

# Aktuelle Entwicklungen und Handlungsempfehlungen aus österreichischer Sicht

*Wolfgang Eixelsberger, Manfred Wundara*

## 1 Einleitung

E-Government in Österreich ist seit Jahren von den Bemühungen gekennzeichnet, in Europa eine Spitzenposition einzunehmen. Das ist in vielen Bereichen durchaus gelungen, allerdings besteht noch ein einiges an Potenzial für Weiterentwicklung.

Im EU E-Government Benchmark<sup>1</sup> von 2016 wird Österreich gemeinsam mit den Niederlanden und Belgien der Gruppe 3 zugeordnet. Dabei handelt es sich um Länder mit relativ großer Bevölkerung, hohen Fähigkeiten im IKT Umfeld und einer starker Nutzung von E-Commerce und E-Banking. Im Vergleich dazu befinden sich in der Gruppe 5 Länder wie Schweden, Dänemark und Norwegen. Dabei handelt es sich um Länder mit hohem Einkommen, einer sehr gut ausgebildeten Bevölkerung, einer sehr hohen Nutzung von E-Commerce und E-Banking, einer sehr gut entwickelten Infrastruktur, einer hohen Grad an Zentralisierung von Services und einer sehr gering ausgeprägten Korruption im öffentlichen Bereich. Es wäre für Österreich sicher wünschenswert ebenfalls der Gruppe 5 zugeordnet zu werden.

Bei der Durchführung des Benchmarks werden auch Faktoren berücksichtigt, die nicht unmittelbar dem Themenbereich E-Government zugeordnet werden können. Die Erweiterung um Faktoren wie Infrastruktur, Zentralisierung von Services, Internet Know-how und Nutzung der Bevölkerung ist dabei sehr sinnvoll, da eine isolierte Betrachtung von E-Government nicht zweckmäßig ist.

In einer weiteren Kategorisierung der Länder im EU E-Government Benchmark wird Österreich der Gruppe der progressiven Länder zugeordnet. Diese

---

1 Vgl. EU Benchmark (2016), o.S. (online).

Länder sind dadurch gekennzeichnet, dass eine mittlere Durchdringung erreicht wurde und ein mittlerer Digitalisierungsgrad vorliegt. Das bedeutet, dass die Services online sind, die Nutzung allerdings nicht ausreichend gegeben ist. Interessant ist dabei, dass Österreich das einzige Land der Gruppe 3 ist, dass als progressiv eingestuft wird. Belgien wird der Gruppe der Builders zugeordnet und die Niederlande der Gruppe der Masters. In Belgien wird der Grad der Digitalisierung höher eingestuft und in den Niederlanden wird sowohl die Durchdringung, als auch der Grad der Digitalisierung höher eingestuft. Die Länder der Gruppe 5 (Schweden, Dänemark, Norwegen ...) sind alle der Gruppe der Masters zugeordnet.

Diese Einstufung des österreichischen E-Governments zeigt deutlich auf, dass in den vergangenen Jahren große Anstrengungen im Umfeld von E-Government unternommen wurden. Es sind nun allerdings Grenzen erreicht worden, die nur bedingt durch direkte Aktivitäten in der Verwaltung verschoben werden können. Die zentrale Herausforderung stellt die Aktivierung der Bevölkerung und der Unternehmen zur Nutzung der Services dar. Damit geht die Notwendigkeit einher, insgesamt die Digitalisierung in Österreich voranzutreiben. Die Internetaffinität der Bevölkerung und auch der Unternehmen muss auf das Niveau von skandinavischen Ländern gebracht werden.

Diese aktuelle Situation Österreichs wird durch den Digital Economy and Society Index (DESI) 2017<sup>2</sup> bestätigt. Der DESI ist ein Index für die Digitalisierung der Wirtschaft und der Gesellschaft eines Landes. Dabei liegt Österreich auf Rang 10 der bewerteten Länder Europas. Bei den digitalen öffentlichen Diensten gehört Österreich zu den besten 5 Ländern in Europa.

Dem DESI liegen fünf Komponenten zugrunde. Die erste Komponente bezieht sich auf die Konnektivität eines Landes. Dabei wird die Breitband Abdeckung, sowohl im Bereich Festnetz als auch Mobilfunk gemessen und auch die Preise für die Nutzer bewertet. Bei dieser Komponente entspricht Österreich dem EU Durchschnitt. In der zweiten Komponente wird das Humankapital bewertet, dabei werden Faktoren wie Internetnutzung und digitale Kompetenzen der Bevölkerung bewertet. Dabei liegt Österreich über dem EU Durchschnitt.

---

2 Vgl. DESI 2017 (o.J.), o.S. (online).

Die dritte Komponente bezieht sich auf die Internetnutzung, d.h. die Nutzung von Inhalten, die Kommunikation und Online-Transaktionen der Bürger. In diesem Bereich schneidet Österreich unterdurchschnittlich ab. Das ist die einzige der fünf Komponenten, bei den Österreich hinter dem EU-Schnitt liegt.

Die vierte Komponente bezieht sich auf die Integration der Digitaltechnik (Digitalisierung von Unternehmen und elektronischer Handel). Hier liegt Österreich leicht über dem EU-Durchschnitt. Bei der fünften Komponente, den digitalen öffentlichen Diensten schneidet Österreich überdurchschnittlich gut ab. Die Nutzung elektronischer Behördendienste liegt jedoch nur knapp über dem EU-Durchschnitt. Auch hier zeigt sich wieder die Notwendigkeit die Internetaffinität der Österreicher zu steigern, damit das Niveau der führenden Europäischen Länder erreicht wird.

Eine Besonderheit Österreichs stellt die kleinteilige Struktur der Gemeinden dar. Es gibt über 2.100 Städte und Gemeinden in Österreich. Nur 13 dieser Städte und Gemeinden verfügt über mehr als 30.000 Einwohner. 88% der österreichischen Gemeinden haben weniger als 5.000 Einwohner. Bei vielen dieser kleinen Gemeinden ist es aus Gründen von mangelnden Ressourcen und Kompetenzen nur schwer möglich ein entsprechendes E-Government Angebot anzubieten. Kooperationen und die Einbindung von Angeboten aus übergeordneten Verwaltungsebenen sind daher notwendig und werden teilweise auch schon gelebt.

Gleichzeitig sind in Österreich die Städte und Gemeinden die zentralen Akteure beim Thema E Government. Bürger und Unternehmen kommen im Sinne von E-Government deutlich häufiger mit Städten und Gemeinden in Kontakt, als mit der Landes- oder der Bundesverwaltung. Die Aufgabenvielfalt auf Gemeinde- bzw. Städteebene ist dabei erheblich vielfältiger als bei den Bundesländern. Gemeinden und Städte sind insgesamt näher an den Bürgern.

Wie aus der vorliegenden Studie ersichtlich, sind Kooperationen im Umfeld von E-Government bei den österreichischen Bundesländern ausgeprägter als auf der Ebene der Städte. Dies zeigt sich auch an den relativ homogenen Ergebnissen der Bundesländer. Auf der anderen Seite leiden die Städte besonders stark an der prekären Ressourcenlage.

## 2 Aktuelle Entwicklungen

Wirkungsvolles E-Government setzt ständige Anpassungen voraus. Im Folgenden werden aktuelle Entwicklungen in Österreich aufgezeigt.

Im Deregulierungsgesetz 2017<sup>3</sup> ist gesetzlich das Recht auf elektronischen Verkehr verankert worden. Jedermann hat in den Angelegenheiten, die in Gesetzgebung Bundessache sind, das Recht auf elektronischen Verkehr mit den Gerichten und Verwaltungsbehörden.

Für Unternehmen ergeben sich aus dem Gesetz ebenfalls Änderungen. Unternehmen haben elektronische Zustellungen entgegenzunehmen. Derzeit sind noch Ausnahmen für Unternehmen definiert, die nicht über die dazu erforderlichen technischen Voraussetzungen oder über keinen Internet-Anschluss verfügen. Diese Ausnahme endet mit dem 31. Dezember 2019. Eine generelle Ausnahme gibt es für Unternehmen, die wegen Unterschreiten der Umsatzgrenze nicht zur Abgabe von Umsatzsteuervoranmeldungen verpflichtet sind.

Mit der geplanten Neufassung des E-Government-Gesetzes (Eindeutige Identifikation und die Funktion E-ID)<sup>4</sup> soll der Ausbau der digitalen Bürgerkarte vorangetrieben werden. Staatliche Dokumente wie Personalausweis oder Führerschein sollen auch elektronisch u.a. via Smartphone verfügbar werden. Die österreichische Bürgerkarte wird zu einem Elektronischen Identitätsnachweis (E-ID) weiterentwickelt. Damit wird eine EU-Verordnung umgesetzt, die eine europaweite Vereinheitlichung von Elektronischen Identitätsnachweisen vorsieht.

In diesem Zusammenhang sollte angemerkt werden, dass juristische Erwartungshaltungen relativiert werden sollten, da sie mit der bisherigen Verwaltungspraxis nicht mithalten können. Wichtig wäre eine Deregulierung der Materiengesetze. Diese sind für das elektronische Zeitalter nicht mehr zeitgemäß und für elektronische Prozesse sogar teilweise hinderlich.

Als Teil der Digitalstrategie der österreichischen Bundesregierung wurde eine Digital Roadmap definiert<sup>5</sup>. Diese gibt einen Überblick über die aktuellen Herausforderungen sowie über bestehende und geplante Maßnahmen.

---

3 Vgl. Deregulierungsgesetz 2017 (2017), o.S. (online).

4 Vgl. E-ID (2017), o.S. (online).

5 Vgl. Digital Roadmap (2016), o.S. (online).

Dazu wurden zwölf Leitprinzipien für die Gestaltung der Digitalisierung in Österreich definiert. Die Leitprinzipien beziehen sich u.a. auf die digitale Kluft, die Digitale Bildung, digitale Eigenverantwortung und Zivilcourage, der Zugang zum Internet und den Bezug zu Arbeitsplätzen. Das 12. Leitprinzip bezieht sich explizit auf die Verwaltung. Diese soll sich auch als Innovationsmotor für Österreich sehen. Die Bürger und die Unternehmen haben das Recht auf eine komfortable elektronische Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung. Insbesondere die Forderung an die Verwaltung, als Innovationsmotor aktiv zu werden, stellt eine erhebliche Herausforderung dar.

Ein Beispiel für die Innovationskraft der Verwaltung ist die No-Stop-Shop Lösung für die Familienbeihilfe<sup>6</sup>. Zwei österreichische Ministerien haben diese Lösung entwickelt. Die Eltern erhalten nach der Geburt eines Kindes automatisch die Familienbeihilfe, ohne dass ein spezielles Formular ausgefüllt werden muss. Bei etwa 80.000 Geburten im Jahr bedeutet dies eine erhebliche Vereinfachung für alle Beteiligten. Die Daten des Kindes werden dabei durch das Standesamt im Zentralen Personenstandsregister erfasst. Die Finanzverwaltung prüft anschließend automatisiert, ob alle Voraussetzungen für die Gewährung und Auszahlung der Familienbeihilfe gegeben sind. Die Finanzverwaltung sendet dann ein Informationsschreiben, das über den Familienbeihilfenanspruch für das Kind informiert und überweist den ersten Familienbeihilfenbetrag auf das Konto der Eltern.

### **3 Handlungsempfehlungen**

- Die Verwaltung befindet sich, wie Unternehmen und die Gesellschaft, in einem durch die Digitalisierung ausgelösten Umbruch. Die Erwartungen der Bürger und der Unternehmen an die Verwaltung werden sich ändern. Es werden optimierte Online-Services eingefordert werden und es wird der Wunsch nach Vereinfachung und Automatisierung fortschreiten. Die Verwaltung wird sich diesen Herausforderungen stellen müssen. Die Handlungsempfehlungen beziehen sich einerseits auf die vorgestellte Studie, aber auch auf allgemeine Änderungen durch die Technologisierung.
- Wie in der Digital Roadmap definiert, wird die Verwaltung auch die Rolle eines Innovationsmotors übernehmen müssen. Das bedeutet u.a.,

---

6 Vgl. ALF (2016), o.S. (online).

dass neue Produkte und Technologien rascher eingesetzt werden und dass aktiver auf Softwareanbieter zugegangen werden muss, um angepasste Lösungen zu erhalten. Technologien, die in anderen Wirtschaftsbereichen bereits eingesetzt werden, müssen ebenfalls möglichst rasch eingesetzt werden. Gleichzeitig müssen organisatorische Strukturen geschaffen werden, die Innovationen fördern (Innovationsworkshops, verwaltungseinheitenübergreifende Abstimmung ...).

- Innovationen und ganz allgemein Veränderungen sind ein Top-down Thema, das durch die Verwaltungsführung bzw. die politische Führung angestoßen und begleitet werden muss. Ein Bottom-Up Ansatz sollte zugleich unterstützt werden, um Verbesserungsvorschläge und allgemeine Ideen noch besser an das Management zu vermitteln.
- Die Definition von entsprechenden Strategien (Digitalstrategie, IT-Strategie, E-Government) ist eine sinnvolle Voraussetzung für zielorientiertes Verwaltungshandeln. Ein umfassendes gemeinsames Verständnis, basierend auf einer klaren Strategievorgabe, kann hierbei helfen, die definierten Umsetzungen zu beschleunigen und das Verwaltungshandeln nachhaltig zu verbessern.
- E-Government ist ein multidisziplinäres Thema und sollte verstärkt so wahrgenommen werden. Technologie ist nur ein Aspekt in diesem Themenumfeld. Andere Themenbereiche sind Personal, Prozesse und rechtliche Grundlagen. Diese Interdisziplinarität muss auch im Umfeld von E-Government verstärkt abgebildet werden. Derzeit sind häufig IT-Leiter für E Government verantwortlich.
- Wirkungsorientierung im Umfeld von E-Government sollte nicht nur harte Faktoren (Zahlen) berücksichtigen, sondern auch weiche Faktoren (Menschen, Stimmungsbilder ...). Erst das Zusammenspiel dieser Faktoren ermöglicht eine ausgewogene Wirkungsorientierung.
- Interkommunale Kooperationen sollten auch in Österreich intensiviert und ausgebaut werden, ebenso wie die Abstimmung zwischen Städten, Ländern und der Bundesverwaltung. Bei den Städten besteht teilweise noch die Notwendigkeit, Strategien zu entwickeln. Darüber hinaus sollte die Politik noch stärker eingebunden werden, damit diese ihre Aufgaben als Entscheidungsträger und auch als Innovationstreiber verstärkt ausüben kann.
- Die Tätigkeiten der IT Leiter befinden sich im Umbruch. 64% der Führungskräfte in Deutschland sehen die Vorreiterrolle der IT-Abteilung

beim strategischen Management von Technologien schwinden<sup>7</sup>. Die Interdisziplinarität des Themas zwingt die IT-Leiter, sich verstärkt mit Nicht-IT Themen auseinanderzusetzen. Dazu brauchen Sie entsprechende Unterstützung von anderen Bereichen bzw. fachkompetenten Personen. Die IT-Leiter werden in Zukunft verstärkt Aufgaben eines CIO (Chief Information Officer) oder CDO (Chief Digital Officer) übernehmen.

- Mitarbeiter, die das klassische Verwaltungshandeln verstehen und in der Lage sind Veränderungsmöglichkeiten zu erkennen, sollten verstärkt bei Digitalisierungsthemen eingesetzt werden.
- Aktuelle Themen im Umfeld der Digitalisierung, wie Data Mining, Big Data, Social Big Data und Künstliche Intelligenz, sollte durch die Verwaltung beobachtet werden, um den rechtzeitigen Einsatz dieser Technologien sicherzustellen.
- Bürger sind nicht aktiv beteiligt, aber wenn sie die Möglichkeiten haben, etwas zu tun, dann werden sie es auch tun und das auch nutzen
- Im Sinne von Open Government sollte E-Government auch als Chance wahrgenommen werden, in Zukunft verstärkte Transparenz zu bieten. Da der überwiegende Anteil der Verfahren personenbezogen ist, bedeutet dies vor allem eine Transparenz gegenüber dem Bürger bzw. dem Unternehmen, der beziehungsweise das das Verfahren angestoßen hat.
- Die notwendigen Optimierungsmaßnahmen im Umfeld der Prozesse sollten konsequent umgesetzt werden. Bürger und Unternehmen, die häufig mit den Verwaltungen in Kontakt stehen, müssen verstärkt über die Möglichkeiten von E-Government informiert werden, um ihnen die Nutzung technischer Optionen (z. B. die elektronische Zustellung) zu ermöglichen und damit die Anwenderzahlen generell zu steigern.
- Die Herausforderungen im Umfeld von IT-Sicherheit und Datenschutz sollten ernst genommen und entsprechende Maßnahmen zur Reduktion von Gefahren durchgeführt werden.
- Der Einsatz von Controlling-Aktivitäten und Qualitätssicherungsmaßnahmen im Umfeld von E-Government-Aktivitäten sollte zum Regelfall werden.

---

7 Vgl. VMware (2016), o.S. (online).

## 4 Literatur

- ALF (2016): Antraglose Familienbeihilfe (ALF). URL: <https://www.bmf.gv.at/egovernment/projekte/alf.html> (Stand: 02.04.2017).
- Deregulierungsgesetz 2017 (2017): Bundesgesetzblatt Nr. BGBl. I Nr. 40/2017. URL: <https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2017/40> (Stand: 08.05.2017).
- DESI 2017 (o.J.): Digital Economy and Society Index 2017 – Österreich. URL: [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=42989](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=42989) (Stand: 07.04.2017).
- Digital Roadmap (2016): Die digitale Strategie der österreichischen Bundesregierung. URL: <https://www.digitalroadmap.gv.at/> (Stand: 10.04.2017).
- E-ID (2019): Ministerialentwurf für die Änderung des eGovernment Gesetzes. URL: [https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/ME/ME\\_00316/fname\\_630448.pdf](https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXV/ME/ME_00316/fname_630448.pdf) (Stand: 09.05.2017).
- EU-Benchmark (2016): eGovernment Benchmark 2016 – A turning point for eGovernment development in Europe? URL: [https://www.de.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/egov\\_bm\\_2016\\_insightreport\\_capgemini.pdf](https://www.de.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/egov_bm_2016_insightreport_capgemini.pdf) (Stand: 04.04.2017).
- VMware (2016): Der Technologische Wandel in Unternehmen wird außerhalb der IT-Abteilungen angestoßen. URL: <https://www.vmware.com/de/company/news/releases/2016/vmware-pressemitteilung-cross-cloud-studie.html> (Stand: 07.04.2017).



Wirkungen von E-Government

Impulse für eine wirkungsgesteuerte und  
technikinduzierte Verwaltungsreform

Stember, J.; Eixelsberger, W.; Spichiger, A. (Hrsg.)

2018, VI, 430 S. 67 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-20270-5