




DIGITALES  ÖSTERREICH

Vom E- zum I-Government
das österreichische Modell


Roland Ledinger - 23. Mai 2007

BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH


IKT in der Verwaltung

DIGITALES  ÖSTERREICH

Kennzahlen, Entwicklungen und
Trends

BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH

IKT in der Verwaltung



Informationsträger historisch

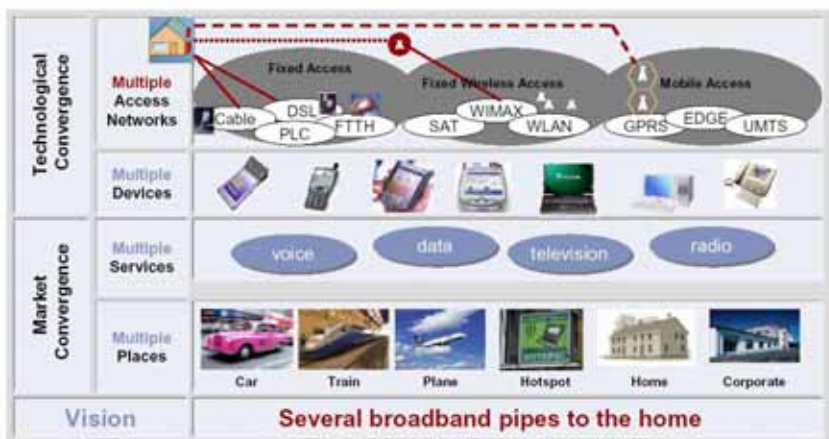
DIGITALES ÖSTERREICH



Interoperabilität Konvergenz

DIGITALES ÖSTERREICH

We already see increasing technological and market convergence. This trend will accelerate in the future.



BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung

01.06.2007

Internet in Europa

DIGITALES ÖSTERREICH



Internet-Users
in Europe 2006
Adult population in %



Desk research FESSEL-GfK, Austria, July 2006

Malta 25



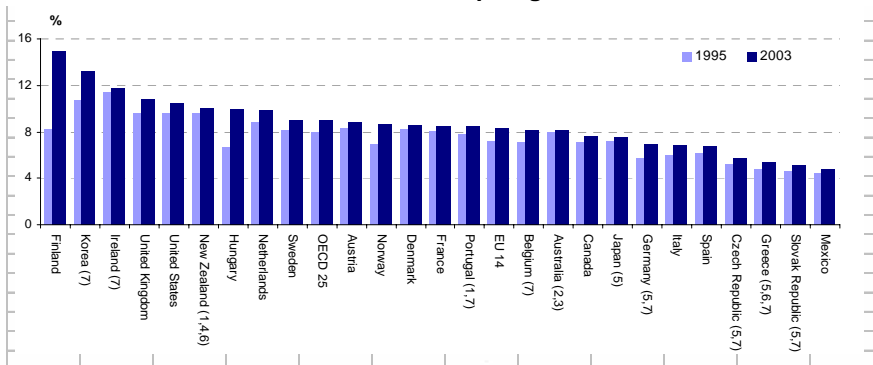
BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



IKT-Wertschöpfung im Vergleich

DIGITALES ÖSTERREICH

IKT wird zum zentralen Wirtschaftsfaktor und die
Verwaltung muss auch Ihren Beitrag dazu leisten
E-Government als Teil der IKT-Wertschöpfung



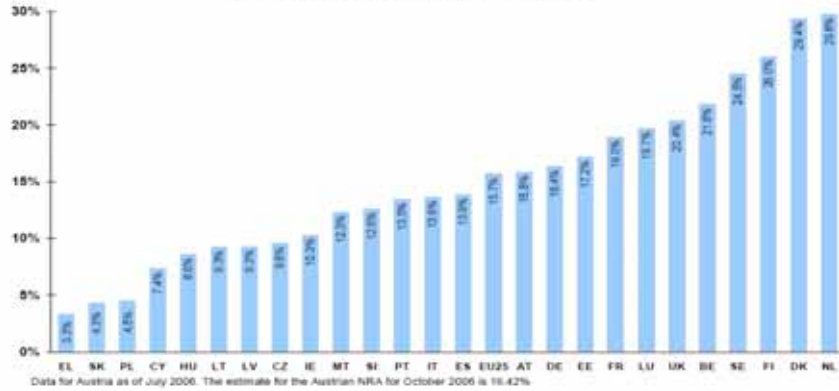
BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

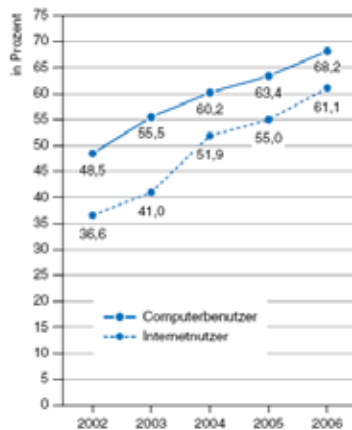
Breitbandnutzung als Faktor für IKT und E-Governmentstellung

EU Broadband penetration rate, 1 October 2006

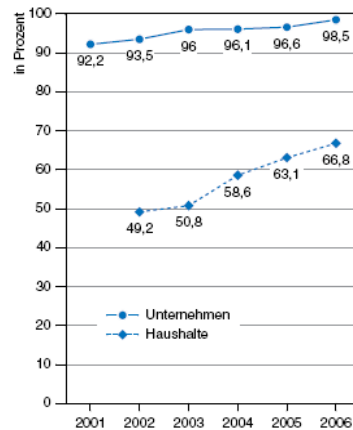


Computer und Internet in Haushalten und Unternehmen

Computerbenutzer und Internetnutzer 2002-2006



Unternehmen und Haushalte mit Computer 2001-2006



Staat = wesentlicher Informationsanbieter

AIR 2. Welle 2005 - TOP 30 Angebote

Reichweite definiert "in den letzten 4 Wochen besucht" % Tsd.

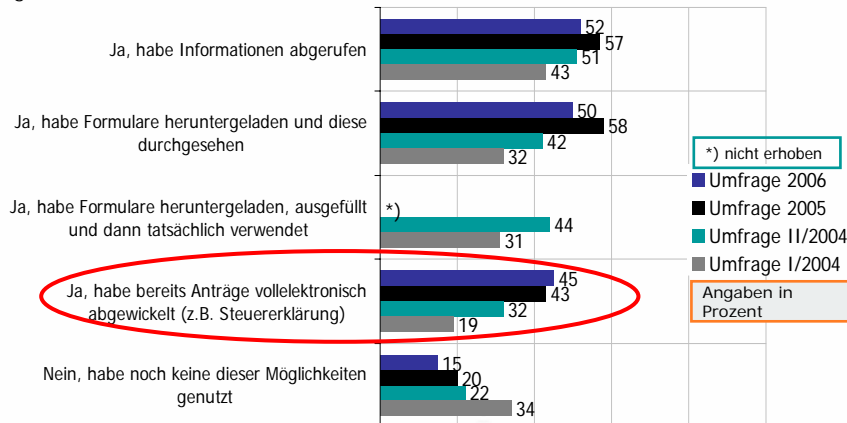
Rang	Website	%	Tsd.
1	ORF.at (NRW) ¹	64	2.456
2	ebay.at	47	1.789
3	Telekom Austria (NRW) ²	45	1.724
4	HEROLD.at	44	1.698
5	Microsoft (NRW) ³	38	1.440
6	GMX	35	1.328
7	AMAZON (NRW) ⁴	34	1.295
8	ÖBB	33	1.260
9	krone.at	29	1.121
10	News (NRW) ⁵	28	1.068
11	EDUSCHO.at	27	1032
12	Geizhals Preisvergleich	27	1025
13	sms www.sms.at	23	891
14	STYRIA (NRW) ⁶	22	843
15	TOP Medien (NRW) ⁷	20	746
16	derStandard.at	18	697
17	wien.at	16	608
18	A & M	16	599
19	win2day.at	15	577
20	ONE (NRW) ⁸	14	554
21	QUELLE www.quelle.at	14	526
22	T-Mobile	14	520
23	www.help.gv.at IHR AMTSELFFER	14	516
24	AMS	13	491

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung

VERNETZT 01.06.2007

Anstieg Nutzung

Frage: Sind Sie schon einmal mit der öffentlichen Verwaltung über das Internet in Kontakt getreten?



Quelle: FESSEL-GfK, ONLINE STUDIE 06, n=2.000, Befragungszeitraum 17.05.–02.06.2006 Umfrage 2006
 Quelle: FESSEL-GfK, LIFESTYLE ONLINE 2005, n= 2.000, Befragungszeitraum 27.06.–13.07.2005 Umfrage 2005
 Quelle: FESSEL-GfK, LIFESTYLE ONLINE 2004, n= 2.000, Befragungszeitraum 20.09.–04.10.2004 Umfrage I/2004

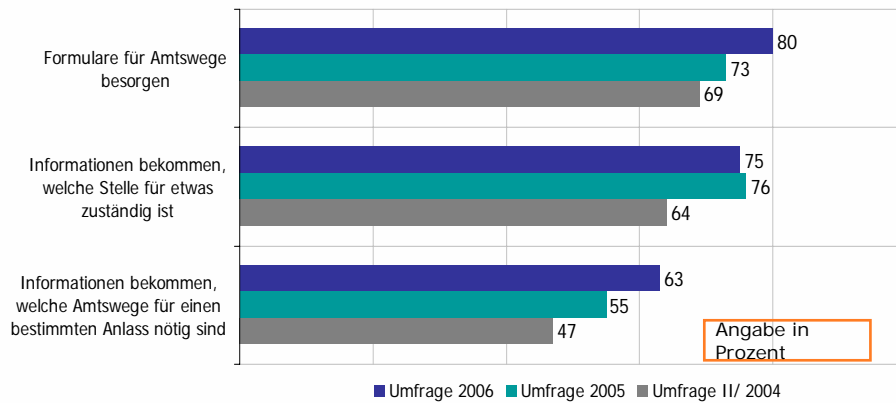
IKT in der Verwaltung

VERNETZT 01.06.2007

Online-Info steigt

DIGITALES ÖSTERREICH

Frage: Welche der folgenden Dinge erledigen Sie lieber über das Internet (e-mail, Websites) als auf andere, konventionelle Weise (telefonisch, per Fax, per Brief, über persönliche Termine/Gespräche).



Quelle: FESSEL-GfK, ONLINE STUDIE 06, n= 2.000, Befragungszeitraum 17.05.-02.06.2006 **Umfrage 2006**
 Quelle: FESSEL-GfK, LIFESTYLE ONLINE 2005, n= 2.000, Befragungszeitraum 27.06.-13.07.2005 **Umfrage 2005**
 Quelle: FESSEL-GfK, LIFESTYLE ONLINE 2004, n= 2.000, Befragungszeitraum 20.09.-04.10.2004 **Umfrage II/2004**

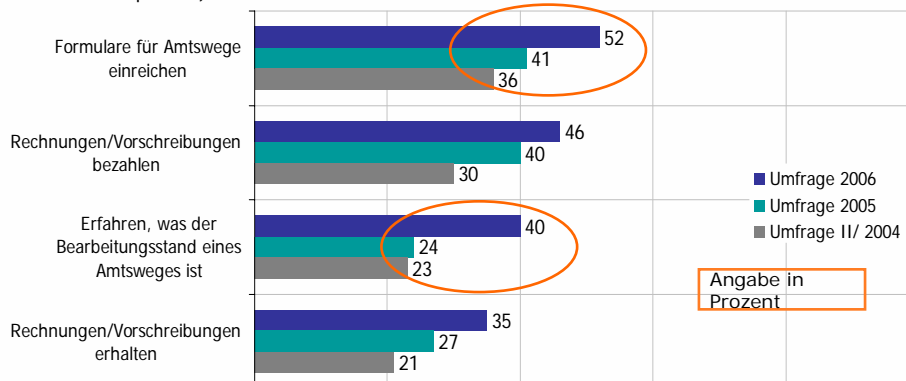
IKT in der Verwaltung

01.06.2007

Online-Einreichung steigt

DIGITALES ÖSTERREICH

Frage: Welche der folgenden Dinge erledigen Sie lieber über das Internet (e-mail, Websites) als auf andere, konventionelle Weise (telefonisch, per Fax, per Brief, über persönliche Termine/Gespräche).



Quelle: FESSEL-GfK, ONLINE STUDIE 06, n= 2.000, Befragungszeitraum 17.05.-02.06.2006 **Umfrage 2006**
 Quelle: FESSEL-GfK, LIFESTYLE ONLINE 2005, n= 2.000, Befragungszeitraum 27.06.-13.07.2005 **Umfrage 2005**
 Quelle: FESSEL-GfK, LIFESTYLE ONLINE 2004, n= 2.000, Befragungszeitraum 20.09.-04.10.2004 **Umfrage II/2004**

IKT in der Verwaltung

01.06.2007

Was leiten wir von den Kennzahlen, Entwicklungen und Trends ab?



Was erwarten die Bürger und die Wirtschaft von der Verwaltung?

- Online-Information
- Elektronische Formulare
- Vollkommen elektronische Services

das Potential

- 66,8 % der Haushalte haben einen Computer, 62 % nutzen Internet
- 98,5 % der Unternehmen haben einen Computer, 68 % nutzen Internet



Um den Anforderungen gerecht zu werden:

DIGITALES ÖSTERREICH

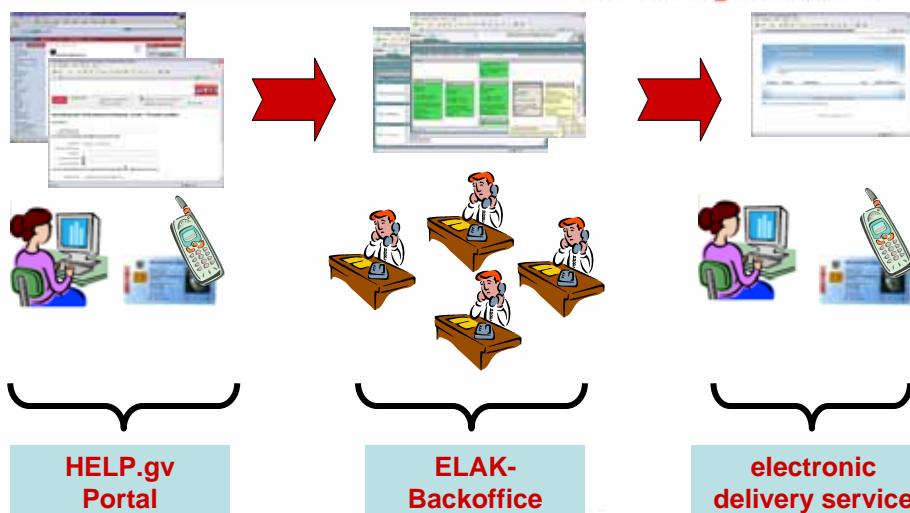
- **Zentrales Portal** als Drehscheibe für alle E-Governmentangebote unabhängig der behördlichen Kompetenz
-> help.gv
- **Backoffice Lösung** mit medienbruchfreien elektronischen Prozessen
-> ELAK
-> E-Recht
-> Fachanwendungen, wie FinanzOnline
- Elektronische **Zustellung**

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung

01.06.2007

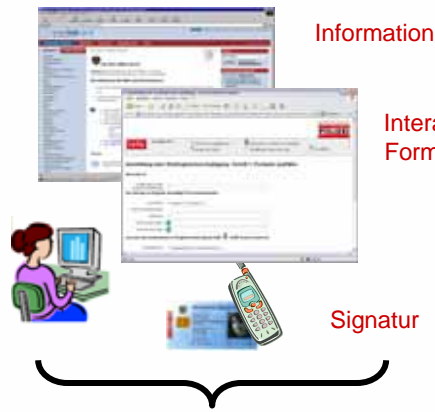
Ziel: durchgängige elektronische integrative Prozesse

DIGITALES ÖSTERREICH



BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung

01.06.2007



Entwicklung von Help.gv folgt den klassischen E-Governmentstufen:

- Information
- Communication/Interaction
- Transaction

Zentraler Einstiegspunkt („one stop portal“) für alle offiziellen Verwaltungsangebote



- Ca. 200 Lebenssituationen für Bürger und Unternehmer, tlw. in Englisch
- Zielgruppenorientierung (Bürger, Unternehmer, Menschen mit Behinderung, WAI-AAA)
- 600+ Gemeinden als Partner
- 350.000 Besucher p.M., 10 Mio Hits p.M. (2003: 200.000 p.M., 6 Mio Hits p.M.)
- Partner Netzwerk mit 200 österreichischen Contentpartnern (Ministerien, Länder, Sozialversicherungen, Kammern)



E-Europe Award 2003



Biene Gold Award 2006



DIGITALES ÖSTERREICH

HELP
www.help.gv.at

Deutsch | English

Ihr offizieller Amtshelfer für Österreich

[Startseite/Themen] Behörden Formulare/Online-Anträge Begriffslexikon Hilfe

[Bürger und Bürgerinnen] | Wirtschaft

Themen von A bis Z

Sie sind hier: Startseite (Bürger und Bürgerinnen)

Herzlich willkommen!
 Hier finden Sie Hilfe und Informationen rund um Anträge für Bürger und Bürgerinnen. Für eine Liste von Themen aus dem Wirtschaftsbereich wählen Sie bitte den Bereich "Wirtschaft".

Arbeit
 Arbeitsuche, Arbeitszeit, Urlaub, Betriebsrat, Elternarbeit, etc.

Daten und Wohnen
 Mieten, Grundbesitz, Baufen, Umsatz, etc.

Behinderung
 Behindertenausweis, Einkommen und Behindertenausweis, etc.

Bildung
 Schulen, Lehre, Fachhochschulen, Universitäten, etc.

Dokumente und Ausweise
 Passpässe, Personalausweise, Führerscheine, etc.

Familie und Partnerschaft
 Heirat, Geburt, Kinderbetreuung, Adoption, Partnerschaft, etc.

Finanzen
 Altersvorsorge, Altersvorsorge, Beiträge, Erben, Sozialversicher., etc.

Freizeit und Mobilität
 ZP, Reisen, Veranstaltungen, Verkehr, Bus, etc.

Leben in Österreich
 Anträge, Aufenthalt, Aufenthalt, Sozialhilfe, etc.

Soziales und Notfälle
 Verleumdungen, Soziale Dienste, Insolvenz, Verbraucherschutz, etc.

Suche

Suchbegriff

[Hilfe zur Suche](#)

[Erweiterte Suche](#)

Fragen und Antragsarten

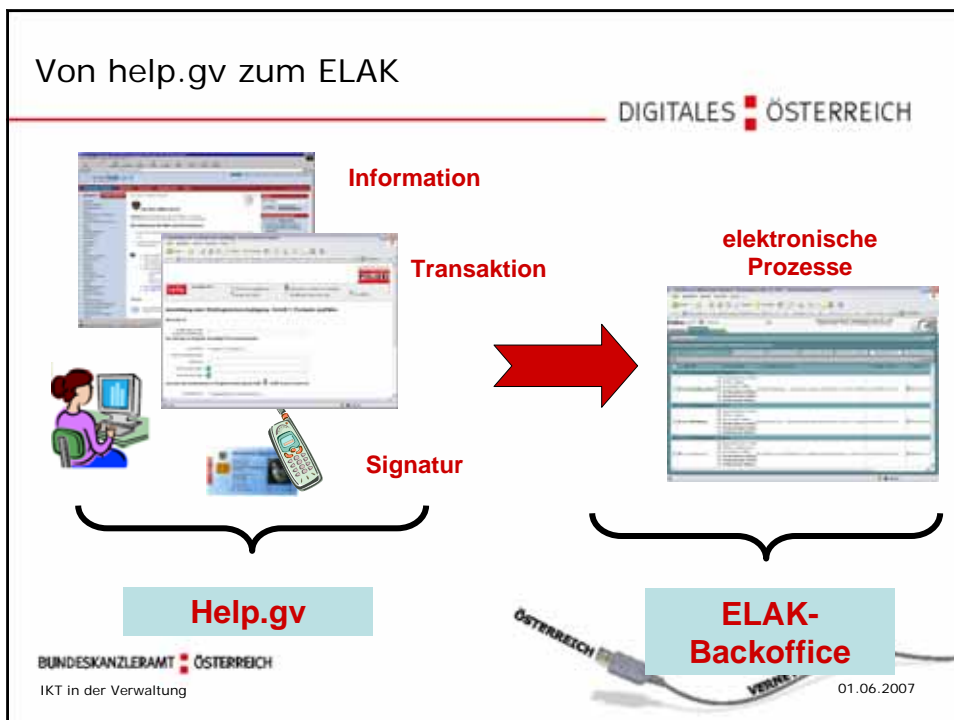
Zum Thema "Allgemeines":

- Fragen und Antworten lesen
- eine Frage stellen / Antwort abgeben

Aktuelles

- HELP.gv.at in neuen Erscheinungsbild
- Suchung von HELP-Themen
- Neues Thema "Anmeldung"
- Neues Thema "Systemanfrage"
- Neuesten Items
- Führerscheintrag
- Neuer Sicherheitspass

[Newsletter bestellen](#)



ELAKimBUND bildet die Voraussetzungen für:

DIGITALES ÖSTERREICH

die Vereinfachung und Beschleunigung der Geschäftsfallbearbeitung – **ELAK ist das Original**
einheitliche Geschäftsfalldokumentation und bessere Nachvollziehbarkeit

Modernisierung der Geschäftsfallbearbeitung und –archivierung

Vereinfachung von Ressortumbildungen

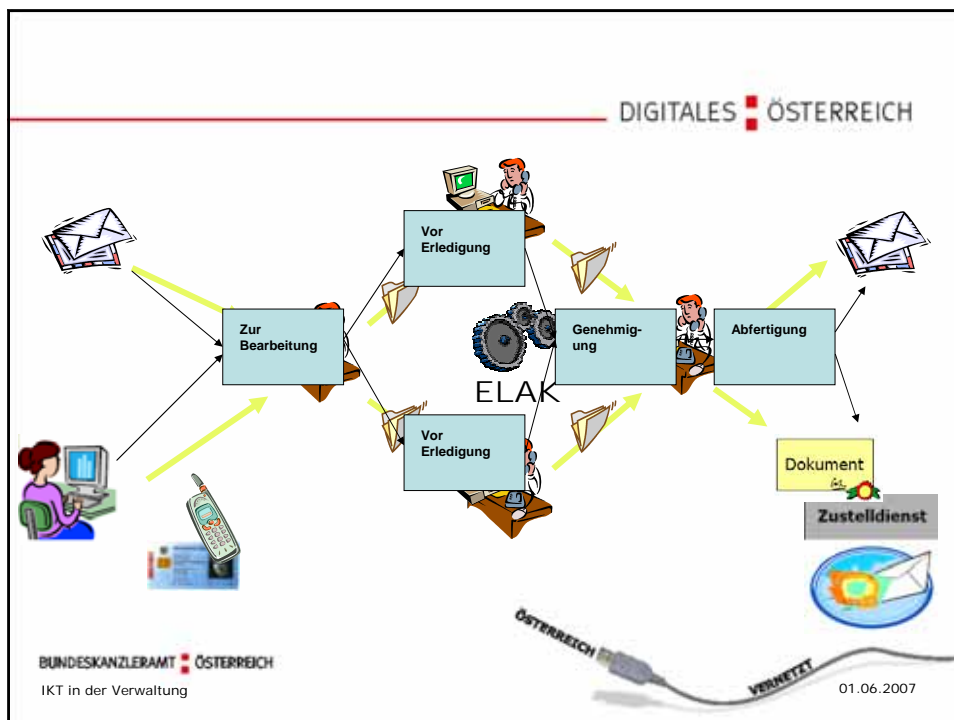
die einfache und rasche Implementierung von eGovernment-Verfahren

Wissensbasis für One-Stop-Government

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007



ELAKimBUND: Was ist erreicht?

DIGITALES ÖSTERREICH

- durchgängige **elektronische Abläufe** auf allen Arbeitsplätzen der Bundesministerien und damit Verkürzung der Durchlaufzeiten (im BKA 12-15 % im Schnitt) -> das digitale Amt
- **Dokumentenmanagement** für über 9.000 Mitarbeiter
- **Personalentwicklung** vom Kanzlist zum Teamassistenten
- **Organisationsentwicklung** durch neue Möglichkeiten des Informationsmanagements (pull statt push – zeit- und ortsunabhängiger Zugang)
- Papierreduktion (im BKA seit Einführung ca. 38%)
- Sofortige Auskunftserteilung durch Verfügbarkeit aller Informationen
- Voraussetzung für flexible Arbeitsformen (z.B. Teleworker)
- Voraussetzung für weitere Synergien (Postprozesse, usw.)
- Backoffice als Voraussetzung für eGovernment-Verfahren

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

From ELAK to E-Delivery

DIGITALES ÖSTERREICH

electronic
workflow



**ELAK-
Backoffice**



**e-identity
with
signature**



**electronic
delivery service**

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung

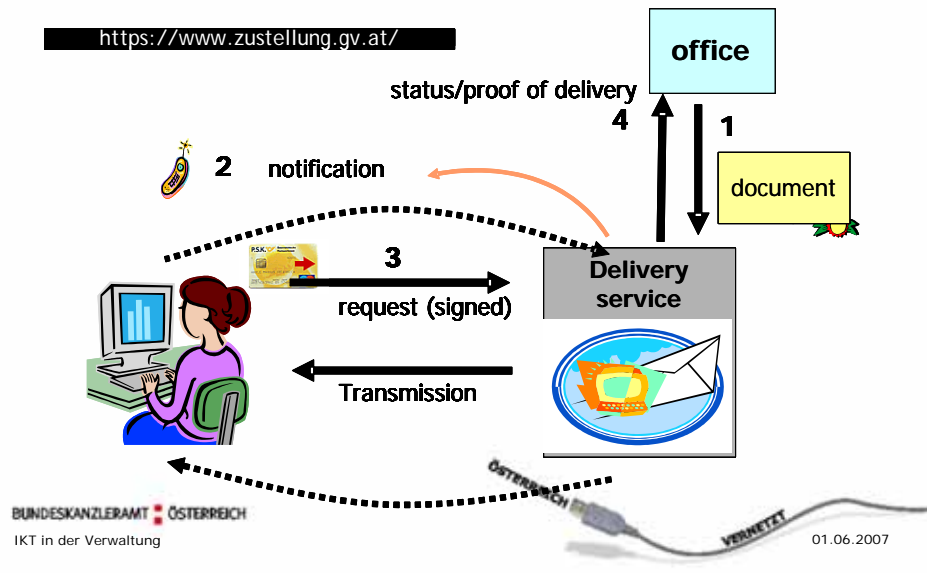


01.06.2007

Elektronische Zustellung

DIGITALES ÖSTERREICH

<https://www.zustellung.gv.at/>



Best practice: Bürgerkartenkonzept

DIGITALES ÖSTERREICH

verfügbar auf:

- o Bankkarten
- o Signaturkarten
- o Gesundheitskarte
- o verschiedene Mitgliedskarten
- o Mobiltelefone



Zugriff auf Anwendungen



Identifikation für Verfahren



Digitale Signatur für elektronische Dokumente



BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



Best Practices

DIGITALES  ÖSTERREICH

- Online Amtshelfer help.gv.at
- Finanz Online
- Justiz Online
- Rechtsinformationssystem und e-Recht
- ELAK im Bund
- ZMR (Meldewesen, Adressreg., GWR, DokReg)
- Styleguide und MOA
- eCard Einsatz
- Bürgerkartenfunktion
- Diverse Beispiele in Länder, Gemeinden, Städte

BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



Digitale Information ist heute vielfach das ORIGINAL

DIGITALES  ÖSTERREICH

- Elektronische Akt = **Original**
- Bundesgesetzblatt im RIS = **Original**
- Elekt. Gesetzwerdungsprozess = **Original**
- FinanzOnline = **Original**
- Elektronische Nachrichten = **Original**
- Signierte Elektronische Rechnungen = **Original**
- HV-SAP Buchung = **Original**

BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



Kennzahlen allgemein

DIGITALES ÖSTERREICH

- **ELAKimBUND:** ca. 9000 BenutzerInnen produzieren jährlich ca. 1 Mio elektronische Akten
- **FinanzOnline:** 3.6 Mio Anträge elektronisch
- **E-Recht:** 60 Tonnen Papier werden pro Jahr ersetzt
- **HV-SAP:** Mittelvormerkung; Auszahlungs- und Annahmeanordnung Zentralstellen ca. 800.000 pro Jahr
- **e-Card:** 250.000 – 430.000 Abfragen pro Tag in 12.000 Arztpraxen; 42 Mio Krankenscheine werden dadurch ersetzt
- **Help.gv:** über 10 Mio Abfragen pro Monat
- **RIS:** über 2-3 Mio Abfragen pro Monat

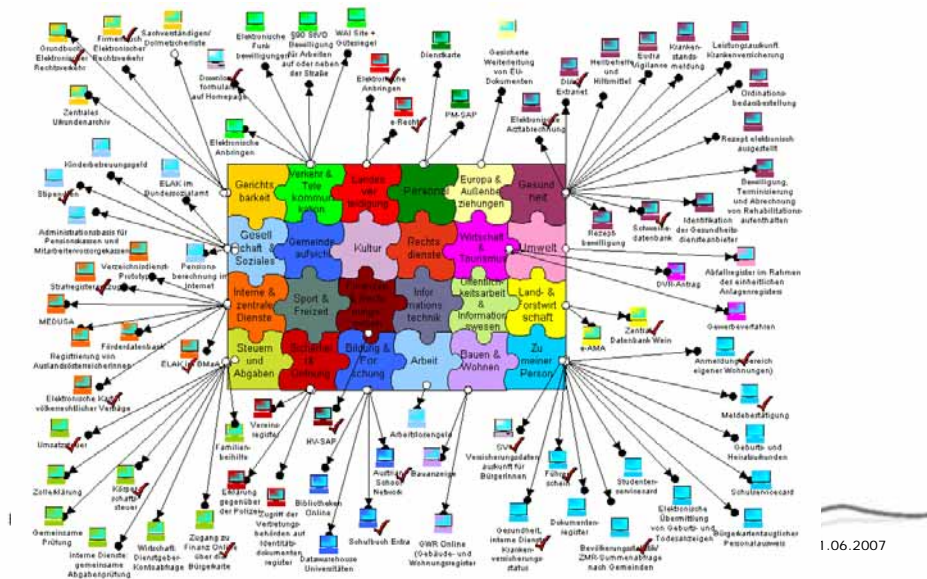
BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

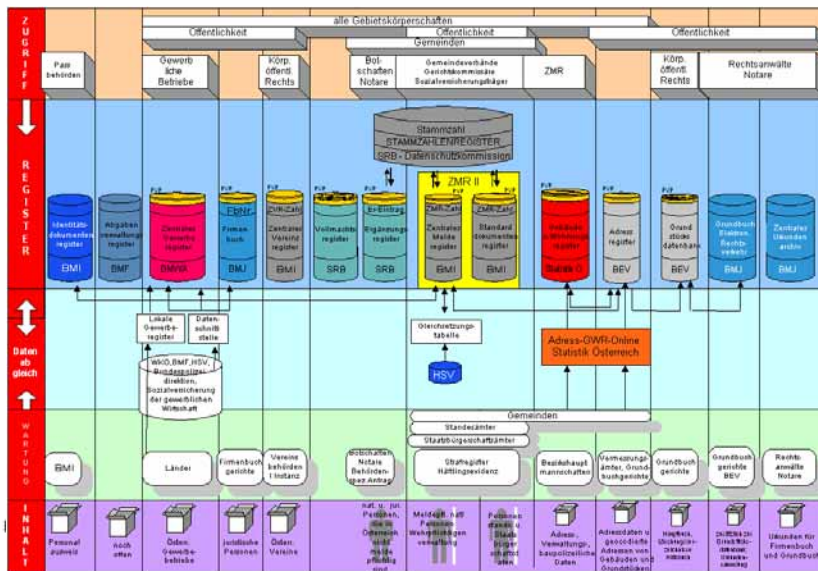
IKT-Anwendungen der Verwaltung

DIGITALES ÖSTERREICH



1.06.2007

Zentrale Register der Verwaltung



007

Wie setzen wir das organisatorisch und strukturell um?



Aktuelles Regierungsprogramm E-Government - Relevanz

DIGITALES ÖSTERREICH

Staats- und Verwaltungsreform Verstärkte Bürgerorientierung

- **Effizienz, Kundenorientierung** und **hohes Tempo** bei Wahrung der Rechtssicherheit
- **Standards für Erledigungen** in den Behörden (Raschheit, Reduktion der Verfahrensdauer und Qualität der Leistungserbringung)
- **One-stop-shop** als Grundprinzip (ist in fast allen Bereichen vorgesehen und ca. 10 mal konkret angesprochen)
- **Gemeinden sind wichtiger Partner** in der Umsetzung, da sie direkt den Kunden servizieren
- Der Bürger soll bei den Gemeinden **Zugang zu jeder Form** von E-Government auf Bundes-, Landes und Gemeindeebene haben
- Die **Fortschritte** dieser Umsetzung sind in der gemeinsamen Plattform DÖ zu **monitoren** im Sinne von Flächendeckung und Durchgängigkeit von elektronischen Verfahren

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

Strategie – Zeitplan Kooperation ist Erfolg

DIGITALES ÖSTERREICH

Die unterschiedlichen Verwaltungsebenen haben eine Kooperationskultur entwickelt, die international hervorragende Resultate liefern kann.

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



Gremien – Zusammensetzung

DIGITALES ÖSTERREICH



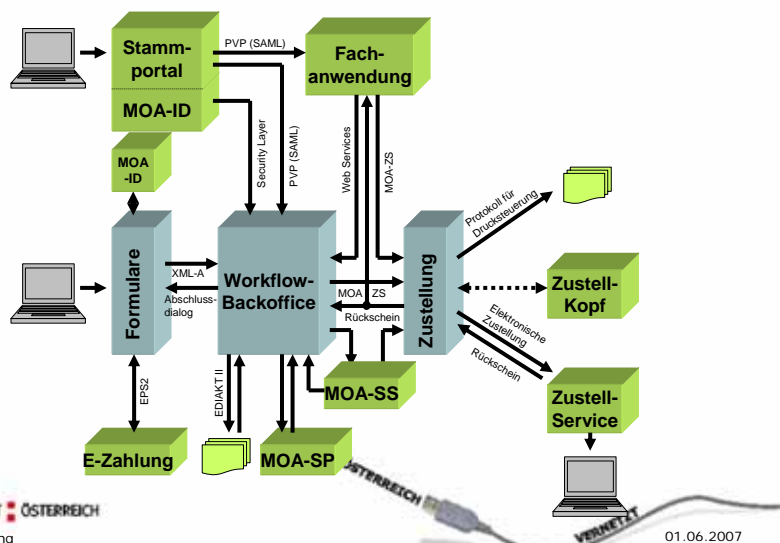
BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

Vereinfachung - Transparenz Big Picture

DIGITALES ÖSTERREICH



BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

Stärke des österreichischen E-Governments

DIGITALES  ÖSTERREICH

- konsequente Strategieentwicklung
- Fokussierung der Themen
- Standardisierung zentraler Elemente
- kooperativer Ansatz in der Umsetzung
- gemeinsame Zielsetzung auf allen Verwaltungsebenen

GEMEINSAM statt EINSAM
INTEGRATION statt ISOLATION

BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

Österreich ist E-Government Europameister

DIGITALES  ÖSTERREICH

- **Erstes Land** mit umfassendem Bürgerportal help.gv.at (auf allen Ebenen Bund, Länder, Städte und Gemeinden)
- **Erstes Land** mit elektronisch authentischer Publikation des Bundesrechts (mit digitaler Signatur)
- **Erstes Land** mit flächendeckender Ausgabe von Karten als Basis für elektronische Identität (e-Card kann als Bürgerkarte aktiviert werden)
- **Erstes Land** mit flächendeckendem ELAK auf Bundesebene
- **Erstes Land** mit einer umfassenden Registerzählung anstatt einer händischen Volkszählung
- **Erster** im EU-Benchmarking E-Government- wir sind „Europameister“

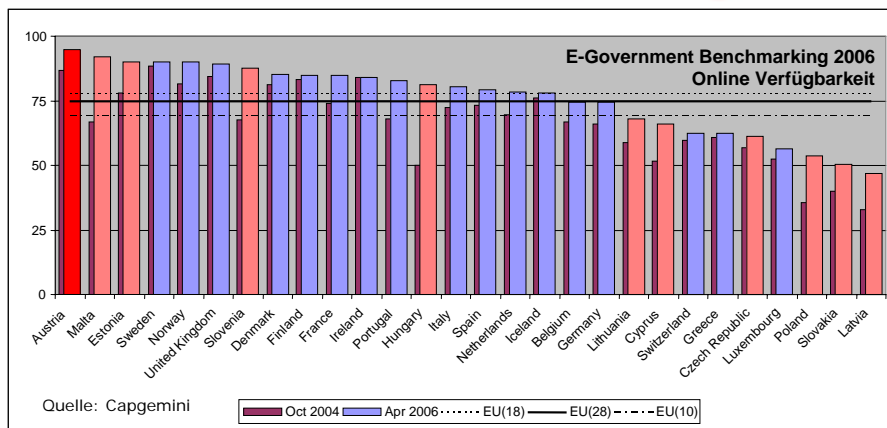
BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

Österreich ist Europameister

DIGITALES ÖSTERREICH



BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



Österreichs Platzierungen
2005: 2. Platz
2003: 4. Platz
2002: 11. Platz (Oktober)
2002: 13. Platz (April)
2001: 10. Platz

Schwerpunkte auf EU-Ebene – Integration und Interoperabilität

DIGITALES ÖSTERREICH

Auf Basis der Ministerdeklaration von Manchester wurden folgend Punkte verfolgt:

- E-Inclusion (E-Government für alle Bürgerinnen und Bürger)
- Effektives und effizientes E-Government
- Breitenwirksame und bürger- und wirtschaftsorientierte E-Services wie etwa elektronisches Beschaffungswesen
- Elektronisches Identitätsmanagement und elektronische Dokumente

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

Künftige Themenschwerpunkte

DIGITALES ÖSTERREICH

- Flächendeckende Umsetzung der Konzepte
- Verbreiterung der Nutzung von E-Governmentangeboten (Forcierung von digitaler Signatur, e-Zustellung, usw.) – **E-Government Landkarte**
- Nachjustierung bei Konzepten, rechtlichen Rahmen und Umsetzungen
- **Breite Schulungsmaßnahmen** innerhalb der Verwaltung
- Verbesserung der Usability von E-Governmentangeboten bzw. Basismodulen
- Internationale Kooperationen und Positionierung der Ö Konzepte (eID und eDoc)

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH
IKT in der Verwaltung



01.06.2007

E-Government Rahmenbedingungen

DIGITALES ÖSTERREICH

- Die junge Generation hat keine Barrieren in der Anwendung digitaler Technologien (Internet, digitales Fernsehen, usw.)
- Der Nutzungsgrad von IKT bei der jungen Generation ist nahezu bei 100 %
- Kinder wachsen mit "Playstation" und „Joy Sticks“ auf
- alle Generationen nutzt verstärkt virtuelle Welten (das Amt im Second life)
- IKT-Einsatz in der Geschäftswelt wird zum Standard
- Die ältere Generation benötigt mehr Unterstützung in der Versorgung und sieht in der IKT ein Mittel zur besseren Lebensqualität

**Das sind nur einige der Rahmenbedingungen für die
Gestaltung der neuen digitalen Services der Verwaltung
-> daher brauchen wir integrative Services**

IKT in der Verwaltung



01.06.2007

- **i**ntegrative
- **i**nteroperable
- **i**nklusive
- **i**nternational abgestimmte
- **i**mmmer verfügbare
- **i**nnovative

elektronische Services der Verwaltung
für den BürgerInnen und die Wirtschaft

Danke für Ihre
Aufmerksamkeit

