkeit von Papierdokumente und erlauben den Austausch von Informationen online. In Verbindung mit einer digitalen Identifikation können derartige Dokumente auch digital signiert werden um Serviceprozesse weiter zu beschleunigen. Bei diesen Dokumenten handelt es sich zum Beispiel um digitale Studienerfolgsbestätigungen für die Verlängerung der Familienbeihilfe oder digitale Lohnzettel für das Erstellen der Steuererklärung.

Originale Datenquellen (Authentic sources)

e-Government Lösungen brauchen einen Zugriff auf authentifizierte Originaldaten. Der Zugriff auf zentrale Register (z.B. Melderegister, Firmenbuch, etc.) und der Austausch zwischen ihnen erlauben es, das Online-Formulare automatisch mit allen relevanten Informationen befüllt sind und Nutzer_innen diese Daten nicht selbst zusammenstellen müssen. Diese Vernetzung von Datenquellen ist essentiell für die Realisierung des ask-only-once Prinzips, bei dem Verwaltungen jede Information nur einmal von den Bürger_innen abfragen, um sie dann für die weitere automatisierte Dienstleistungserbringung wiederverwenden zu können.

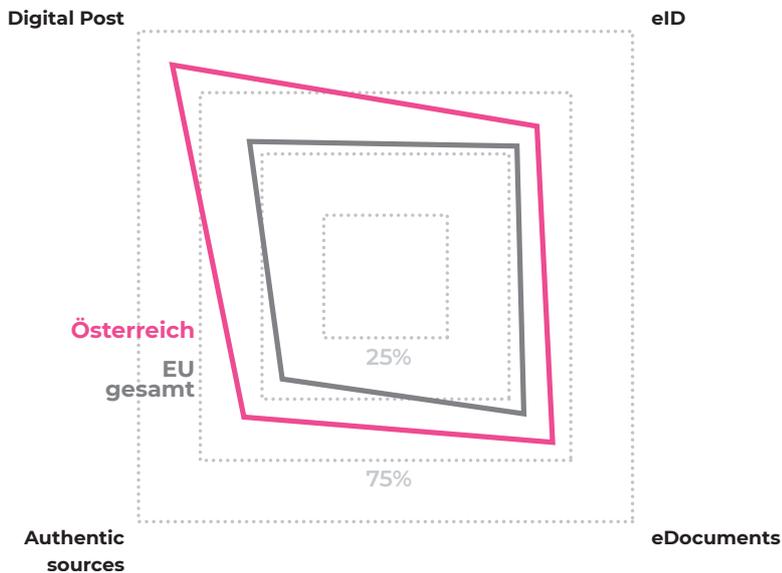
Digitale Post (Digital post)

Die Möglichkeit behördliche Post digital empfangen zu können vereinfacht die Interaktion zwischen Bürger_innen und Verwaltung, da der Empfang nicht mehr ortsgebunden stattfinden muss. Notwendig dafür ist ein System welches den Empfang der digitalen Post verifiziert (und dabei den selben Rechtsstatus wie persönlich offline zugestellte Briefe besitzt)

Betrachtet man an dieser Stelle die offizielle Strategie der Bundesregierung, niedergeschrieben in der Agenda 2020, so zeigt sich, dass diese Punkte zwar grob als Ziel für die kommenden Jahre genannt werden, deren Umsetzung allerdings lediglich äußerst vage beschrieben wird. Dabei zeigen die folgenden Abbildungen, dass gerade hier Österreich großen Nachholbedarf im Bereich der privaten Nutzung hat.

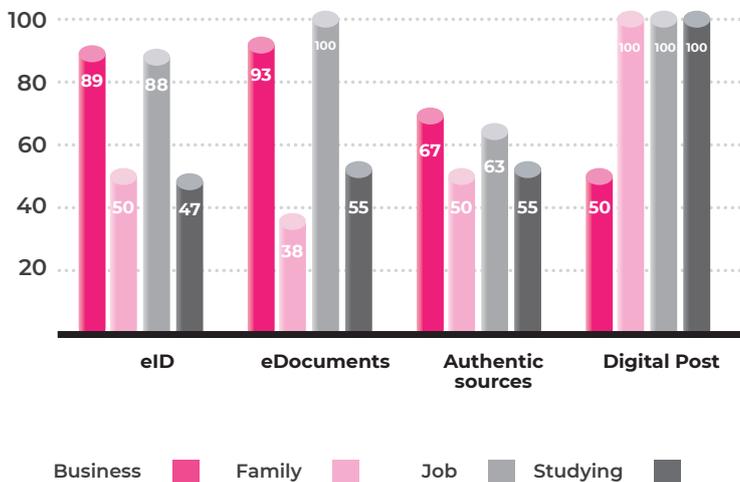
Abbildung 11 zeigt dabei, dass Österreich im Vergleich mit dem Durchschnitt der EU-Länder besser abscheidet, besonders im Bereich der digitalen Post. Dieser Vergleich ist allerdings irreführend, da viele europäische Staaten lediglich ein rudimentär ausgebauten e-Government System, mit einem niedrigen Anteil an key enablers, betreiben.

ABBILDUNG 11: VERFÜGBARKEIT VON KEY ENABLERS IN ÖSTERREICH UND IM EU-DURCHSCHNITT



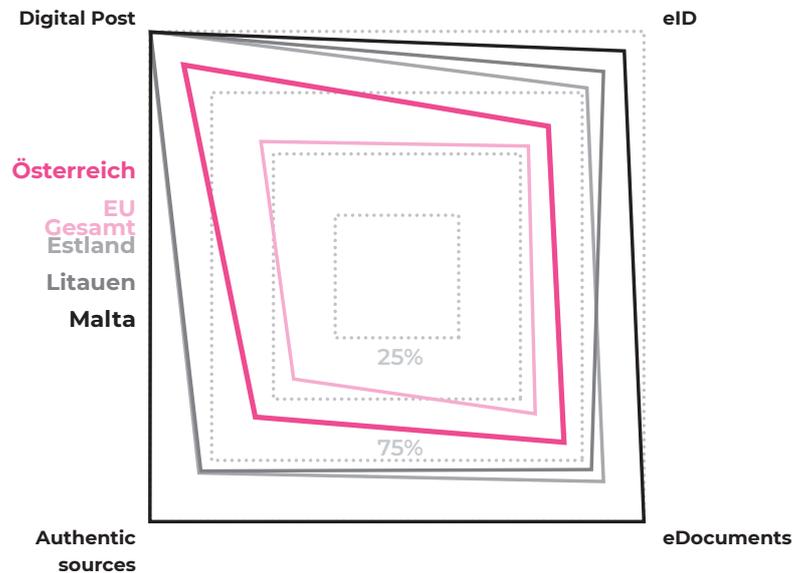
Spannender ist es, in Abbildung 12 auf das Vorhandensein der key enablers in den vier Lebenssituationen getrennt einzugehen. Dabei zeigt sich, dass die für die private Nutzung essenziell wichtigen Faktoren, wie z.B. die Möglichkeit sich bei der Nutzung eines Service digital zu identifizieren beziehungsweise den automatischen Zugriff auf gespeicherte Daten zu ermöglichen, im Bereich Familie, Beruf und Studium nur schwach ausgebaut ist. Da diese Faktoren allerdings wichtig für eine hohe Qualität der Nutzung sind, verhindern diese Engpässe eine flächendeckende und qualitativ hohe Nutzung.

ABBILDUNG 12: VERFÜGBARKEIT VON KEY ENABLERS IN ÖSTERREICH



Besonders deutlich zeigt sich dieser Rückstand, wenn man das Vorhandensein dieser key enablers nicht nur mit dem europäischen Durchschnitt, sondern mit der Spitzengruppe im Bereich e-Government vergleicht. Dieser Vergleich ist in Abbildung 13 sichtbar. Länder wie Estland, Litauen und Malta sind hier Österreich um einiges voraus.

ABBILDUNG 13: VERFÜGBARKEIT VON KEY ENABLERS IN ÖSTERREICH UND IM EUROPÄISCHEN VERGLEICH



Hier zeigt sich eines der Hauptprobleme, mit denen die Nutzung von e-Government Angeboten in Österreich konfrontiert ist. Zum einen erlauben es viele Services noch nicht, dass Nutzer_innen sich digital identifizieren, selbst wenn eine derartige digitale Identifikation (Bürgerkarte) vorhanden ist. Das betrifft dabei vor allem den Familien- und Studienbereich. Weiters erlaubt es die Mehrzahl der Angebote nicht, auf bereits vorhandene Ressourcen zurückzugreifen, und erfordert daher ein manuelles Zusammentragen der notwendigen Informationen durch die Nutzer_innen. Dadurch geht einer der wesentlichen Vorteile eines modernen e-Government Systems verloren, da Prozesse so nicht automatisiert bearbeitet werden können. In Verbindung mit dem zuvor angesprochenen schwachen Ausbau der Transparenzmechanismen im Bereich der persönlichen Daten entsteht so auf der Angebotsseite ein Flaschenhals, welcher die Nutzung allgemein, aber vor allem die qualitative Nutzung (also die Reduktion von Arbeitsaufwand für Nutzer_innen und Behörden) von e-Government in Österreich beschränkt. Selbst wenn also morgen plötzlich alle österreichischen Bürger_innen mit digitalen Bürgerkarten ausgestattet wären, könnte der Großteil der Angebote aufgrund dieser Beschränkungen nicht im vollen theoretisch möglichen Umfang genutzt werden.

5 Best-Practice Beispiele aus anderen Ländern

Wie bereits erwähnt zeigen sich im österreichischen e-Government Angebot einige Schwachstellen. So sind viele key enablers nicht flächendeckend ausgebaut, Nutzer_innen werden über die Nutzung ihrer Daten nicht umfassend informiert, und viele Angebote können nicht systemübergreifend auf verschiedene, aber notwendige, gespeicherte Daten zurückgreifen, sodass Nutzer_innen Informationen stets selbst aufs Neue bereitstellen müssen. Was kann man in diesen Bereichen aber von anderen Ländern lernen?

Belgien (Flandern): Bedürfnisse der Nutzer_innen anstelle alter Prozesse

Belgien implementierte einen life event scan, der ausgehend von einer Vielzahl an Lebenssituationen alle Möglichkeiten der Notwendigkeit für Interaktionen zwischen Bürger_innen und Verwaltung überprüft. Zentral dabei ist die Abkehr von dem Gedanken, existierende Prozesse zu digitalisieren und in die e-Government Struktur einzubinden. Stattdessen werden neue Lösungen ausgehend von den Bedürfnissen der Nutzer_innen entwickelt um Verbesserungen zu erreichen. Das Ergebnis sind e-Government Angebote welche sich ausschließlich an der Lebensrealität der Bürger_innen orientieren und so über davor vorhandene Grenzen zwischen Behörden, Verwaltungen und Ministerien entwickelt werden. Dies führt zu höherer Nutzer_innenzufriedenheit, radikal vereinfachten Prozessen und Kostenreduktion. In weiterer Folge wird daraus ein digitales Bürger_innen-Portal von Grund auf neu aufgebaut anstatt existierende Prozesse Schritt für Schritt zu integrieren. So wurde in Flandern z.B. der Prozess der Arbeitssuche von Grund auf neu gedacht. Dabei hat sich herausgestellt, dass es keinen Sinn macht, die verschiedenen Daten der Nutzer_innen bei drei verschiedenen Behörden und Agenturen zu speichern, und den Nutzer zu zwingen, zwei verschiedene Online-Portale zu benutzen (Portal des regionalen Arbeitsamts sowie das generelle e-Government Portal Flanderns). Daher wurde der gesamte Prozess der Arbeitssuche in das generelle e-Government Portal integriert, und Nutzer_innen könnten jetzt sämtliche mit Arbeitslosigkeit und -suche verknüpften Prozeduren direkt im e-Government Portal Flanderns ausführen.

Estland: Einheitliche Vernetzung von Datenquellen und Verwaltung

Im Jahr 2000 begann Estland mit der Entwicklung der Datenaustauschnittstelle X-Road, welche kurz darauf bereits das Rückgrat der gesamten öffentlichen Verwaltung des Landes darstellte. Zentral dabei war die Idee, einen einheitlichen Standard zur Speicherung und Austausch von Informationen quer über alle Behörden, Ministerien und Verwaltungseinheiten aufzubauen. Gleichzeitig wurden alle öffentlichen Institutionen dazu gezwungen, Daten ausschließlich über diese Schnittstelle abzufragen bzw. neue Daten aufzunehmen. Durch diesen einheitlichen Standard sind sämtliche Daten der Nutzer_innen stets tagesaktuell, und erlauben so die automatische Verarbeitung von einer Vielzahl an Prozessen, die in Ländern wie Österreich manuell durchgeführt werden müssen (z.B. das Beantragen der Studienbeihilfe, welche durch Nutzung der X-Road automatisch vom System beantragt und ausbezahlt werden kann, da eine Verbindung zu sämtlichen, für die Überprüfung des Anspruchs notwendigen, Daten hergestellt werden kann).

Estland: Volle Kontrolle über die eigenen Daten bei maximaler Datennutzung

Das estnische Gesetz zum Umfang mit persönlichen Daten stellt die Kontrolle der Nutzer_innen in den Mittelpunkt. Während der rechtliche Rahmen, wie in vielen europäischen Ländern, vorgibt, dass persönliche Daten z.B. nur im Einverständnis der Nutzer_innen gesammelt und gespeichert bzw. verarbeitet werden, geht Estland hier einen Schritt weiter, und schreibt das Recht der Bürger_innen fest, zu jeder Zeit einsehen zu können, welche Personen, wann, und zu welchem Zweck, die persönlichen Daten eingesehen bzw. verarbeitet hat. Diese Einsichtnahme funktioniert dabei unkompliziert über das nationale e-Government Portal eesti.ee. Die Strafen für unerlaubtes Einsehen dieser privaten Daten sind dabei im europäischen Vergleich sehr hoch und können lange Haftstrafen nach sich ziehen¹⁶.

Slowakei: eID by default

Während die digitale Bürgerkarte in Österreich extra beantragt werden muss, stattet die Slowakei seine Bürger_innen seit 2014 automatisch bei Beantragung oder Erneuerung eines Personalausweises oder Krankenversicherungskarte mit einer digitalen Identifikation (eID) aus. Auf diese Weise wurde innerhalb von nur drei Jahren eine Durchdringungsrate von 40% Prozent erreicht. Wenn diese Personen nun erstmals e-Government Services nutzen wollen, so müssen sie sich nicht erst eine digitale Identifikation beschaffen – einer der wesentlichsten Gründe, warum sich Menschen trotz Angebot von digitalen Leistungen für die Offline-Lösung entscheiden.

Estland: Digitale Bildung

In Estland erkannte man früh, dass das kostengünstige und effektive e-Government System nur dann genutzt wird, wenn die Nutzer_innen die notwendigen Fähigkeiten zur Nutzung mitbringen. Dazu bietet eine öffentlich finanzierte Stiftung im ganzen Land unbürokratisch Kurse an, in denen alle interessierten Personen zu den verschiedenen Aspekten von e-Government geschult werden. Dabei wird zum einen vor allem älteren Teilnehmern der Umgang mit diesen Werkzeugen nähergebracht – Fortgeschrittene Bürger_innen finden dabei jedoch auch Ausbildungsprogramme im Bereich vernetzter Systeme sowie IT-Sicherheit. So wird das Vertrauen der Bevölkerung in ihren Umgang mit den öffentlichen technischen Systemen gestärkt.

¹⁶ Priisalu and Ottis 2017: Personal control of privacy and data: Estonian experience. Health and Technology 7 (4). 441-451.

6 Empfehlungen

Um zu den Ländern der Spitzengruppe im Bereich e-Government aufzuschließen, müssen zentrale Voraussetzungen für eine flächendeckende, qualitativ hohe, Nutzung geschaffen worden. Dafür empfiehlt das NEOS Lab folgendes:

1 Schaffung einer zentralen digitalen Schnittstelle zwischen allen Stakeholdern

Für eine Stärkung der Key Enablers im Bereich der Daten-Authentifikation und des Datenaustauschs zwischen den verschiedenen Ebenen soll eine zentrale Schnittstelle geschaffen werden, deren Nutzung verpflichtend für alle datennutzenden Organe der öffentlichen Verwaltung ist. Der Aufbau dieser Schnittstelle soll dabei in enger Zusammenarbeit mit den Ländern der Europäischen Union im Rahmen des European Interoperability Frameworks geschehen.

2 Volle Kontrolle über private Daten durch Bürgerinnen

Die Freigabe von persönlichen Daten für die Verwendung in e-Government Angeboten darf nicht zum Verlust der persönlichen Kontrolle über diese Daten führen. Den Bürger_innen muss zu jeder Zeit die Möglichkeit gegeben werden zu sehen, wer zu welchem Zeitpunkt auf welche Daten zugegriffen hat. Missbrauch, dazu zählt schon das alleinige Ansehen von persönlichen Daten ohne definierten und autorisierten Zweck, muss bestraft werden. Dafür sollte der entsprechende rechtliche Rahmen geschaffen werden.

3 eID by default

Die Durchdringungsrate von digitalen Identifikationssystemen ist entscheidend für den Erfolg von e-Government Angeboten. Die Erfahrung aus mehreren Ländern zeigt, dass die Notwendigkeit, sich als Bürger_in eine digitale Identifikation extra anschaffen zu müssen, eine große Barriere für die Erstnutzung darstellt – selbst wenn dies nicht mit Kosten verbunden ist. Das Ziel ist also den Schritt der ersten Aktivierung zu streichen, neu ausgestellte Personalausweise und Krankenversicherungskarten (eCards) sollen daher automatisch mit einer digitalen Identifikation verknüpft sein.

4 Digitale Bildung stärken

Digitale Kompetenzen sind zentral für die effektive Nutzung von e-Government Angebote. Um diese Kompetenzen in der Bevölkerung zu steigern soll ein digitales Bildungsprogramm niederschwellig angeboten werden. Gleichzeitig sollen digitale Kompetenzen verstärkt in den Lehrplänen des Bildungssystems verankert werden.

5 Life Events zentral machen

Digitale Verwaltung muss von Grund auf neu gedacht werden, anstatt vorhandene Systeme eins zu eins in die digitale Welt zu kopieren. Die Vernetzung von Daten und Prozessen in innovativen e-Government Lösungen erlaubt dabei, bisher vorhandene physische und ideelle Grenzen zu überwinden und dabei Doppelgleisigkeiten und Redundanzen zu eliminieren. Ausgangspunkt eines jeden e-Government Prozesses muss daher das spezifische Anliegen der Bürger_innen sein, dessen Umsetzung sich am effizientesten möglichen Weg orientiert anstatt vorhandene, ineffiziente Systeme, als e-Government Angebot nachzubauen.

