



Kompetenzmodell für E-Government

Grenzenloser Datenaustausch | Erfolgskriterien für Open Government

Editorial

Liebe E-Government Interessierte,

Vor Ihnen liegt die umfangreichste eGovernment Review Ausgabe, die wir jemals produziert haben. Diesmal erwarten Sie 14 Fachartikel, ein Interview mit Franz-Reinhard Habbel vom Deutschen Städte- und Gemeindebund und zwei Artikel aus der Rubrik „Aktuelles“. Der Themenbereich bei den Fachartikeln spannt sich von Open Government, über Open Innovation bis hin zum Unternehmensserviceportal.

Im Gespräch mit Herrn Habbel zeigt sich dieser von einem Durchbruch von Cloud Computing in der öffentlichen Verwaltung überzeugt. Damit verbunden sieht er die Chance, diese technologische Änderung auch als Basis für strukturelle Änderungen in der Verwaltung zu nutzen. Zusätzlich hofft er, dass bis 2015 die wichtigsten Verwaltungsdaten über Open Government Data Portale der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen werden.

Bei diesem Thema brechen allerdings in der letzten Zeit immer mehr Konflikte auf. Die Grundlagen des deutschen Open Government Portal (GovData Portal) werden heftig kritisiert. Im Zentrum steht dabei das Lizenzmodell, das nicht auf einem der in vielen Ländern eingesetzten offenen Lizenzmodelle aufbaut, sondern es wird eine eigene Lösung entwickelt. Kritiker bezeichnen diese als Insellösung, die dem Wunsch der Community nach aktiver Förderung der Nutzung der Daten entgegensteht.

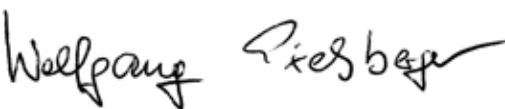
Das Problem ist nicht nur das föderale System in Deutschland, das einen Konsens erschwert, sondern auch die Scheu vor einem Kulturwandel. Nachdem in den vergangenen zwei Jahren stark technische Lösungen im Vordergrund gestanden sind, wird jetzt endlich klar, dass neben dem Aufbau von Portalen auch ein wesentlich länger dauernder Kulturwandel in der Verwaltung notwendig ist.

Ein Beispiel dazu ist auch die Stadt Hamburg. Im Sommer 2012 wurde ein richtungsweisendes Transparenzgesetz verabschiedet. Nun taucht allerdings die Frage auf, ob die mittelbare Verwaltung auch der Veröffentlichungspflicht unterliegt oder nur der Auskunftspflicht (d.h. nur bei einer Anfrage muss Auskunft gegeben werden). Auch wenn es hierbei formal um juristische Fragen geht, so stehen doch der sich abzeichnende Wandel und die damit verbundenen Probleme im Vordergrund.

In Österreich ist in der letzten Zeit das vielzitierte Amtsgeheimnis breit in den Medien diskutiert worden. Österreich ist eines der letzten EU Länder, in denen das Amtsgeheimnis in der Verfassung verankert ist. Wie Franz Fiedler, der ehemalige Präsident des Rechnungshofs, in einem Interview angemerkt hat, gebe es eine solche Regelung in keinem anderen demokratischen Staat. Die Regelung kann so breit ausgelegt werden, dass praktisch alles unter das Amtsgeheimnis fällt. Es ist zu erwarten, dass diese Diskussion zu einer Änderung der gesetzlichen Grundlagen führen wird.

Auch bei einem anderen Thema gibt es Bewegung. Seit dem 1.1.2013 sind in Österreich elektronische Rechnungen, im Hinblick auf die Berechtigung zum Vorsteuerabzug, den Papierrechnungen gleichgestellt. Zum Nachweis der Echtheit der Rechnung ist nun keine elektronische Signatur mehr notwendig. Des Weiteren werden ab 1.1.2014 die Vertragspartner des Bundes im Waren- und Dienstleistungsverkehr verpflichtet, Rechnungen ausschließlich in elektronisch strukturierter Form einzubringen. Ab diesem Zeitpunkt werden von den Bundesdienststellen keine Papierrechnungen mehr akzeptiert. Das, was in Dänemark bereits seit 2005 umgesetzt ist, wird nun auch in Österreich möglich.

Viel Lesevergnügen wünscht Ihnen



FH-Prof. Dr. Wolfgang Eixelsberger
Fachhochschule Kärnten
Studienbereich Wirtschaft & Management



FH-Prof. Dr. Wolfgang EIXELSDERGER
Fachhochschule Kärnten
Studienbereich Wirtschaft

aufruf beiträge

eGovernment Review veröffentlicht ausgewählte Artikel zu verschiedensten Aspekten von E-Government. Wenn Sie einen Artikel in eGovernment Review veröffentlichen möchten, dann senden Sie eine Kurzbeschreibung (zwischen 150 und 300 Worte) an w.eixelsberger@fh-kaernten.at. Die Kurzbeschreibung kann sowohl in deutscher als auch in englischer Sprache verfasst sein. Der eGovernment-Review-Beirat bewertet die eingereichten Artikel und gibt ausgewählte Artikel zur Veröffentlichung frei. Einreichungen für die 12. Ausgabe werden bis zum 22. April 2013 angenommen.

eGovernment-Review-Beirat

Der Beirat wählt die zu erscheinenden Artikel aus, schlägt Interviewpartner vor und gibt Input zur generellen Ausrichtung von eGovernment Review.



FH-Prof. Dr. Dietmar Brodel

*Rektor der Fachhochschule Kärnten, Leiter Studienbereich Wirtschaft & Management
Fachhochschule Kärnten*



FH-Prof. Dr. Wolfgang Eixelsberger

*Professur aus Wirtschaftsinformatik, Leiter Studienzweig Digital Business Management
Fachhochschule Kärnten*



Dr. Peter Parycek, MSc

*Zentrumsleiter Zentrum für E-Governance
Donau-Universität Krems
Lektor FH Kärnten*



Prof. Dr. Reinhard Posch

*Leiter des IAIK (Institute for Applied Information Processing and Communications)
TU Graz
CIO des Bundes*



Prof. DI Dr. Reinhard Riedl

*Leiter Kompetenzzentrum Public Management & E-Government
Berner Fachhochschule*



Prof. Dr. Jürgen Stember

*Dekan Fachbereich Verwaltungswissenschaften
Hochschule Harz*



DI Manfred Wundara

*CIO der Stadt Villach
Mitglied des Präsidiums des Fachausschusses für Informationstechnologie
des Österreichischen Städtebundes
Leiter der Arbeitsgruppe Q-SKF der Plattform Digitales Österreich*

Inhalt

Ausgabe Nr. 11 | Januar 2013

aktuelles	„Die Zukunft sind Cloud-Computing und Apps“	6
	Interview mit Franz-Reinhard Habel (Deutscher Städte- und Gemeindebund)	
	E-Government in Deutschland - ein Überblick	8
	Jürgen Stember (Hochschule Harz)	
	Open Government Data in Deutschland - Ergebnisse einer empirischen Studie	10
	Jürgen Stember (Hochschule Harz)	
fachartikel	COMPATeGOV - Kompetenzmodell für E-Government	12
	Sirko Hunnius Stefanie Köhl Tino Schuppan (IfG.CC - The Potsdam eGovernment Competence Center)	
	Verwaltungsdienstleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität: Von mobilen Bürgerdiensten zu E-Government	14
	Ralf Plattfaut Sara Hofmann Daniel Beverungen Michael Räckers Jörg Becker (ERCIS) Thomas Kohlborn (Queensland University) Björn Niehaves (Hertie School of Governance)	
	Grenzenloser Datenaustausch in Europa	16
	Josef El-Rayes (Ernst & Young Advisory Services GmbH)	
	Erfolgskriterien für die Open Government-Umsetzung: Eine vergleichende Analyse	18
	Alexandra Collm (Universität St. Gallen) Giordano Koch (HYVE Innovation Community GmbH) Maximilian Rapp (Universität Innsbruck)	
	Open Government - der Versuch einer Abgrenzung	20
	Moreen Heine Matthias Döring Sebastian Noack (Universität Potsdam)	
	Developing e-Government: An open and collaborative approach	22
	Julia Dorothee Stoffregen (Universität Friedrichshafen)	
fachartikel	Unternehmen als Ideengeber für Open Innovation-Prozesse im öffentlichen Sektor	24
	Ralf Daum (Duale Hochschule Baden-Württemberg)	
	Bundeskonzferenz unterstreicht Bedeutung der Netzwerkkommunikation	26
	David H. Fenner Volkmar Kese (Hochschule Ludwigsburg)	
	Herausforderungen für integrierte Geodienste zur Unterstützung des E-Government	28
	Hardy Pundt (Hochschule Harz) Sirko Scheffler Ronny Weinkauff (brain-SCC GmbH)	
	Authentische und integritätsgesicherte Verwaltungsdaten	30
	Klaus Stranacher Vesna Krnjic (E-Government Innovationszentrum) Thomas Zefferer (Zentrum für sichere Informationstechnologie)	
	Was die Handy-Signatur (schon) alles kann...	32
	Peter Reichstädter (Bundeskanzleramt)	
service	Das Parkpickerl in Wien und § 17 E-Government-Gesetz	34
	Thomas Skerlan-Schuhböck (Magistratsdirektion der Stadt Wien)	
	Der Bürgerservice-Assistent im Bundesministerium für Finanzen	36
	Silke Weiß Christof Hammerschmid (Bundesministerium für Finanzen) Doris Ipsmiller (m2n)	
	Das Unternehmensserviceportal (USP)	38
	Sabine Brandstetter Marco Rossegger (Bundesministerium für Finanzen)	
	E-Government Tagungen, Konferenzen und Messen	40
	E-Government Publikationen	42

„Die Zukunft sind Cloud-Computing und Apps“

interview

Franz-Reinhard Habel ist Sprecher und Direktor für politische Grundsatzfragen des Deutschen Städte- und Gemeindebundes (DStGB) in Berlin und zugleich Leiter des DStGB-Innovators Club, eines Think-Tanks für Kommunen in Deutschland. Er ist Mitglied des IT-Planungsrates, Vorstandsmitglied der European Society for eGovernment e.V. und Mitbegründer des Quadriga-Netzwerkes in Berlin. Seit 2009 ist er Lehrbeauftragter an der Universität Osnabrück, FB Sozialwissenschaft. In seiner Eigenschaft als E-Government-Experte befasst er sich in Vorträgen im In- und Ausland mit Fragen der Globalisierung, des Internets sowie der Modernisierung von Politik und Verwaltung. Er ist Herausgeber diverser Veröffentlichungen rund um IKT, Medien, Web 2.0, e-Democracy, Open Government und Verwaltungsmodernisierung. Im Habel-Blog (www.habel.de) schreibt er regelmäßig Kolumnen rund um das Thema Modernisierung.



Welche Aktivitäten gibt es im Deutschen Städte und Gemeindebund im Umfeld von E-Government?

Hier gibt es zwei wesentliche Bereiche. Zum Ersten die Modernisierung der Verwaltung in Richtung Effizienz und damit die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen. Die grundsätzliche Frage ist, ob jede Verwaltung die Digitalisierung selbständig umsetzen soll oder ob hier eine stärkere Zusammenarbeit sinnvoll ist. Daraus ist die Idee eines nationalen Prozessregisters entstanden. Auf Bundeseite wird ein solches Register derzeit eingerichtet und wird auch für Kommunen verfügbar gemacht werden. Hier sollen Best-Practice Prozesse dargestellt werden und damit Hinweise gegeben werden, wie Kommunen ihre Aufgaben effizienter und schneller erfüllen können. Wir brauchen aber nicht nur ein Prozessregister, sondern auch ein Prozessendlager. Wir haben viel zu viele Prozesse, die durch Intransparenzen als Wildwuchs in den letzten Jahren entstanden sind. Es macht also keinen Sinn mehrere Tausend Prozesse im Register zu haben. Es macht viel mehr Sinn, Prozesse, die sich bewährt haben, die messbar sind, die von der Wirkungsanalyse her wirksam sind, als Best-Practice zu etablieren.

Der zweite Bereich ist das Thema Partizipation. E-Government sollte dazu eingesetzt werden, die Verwaltung transparenter zu machen und den Bürgern zusätzliche Beteiligungsmöglichkeiten anzubieten. Dies betrifft einerseits Verwaltungsverfahren, aber natürlich auch die Möglichkeiten, bei der politischen Gestaltung der Kommune mitzuwirken. Die Internettechnologien

sollten dabei so eingesetzt werden, dass die Ideen der Menschen aufgegriffen werden und dass ein Dialog zwischen der Verwaltung, der Politik und den Bürgern ermöglicht wird.

Wird Cloud Computing die Kommunen verändern?

Wir stehen vor einem Paradigmenwechsel in der öffentlichen Verwaltung. Wir werden in absehbarer Zukunft nur noch zwei Instrumente haben, auf der einen Seite Clouds und auf der anderen Seite Apps. Das wird zu einer weitgehenden Dematerialisierung führen, in dem zum Beispiel Server in Verwaltungen verschwinden werden und ganzheitliches Arbeiten möglich wird. Die heute noch vielfach vorhandenen Silostrukturen werden verschwinden und durch eine echte Netzwerkverwaltung ersetzt. Über Apps werden wir einen unmittelbaren Zugang zu Verwaltungsleistungen bekommen.

Wie sehen Sie den zeitlichen Rahmen bei der Umsetzung von Cloud Lösungen?

Wir sollten bis 2015 eine Umsetzung von Cloud Lösungen im kommunalen Bereich haben. Zuvor müssen wir noch eine Reihe von Rechtsfragen klären. Die Klärung von IT-Sicherheits- und Datenschutzfragen sollten gemeinschaftlich zwischen Bund, Ländern und Kommunen erfolgen. Ich möchte aber gerne noch einen Schritt weitergehen und darüber nachdenken, ob wir für jede Verwaltungsebene eine eigene Cloud benötigen. Es wäre eher sinnvoll Fachclouds zu entwickeln und Dienstleistungen aus den unterschiedlichen Verwal-

tungsebenen dort hinein zu verlagern. Ich denke dabei beispielsweise an eine Cloud für Mobilität, eine Cloud für Energie und eine Cloud für Gesundheit. Die Prozesse können dann durch Bürger oder andere Verwaltungseinheiten über Apps angesteuert werden. Damit würde man zu einem ganzheitlichen, einem holistischen E-Government kommen. Die Separierung der Verwaltung könnte damit, zumindest beim Thema Datenhaltung, aufgehoben werden. Es würde eine gemeinsame IT-Infrastruktur entstehen, die auf diesen Fachclouds aufbaut. Das wäre mein Wunschmodell, weil wir damit unsere Leistungen weiter qualifizieren könnten. In der Frage der Kompetenzen und Aufgabenstellungen würde der Föderalismus nicht ausgehebelt werden, sondern es würde eine gemeinsame Datenstruktur zur Verfügung stehen. Das würde letztendlich den Föderalismus vitalisieren.

Welche Apps sollen hier insbesondere angeboten werden?

Der PC wird im Prinzip verschwinden und das mobile Internet mit Zugangsgeräten wie Smartphones wird eine immer wichtigere Rolle spielen. Ich kann mir beispielsweise eine Schul-App vorstellen, über die ein Zugang zu den Daten der Schule und den Daten meiner Kinder zur Verfügung gestellt wird. Über diese App wird Kontakt zwischen den Lehrern und Eltern aufgebaut, damit über Krankenstände und Hausaufgaben kommuniziert werden kann. Das Beispiel zeigt, dass ich nicht von den klassischen Verwaltungsleistungen ausgehe, sondern von öffentlichen Leistungen, wie Gesundheit, Bildung und Energie. Diese eher weichen Themen sind hochinteressant, sowohl für die Bürger, als auch für die Politik. E-Government wird stärker die Politikfelder erreichen, es geht nicht nur um die Prozesse. Grundlegende Veränderungen, wie zum Beispiel die Energiewende wird es nicht ohne den Einsatz von IT geben. Dabei werden Clouds und Apps eine ganz entscheidende Rolle spielen.

Was erwarten Sie beim Themenbereich Open Government in Kommunen?

In der ersten Stufe werden Daten transparent gemacht und damit die Prinzipien von Open Data umgesetzt werden. Die Bürger sollen damit die Möglichkeit erhalten, die Daten selbst zu interpretieren und nicht nur

auf die Interpretationen der Verwaltung angewiesen zu sein. Die Bereitstellung von Daten sehe ich als Bringschuld der Verwaltung. Ich gehe soweit, dass ich eine Transparenzdatenbank nach dem Beispiel Österreichs auch für Deutschland fordere. Für mich ist das eine logische Folge - von Open Data zur Transparenzdatenbank und dann zu Open Government. Damit soll eine partnerschaftliche Verwaltung aufgebaut werden, die die Bürger auch einbindet bei der Generierung von Ideen. Nicht nur beim Beschwerdemanagement, sondern ich möchte allgemein das Wissen und die Fähigkeiten der Bürger nutzen. Insbesondere dort wo die Menschen leben. Wenn ich weiß, dass ich noch 30 Jahre in meiner Stadt leben möchte, dann möchte ich vielleicht auch mein Wissen und meine Fähigkeiten zur Gestaltung der Stadt einbringen. Damit soll das repräsentative System nicht durchbrochen werden, sondern es soll damit gestärkt werden.

Welchen Zeitrahmen sehen Sie für Open Government?

Das Open Data Portal des Bundes wird 2013 verfügbar sein und damit auch für die Kommunen nutzbar sein. Ich hoffe, dass bis 2015 darüber die wichtigsten Daten verfügbar sind. Ich kann mir prinzipiell vorstellen, alle kommunalen Daten zu veröffentlichen, ausgenommen natürlich personenbezogene Daten. Veröffentlicht werden sollten beispielsweise alle statistischen Daten, geoinformationsbezogene Daten, Prognosedaten und Daten über Subventionen. Das Thema Open Government ist ein Thema, das generell die Politik beschäftigen wird. Es handelt sich dabei nicht um eine technische Frage, sondern um eine Frage des Verständnisses zwischen Staat und Bürger. Ich will weg von einem Vaterstaatsmodell, bei dem vieles vorgegeben wird. Ich möchte gerne ein partnerschaftliches Staatsmodell, wo Bürger gemeinsam mit Wirtschaft und Zivilgesellschaft ein Triangel bilden. In diesem Triangel werden viele Themen durch Bürger, die sich selbst organisieren, abgewickelt werden.

Wir danken für das Gespräch. ■

Das Interview wurde geführt von Wolfgang Eixelsberger.

E-Government in Deutschland – ein Überblick



Jürgen Stemmer

serie

In der vorliegenden 11. Ausgabe von eGovernment Review finden Sie den 6. Beitrag in der Reihe E-Government in europäischen Ländern. Die bisher erschienenen Beiträge beschäftigten sich mit Slowenien, Dänemark, Estland, Italien und Norwegen (Ausgabe Nr. 3, Nr. 5, Nr. 6, Nr. 7 und Nr. 9).

Einführung und allgemeine Daten

Wer sich über die Suchmaschine „Google“ Klarheit über die Situation des E-Governments in Deutschland verschaffen will, erlebt Bemerkenswertes. Unter den Treffern auf der ersten Seite sind gleich drei Titel, die sich in ihren zentralen Aussagen widersprechen:⁽¹⁾ „Deutschland rutscht im EU-Vergleich weiter ab!“, „Deutschland holt bei EU-Benchmark stark auf!“ und „Deutschland bleibt Mittelmaß!“. Letztere Überschrift entstammt der Internet-Plattform „politik-digital.de“⁽²⁾ und bezieht sich auf den so genannten aktuellen eGovernment-Monitor 2012 der Initiative D21.⁽³⁾

Dieser Einstieg macht deutlich, dass das Thema „E-Government“ mittlerweile so facettenreich und vielschichtig geworden ist, dass selbst Fachleuten der Überblick, die konkrete Einordnung und die Bewertung schwer fällt, je nach dem welcher Teilbereich des Themas besonders in den Fokus der Betrachtungen rückt. Es macht jedoch auch deutlich, wie schwierig und ambitioniert der Versuch einer Beschreibung des E-Governments in Deutschland auf zwei Seiten in einer Fachzeitschrift ist.

Neben der komplexen Thematik sind auch die grundlegenden Größendaten in der Bundesrepublik beeindruckend. Mit rund 82 Mio. Einwohnern ist Deutschland das mit Abstand größte Land in der Europäischen Union. Rund 4,61 Mio. Menschen sind in Deutschland im öffentlichen Dienst beschäftigt, eine ebenfalls bemerkenswerte Zahl, die allerdings im Pro-Kopf-Verhältnis nur Mittelmaß in der EU verursacht. Diese Beschäftigten verteilen sich auf drei starke und sehr eigenständige Verwaltungsebenen von Bund, 16 Bundesländern und einer kommunalen Ebene mit derzeit 439 Kreisen und kreisfreien Städten sowie mit mehr als 12.500 Kommunen. Der größte

info

Fakten zu Deutschland:

Anzahl Einwohner (in Mio.): 82

Anzahl Einwohner pro km²: 229

Mitglied in der EU seit: 1957 (Gründungsmitglied)

Anteil der Beschäftigten liegt in den Ländern (2,12 Mio.), gefolgt von den Kommunen (1,39 Mio.) sowie dem Bund und sonstigen Verwaltungen. Diese Größenordnungen allein verweisen schon insgesamt auf besondere Voraussetzungen hinsichtlich der

Modernisierung der Verwaltung und des Einsatzes moderner Informationstechnologien.

Aktivitäten und Entwicklungen in Deutschland. Im Jahre 2000 definierte die Gesellschaft für Informatik den Begriff des E-Governments in ihrem Memorandum „als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung“⁽⁴⁾ und machte ihn für die Praxis und die Wissenschaft salonfähig – quasi als öffentliches Pendant zum damals schon bekannten „E-Business“ in der Privatwirtschaft. Das Thema war unmittelbar in die bestehende „Reformlandschaft“ eingebettet, die sich in Deutschland an der Diskussion um Strukturreformen, demographischen Wandel, Haushaltskonsolidierung sowie Prozessmanagement und Bürgerorientierung festgemacht hat. Durch das Internet und durch die sich daraus immer neu entwickelnden Möglichkeiten versprach man sich vor allem neue Reformperspektiven. Auf allen Verwaltungsebenen versuchten Protagonisten deshalb immer wieder mit neuen Programmen neue Projekte anzustoßen: Bundonline 2005 oder die Einführung des neuen Personalausweises sind Beispiele auf Bundesebene. Aber auch neue rechtliche Regelungen, z. B. die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (2006) und neue IT-orientierte Organisationsreformen, sind Aktivitäten, die sich bis heute auswirken. Und nicht zuletzt zählt auch die neue Behördenrufnummer D 115 (ab 2009 im Pilotbetrieb) zu den E-Government-Projekten, die nur durch ein internetbasiertes Informationssystem im Hintergrund funktionieren können.

Bisherige Hemmnisse und Herausforderungen. Innerhalb der letzten Jahre wurden jedoch auch zahlreiche Hemmnisse für E-Government-Angebote diagnostiziert, die u. a. in den folgenden Aspekten zu sehen sind:

- mangelnde Ressourcen,
- nicht ausreichende Kooperation zwischen den administrativen Ebenen,
- schwindende Innovationsbereitschaft und -fähigkeit, u. a. auch bedingt durch den demografischen Wandel in den Verwaltungen,
- die mangelnde Durchgängigkeit von Angeboten sowie nicht zuletzt
- die oftmals mangelnde Akzeptanz und Nachfrage von Bürgern und Unternehmen.

Die aktuellen Entwicklungen sind dadurch mehr denn je darauf ausgerichtet, die bestehenden und bislang lokalisierten Hindernisse und Hemmnisse, insbesondere durch eine bessere Zusammenarbeit zwischen den administrativen Ebenen (G2G), aus dem Weg zu räumen.

Aktuelle Trends und Aktivitäten. Ein in diesem Zusammenhang bedeutender Schritt war die Einrichtung des bundesweiten IT-Planungsrates, der im Herbst des Jahres 2010 die sogenannte nationale E-Government-Strategie (NEGS) beschlossen und den Zielrahmen für Bund, Länder und Kommunen zur Modernisierung der staatlichen Informationstechnik bis zum Jahr 2015 definiert hat. Mit der nationalen E-Government-Strategie werden sechs zentrale Ziele festgelegt, an denen sich alle zukünftige Projekte ausrichten sollten:⁽⁵⁾

- die Orientierung am Nutzen von Bürgern, Unternehmen und Verwaltung,
- die Erhöhung der Effizienz und der Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns,
- die Transparenz über Daten und Abläufe sowie Datenschutz,
- die Stärkung der gesellschaftlichen Teilhabe über Internetangebote des Staates,
- die Zukunftsfähigkeit und Nachhaltigkeit und nicht zuletzt
- die leistungsfähige IT-Unterstützung.

Der zweite wichtige Schritt beschreibt Regelungen durch das neue eGovernment-Gesetz. Das im Entwurf vorliegende Gesetz ist darauf ausgerichtet, die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung zu erleichtern sowie Bund, Ländern und Kommunen zu ermöglichen, einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltungsdienste anzubieten.⁽⁶⁾ Der Gesetzentwurf soll im ersten Halbjahr 2013 in Kraft treten und beinhaltet wichtige Regelungen, z. B. die Verpflichtung der Verwaltung zur Eröffnung eines elektronischen Kanals, Grundsätze der elektronischen Aktenführung, die Erleichterung bei der Erbringung von elektronischen Nachweisen in Verwaltungsverfahren aber auch Regelungen zur Ersetzung der Schriftform. Neben diesen Aktivitäten gibt es derweil weitere wich-

tige Trends im E-Government, die mittlerweile eine große Rolle spielen. In diesem Zusammenhang sei auf drei Strömungen hingewiesen:

1. Open Government als komplexer Ansatz zur informationellen und kommunikativen Öffnung der Verwaltungen⁽⁷⁾,
2. Mobile Government als Ansatz zur Steuerung und Reorganisation des Bürgerservices sowie
3. Cloud-Computing als umfassender, nicht nur technischer Ansatz zur Standardisierung von Software und Anwendungssystemen, der nicht nur eine Bündelung der Ressourcen, sondern eine nicht unerhebliche Kostenreduzierung beim Software-Betrieb gewährleisten soll.

Resümee. Das Themenfeld E-Government hat in den letzten Jahren in Deutschland eine große Aufwertung und dynamische Weiterentwicklung erlebt. Das „Mitmach-Internet“ und viele andere interne wie auch externe Impulse werden der technikinduzierten Verwaltungsmodernisierung weiterhin die erforderliche Energie verleihen, um den zukünftigen Herausforderungen gerecht werden zu können. Mittlerweile ist unzweifelhaft, dass nur durch E-Government die zukünftige Leistungs- und Zukunftsfähigkeit der Verwaltungen gewährleistet werden kann. ■



**Prof. Dr. Jürgen
STEMBER**
Dekan des Fachbereichs
Verwaltungswissenschaften
der Hochschule Harz;
jstember@hs-harz.de

literatur

⁽¹⁾ Aufgerufen am 05.12.2012 unter dem Suchbegriff „eGovernment Deutschland“.

⁽²⁾ Vgl. <http://politik-digital.de/%E2%80%99Eegovernment-monitor-2012-deutschland-bleibt-mittelmass/> (06.12.2012).

⁽³⁾ Vgl. INITIATIVE D21 (Hrsg.): eGovernment Monitor 2012. Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich. Berlin 2012, S.1.

⁽⁴⁾ Gesellschaft für Informatik e.V. (Hrsg.): Memorandum Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung vom September 2000.

⁽⁵⁾ Vgl. die Internetseite des IT-Planungsrates unter www.it-planungsrat.de

⁽⁶⁾ Vgl. hier und auch im Folgenden die Informationen des Bundesinnenministeriums unter <http://www.bmi.bund.de/DE/Themen/OeffentlDienstVerwaltung/Informationsgesellschaft/EGovernment/EGovGesetz> (06.12.2012).

⁽⁷⁾ Vgl. auch das Memorandum zur Öffnung von Staat und Verwaltung (Open Government) der Gesellschaft für Informatik e.V. vom 16.10.2012 (Download unter <http://fb-rvi.gi.de/fileadmin/gliederungen/fg-vi/FGVI-121016-GI-PositionspapierOpenGovernment.pdf>).

Open Government Data in Deutschland – Ergebnisse einer empirischen Studie

Jürgen Stember

abstract

Der vorliegende Beitrag berichtet über die Ergebnisse einer gemeinsamen Studie der Hochschule Harz und der MATERNA GmbH zur bisherigen Umsetzung und zu Planungspotenzialen von Open Data Government in Deutschland. Darin wird bestätigt, dass die Verwaltungen in Deutschland noch am Anfang dieser Entwicklung stehen, dem Thema jedoch immer mehr Bedeutung geschenkt wird. Die zentralen Ergebnisse, die auf der Messe „Moderner Staat“ in Berlin im November 2012 vorgestellt worden sind, werden in diesem Beitrag zusammengefasst.

Open Government Data (OGD) ist ein hoch aktuelles, zugleich aber auch sehr komplexes Themengebiet für öffentliche Verwaltungen. Die Thematik reiht sich in eine Fülle von neuen Akzenten im Zusammenhang mit der Entwicklung des E-Governments ein. Besonders der relativ neue und im Zuge der Web 2.0-Technologien entstandene Begriff des umfassenderen „Open Government“ (offenes, transparentes Regieren) steht als Dachbegriff für eine Vielzahl von Aktivitäten und Trends, die von der Öffnung des Staates, der besseren Zusammenarbeit bis hin zu mehr Beteiligung der Bürger und sonstiger Rezipienten staatlicher Leistungen reichen.

In einer aktuellen Studie von AMT24 e.V. werden „Open Data“ definiert als „Daten von öffentlichen Institutionen – mit Ausnahme personenbezogener Daten –, welche vollständig und für jeden frei zugänglich, verbreitbar sowie für alle Einsatzzwecke weiterverwendbar sind.“⁽¹⁾ In Ergänzung zu früheren Aktivitäten der Datenbereitstellung, die es ja zum Beispiel schon durch WebGIS gab und gibt, wird darüber hinaus mit dem Linked Open Data-Ansatz eine Verknüpfung der bestehenden Daten angestrebt, wodurch insgesamt ein spürbarer Mehrwert erzeugt werden soll.⁽²⁾ In Deutschland ist das Thema „Open Government“ bundesweit durch das am 18. August 2010 beschlossene Regierungsprogramm „Vernetzte und transparente Verwaltung“ als Strategie für die weitere Modernisierung der Bundesverwaltung aufgegriffen worden. Open Government wurde damit ein zentrales Modernisierungsprojekt.⁽³⁾ Da das allgemeine Verständnis von OGD noch relativ

unprofilierter erscheint, haben die Hochschule Harz und MATERNA es sich zur Aufgabe gemacht, den aktuellen Stand wie auch die Planungspotenziale für diesen neuen Government-Bereich in Deutschland auf kommunaler und staatlicher Ebene zu ermitteln. In dieser empirischen Studie wurden insgesamt 489 Behörden angeschrieben und zur Web-Befragung eingeladen. Davon haben 72 Behörden (50 Kommunen und 22 Bundes- bzw. Landesbehörden) den Fragebogen vollständig beantwortet, was einer Rücklaufquote von 14,7 % entspricht.

Wichtigste Ergebnisse. Nach dieser Studie wird Open Government Data inzwischen von mehr als der Hälfte der befragten Verwaltungen als bedeutend eingeschätzt. Generell ist jedoch die Relevanz im Vergleich zu anderen aktuellen Verwaltungsthemen (noch) niedriger. Ähnliches gilt in puncto des Umsetzungsstandes: Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten haben bisher Open Government Data-Angebote realisiert bzw. planen diese. Einer der zentralen Beweggründe für offene Verwaltungsdaten ist dabei die Erhöhung der Transparenz für den Bürger. Dadurch, dass die Aspekte Innovation, Effizienzsteigerung und Wirtschaftsförderung noch eine eher untergeordnete Rolle spielen, zeigen sich die bisherigen Aktivitäten noch relativ weit vom eigentlichen Grundgedanken der „offenen Daten“ entfernt (s. o.). Sowohl die Konzeptionen als auch die operativen Umsetzungen sind noch stark ausbau- und entwicklungsfähig. Eigenschaften, wie beispielsweise Maschinenlesbarkeit, erfüllen die wenigsten Angebote. Als Hauptprobleme bei der Planung und

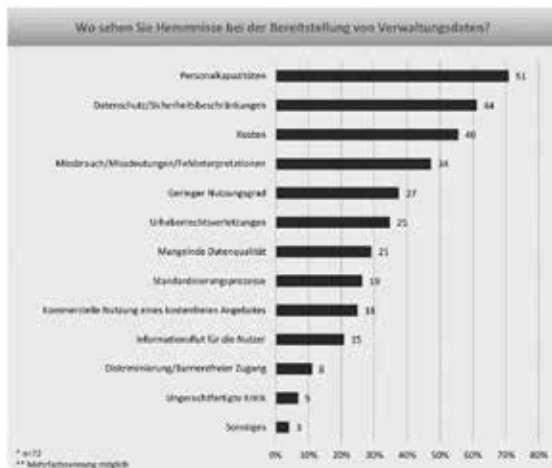


Abb. 1: Hemmnisse bei der Bereitstellung von Verwaltungsdaten⁽⁴⁾

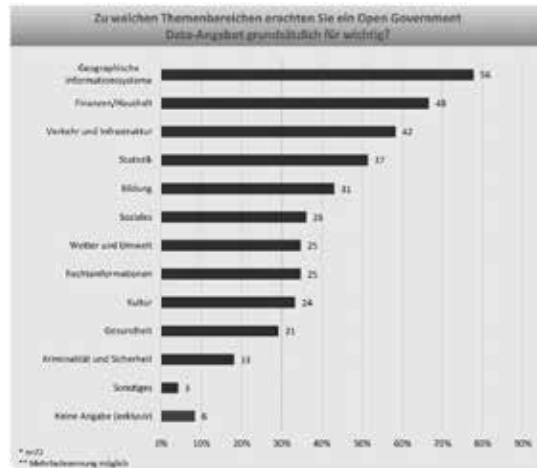


Abb. 2: Zukünftig wichtige Themenbereich des Open Government Data⁽⁵⁾

Umsetzung werden nicht ganz überraschend vor allem fehlende Personalkapazitäten und hohe Kosten gesehen (vgl. Abb. 1). Aber auch der befürchtete Missbrauch und mangelndes Interesse der Zielgruppe sind in diesem Zusammenhang wichtige Überlegungen.

Nichtsdestotrotz lassen sich aus den Ergebnissen der Studie positive Tendenzen ableiten. So werden die Hemmnisse von den „Praktikern“, d. h. von denjenigen, die bereits ein Angebot vorweisen können, überwiegend geringer bewertet als von den „Nicht-Anwendern“. Ebenfalls erfreulich sind die zukünftigen Entwicklungstendenzen und Planungen. Hierbei sollen vor allem bestehende Angebote ausgebaut und mit erweiterten Möglichkeiten verknüpft werden. So planen unter den „Nicht-Anwendern“ immerhin knapp die Hälfte zukünftig ein Angebot, rund ein Drittel davon sogar mit erweiterten Möglichkeiten.

Die Inhalte von OGD in den Verwaltungen fokussieren sich im Wesentlichen auf drei Bereiche: Geographische Informationssysteme (GIS), Finanzen/Haushalt sowie Statistik. GIS nehmen nicht unerwartet einen vorderen Rangplatz bei den Open Government Data-Angeboten ein, da hier schon seit Jahren Vorarbeit geleistet worden ist. Bei der Statistik gilt Ähnliches. Auch hier können die Verwaltungen auf zum Teil umfangreiche Vorleistungen verweisen. In ähnlicher Weise gaben die Behördenvertreter auch eine Auskunft zu den aus ihrer Sicht sinnvollen zukünftigen Themenbereichen (vgl. Abb. 2). Auch hier zeigt sich deutlich, dass es keine neuen „Renner“ gibt, sondern dass zukünftig diejenigen Angebote für wichtig erachtet werden, in denen schon zahlreiche Vorleistungen erbracht worden sind. Hier lautet die Kurzformel: Vorhandene Datenangebote haben auch in Zukunft ein erhebliches Aktivierungspotenzial für mögliche neue oder zusätzlich ergänzende Anwendungen.

Konsequenzen. Abschließend können einige wesentliche Konsequenzen gezogen werden, die vor allem in den folgenden sieben Bereichen liegen:

- eigene Erfahrungen und Kompetenzen sammeln,
- inhaltliche und materielle Unterstützung suchen,
- Kooperationen als wesentliche Schlüsselfaktoren aufbauen,
- Standardisierungsaktivitäten entwickeln,
- verstärkte Kundenorientierung umsetzen,
- Transparenz als zentrale Orientierung und Motivation verbessern sowie nicht zuletzt
- die Möglichkeiten und Chancen von Open Data besser kommunizieren. ■



Prof. Dr. Jürgen STEMMER
Dekan des Fachbereichs Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz;
jstemmer@hs-harz.de

literatur

- (1) Vgl. AMT24 (Hrsg.): Chancen und Risiken der kommerziellen Nutzung von Linked Open Data. Berlin 2011, S. 5.
- (2) Vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN (Hrsg.): Open Government Data Deutschland. Berlin 2012, S. 433.
- (3) Vgl. BUNDESREGIERUNG (Hrsg.): Regierungsprogramm Vernetzte und transparente Verwaltung. Berlin 2010.
- (4) HS Harz/MATERNA GmbH (Hrsg.): Open Government Data Studie. Halberstadt, 2012, S. 35.
- (5) HS Harz/MATERNA GmbH (Hrsg.): Open Government Data Studie. Halberstadt, 2012, S. 41.

COMPATeGov – Kompetenzmodell für E-Government

Sirko Hunnius | Stefanie Köhl | Tino Schuppan

abstract

Um die Potenziale der Verwaltungsmodernisierung mit Informationstechnik zu nutzen, sind neue, interdisziplinäre Kompetenzen erforderlich. Im Rahmen des COMPATeGov-Projektes wurden diese systematisch identifiziert und zu einem Kompetenzmodell verdichtet. Darin sind 28 unterschiedliche Kompetenzen aus verschiedenen fachlichen Disziplinen zusammengefasst, welche u.a. in Anlehnung an den Europäischen Qualifikationsrahmen (EQF) bewertet sind. In dem vorliegenden Artikel werden das COMPATeGov-Kompetenzmodell vorgestellt sowie dessen Anwendungsmöglichkeiten skizziert.

Problemstellung und Zielsetzung. Empirisch zeigt sich, dass gerade anspruchsvolle E-Government-Projekte nicht wie geplant verlaufen oder sogar scheitern. Ein möglicher Grund dafür ist, dass die dafür erforderlichen neuen, interdisziplinären Kompetenzen bei den beteiligten Akteuren oftmals nicht vorhanden sind. Skills und Kompetenzen sind im E-Government vernachlässigte Themen, so dass vielfach unklar ist, welche Kompetenzen die Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung überhaupt benötigen, um Staat und Verwaltung mithilfe von Informationstechnik zu modernisieren. Ein vom Potsdamer Institute for eGovernment (IfG.CC) geleitetes Konsortium hat deshalb im Rahmen des zweijährigen EU-Forschungsprojektes COMPATeGov ein Kompetenzmodell für E-Government entwickelt.

Methodische Vorgehensweise. In einem ersten Schritt wurden bisherige Untersuchungsergebnisse zu E-Government-Kompetenzen ausgewertet und konsolidiert. Die zusammengestellten Kompetenzen wurden anschließend in einer Online-Befragung von E-Government-Experten aus Wissenschaft und Praxis bewertet. Eingeschätzt wurde dabei, inwieweit die Kompetenzen für E-Government relevant sind und welches Kompetenzniveau (Ausprägungsgrad einer Kompetenz) jeweils erforderlich ist. Unterschieden wurde dabei zwischen Kompetenzen für Führungskräfte und Mitarbeiter. Anschließend wurden die Befragungsergebnisse in Expertenworkshops validiert und verfeinert. Das erarbeitete COMPATeGov-Kompetenzmodell wurde in Pilottests angewendet und auf dieser Basis Schulungsangebote beschrieben, mit denen die erforderlichen Kompetenzen gezielt gestärkt werden können.⁽¹⁾

Projektergebnisse – Kompetenzmodell für E-Government.

Im COMPATeGov-Kompetenzmodell sind 28 Kompetenzen, die in Verbindung mit E-Government relevant sind, systematisch und strukturiert erfasst. Unter Kompetenzen werden notwendiges Wissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten (Skills) sowie Eigenschaften einer Person verstanden, um die von der Organisation formulierten Anforderungen zu erfüllen^(2,3). Im Unterschied zum Qualifikationsbegriff bezieht sich Kompetenz auf die ganze Person, so dass bspw. auch die Fähigkeit zur Selbstorganisation einbezogen wird. Die im COMPATeGov-Modell erfassten Kompetenzen setzen sich jeweils aus mehreren Wissens-, Fertigungs- und Kompetenzelementen zusammen. Dabei wird zwischen einem Set aus spezifischen E-Government-Kernkompetenzen und allgemeinen Kompetenzen unterschieden. Erstere beziehen sich stärker auf die Modernisierung des öffentlichen Sektors mit IT. Letztere waren schon immer bedeutsam, erhalten jedoch im Zusammenhang mit E-Government einen anderen Stellenwert. Denn persönliche und soziale Kompetenzen werden in einer vernetzten, weniger hierarchisch geprägten Arbeitsumgebung, die zudem mehr Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg erfordert, zunehmend relevant. Verwaltungs- und Veränderungskompetenzen waren im öffentlichen Sektor stets notwendig, sind allerdings an die speziellen Herausforderungen bei der Verwaltungsmodernisierung mit E-Government anzupassen.

Spezifische E-Government-Kernkompetenzen werden erst im Kontext der Verwaltungsmodernisierung mit IT erforderlich. So sind insbesondere E-Government-Design-Kompetenzen notwendig, um die Strukturen und Prozesse der öffentlichen Verwaltung zu analysie-

ren und mit IT neu zu gestalten. Weiterhin werden E-Government-Management-Kompetenzen benötigt, um die neu gestalteten Strukturen und Produktionsmodelle umzusetzen. Insbesondere in netzwerkartigen Organisationsformen sind Risikomanagement, Finanz- und Kontraktmanagement notwendig, um bspw. Service-Level-Agreements zu verhandeln. E-Policy-Kompetenzen sind erforderlich, wenn E-Government-Lösungen in einen breiteren organisatorischen und politischen Kontext einzubetten sowie Trends und strategische Potenziale von IT zu beurteilen sind. Um die Wirkungen von IT auf die Arbeitswelt einzuschätzen – sowohl auf individueller als auch auf organisatorischer und sektoraler Ebene, sind so genannte E-Kompetenzen entscheidend.

Folgende Grafik verdeutlicht die Struktur des COMPATeGov-eGov-Kompetenzmodells. Die Projektergebnisse sowie entwickelte Online-Tools sind unter <http://portal.compategov.eu> frei zugänglich und dort detaillierter beschrieben.

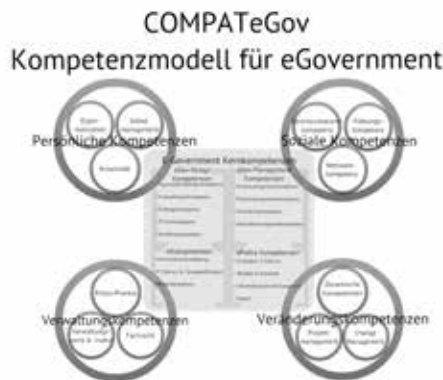


Abb. 1: COMPATeGov-Kompetenzmodell, Quelle: Eigene Darstellung, animierte Grafik unter <http://www.compategov.eu>

Jede Kompetenz ist eindeutig definiert und mit ihren jeweiligen Elementen ausführlich dargestellt. Beispielhaft wird das nachfolgend anhand der Prozessdesign-Kompetenz aufgezeigt.

Prozessdesign-Kompetenz: Die Kompetenz, Geschäftsprozesse öffentlicher Organisationen mithilfe etablierter Methoden und Techniken zu analysieren, zu gestalten und zu managen.

- **Wissen:** Der Mitarbeitende versteht die Prozesse einer Organisation, d.h. deren Ergebnisse, ihre Rolle und Funktion im Prozessportfolio einer Organisation, das dahinter stehende Regulierungsziel und die gesellschaftlichen Auswirkungen. Er hat ein detailliertes Verständnis der eigenen Arbeitsprozesse, d.h. kennt die Prozessschritte, die beteiligten Akteure, Schnittstellen und das Ergebnis.
- **Skills:** Der Mitarbeitende ist geübt darin, mithilfe von etablierten Prozessmodellierungstechniken Ist-Prozesse zu modellieren, d.h. ist in der Lage, Prozesse in angemessener Detailtiefe zu katalogisieren. Weiterhin ist er darin geübt, mithilfe von

Forschungsmethoden Prozesse zu analysieren und Soll-Prozesse mit etablierten Methoden zu modellieren.

- **Kompetenz:** Der Mitarbeitende misst die Wirksamkeit bestehender Prozesse und schlägt Veränderungen vor, um Verbesserungen umzusetzen. Er erhebt die notwendigen Informationen und verwendet angemessene Methoden, um mithilfe neuer Technologien mögliche Prozessveränderungen zu analysieren, zu evaluieren, zu gestalten und umzusetzen.

Anwendungsmöglichkeiten. Das COMPATeGov-Kompetenzmodell richtet sich maßgeblich an Personalabteilungen der öffentlichen Verwaltungen sowie an Anbieter von Aus-, Fort- und Weiterbildung im Bereich E-Government. Das Kompetenzmodell kann dazu genutzt werden, Stellen zu beschreiben, Kompetenzlücken der Stelleninhaber zu identifizieren und gezielt Schulungsangebote auszuwählen, mit denen die Kompetenzlücken geschlossen werden können. Öffentliche Verwaltungen können somit den Einsatz ihres Personals gezielt anhand der erforderlichen Kompetenzen einer Stelle planen, eine systematische Personalentwicklung etablieren und somit gezielt Kompetenzen in Bezug auf E-Government aufbauen und stärken. Die Beschäftigten erhalten mit entsprechenden Online-Tools die Möglichkeit, eigene Kompetenzdefizite zu identifizieren und diese durch Lernheiten gezielt zu beheben. Schulungsanbieter können Kurse anhand des Kompetenzmodells beschreiben bzw. neu konzipieren. Im Rahmen des Projektes wurden Präsenzscheidungsangebote für E-Government-Kompetenzen entwickelt und praxisnah erprobt. Die Ergebnisse des COMPATeGov-Projektes leisten einen Beitrag, die Fort- und Weiterbildung für E-Government der Beschäftigten im öffentlichen Dienst zu verbessern. Die ECVET-konforme Beschreibung (Europäisches Leistungspunktesystem für die Berufsbildung) sowie die Zuordnung der EQF-Stufen (Europäischer Qualifikationsrahmen) ermöglichen darüber hinaus, Kompetenzniveaus behörden- oder sogar länderübergreifend zu vergleichen und so von Best-Practices zu lernen. ■



Sirko HUNNIUS
wissenschaftlicher Mitarbeiter, IfG.CC – The Potsdam eGovernment Competence Center, Mitarbeiter/in im EU-Projekt COMPATeGov; shunnius@ifg.cc



Stefanie KÖHL
wissenschaftliche Mitarbeiterin, IfG.CC – The Potsdam eGovernment Competence Center, Mitarbeiter/in im EU-Projekt COMPATeGov; skoehl@ifg.cc



Prof. Dr. Tino SCHUPPAN
wissenschaftlicher Direktor, IfG.CC – The Potsdam eGovernment Competence Center; schuppan@ifg.cc

literatur

- (1) Hunnius, Sirko/Schuppan, Tino. Competency Requirements for Transformational E-Government. Konferenzpapier, 46th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Grand Wailea, 7-10 Januar 2013.
- (2) Hoffmann, Terence. The Meanings of Competency. Journal of European Industrial Training. 1999, Heft 23, S. 275-285.
- (3) Schuppan, Tino. E-Government Competencies. Looking Beyond Technology. In: Shea, C.M. Garson, G.D. (eds.). Handbook of Public Information Systems. Boca Raton: Taylor & Francis, 2010, S. 353-370.

Verwaltungsdienstleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität: Von mobilen Bürgerdiensten zu E-Government?

Ralf Plattfaut | Sara Hofmann | Thomas Kohlborn | Daniel Beverungen | Michael Räckers | Björn Niehaves | Jörg Becker



Ralf PLATTFAUT
Wissenschaftlicher
Mitarbeiter, European
Research Center for In-
formation Systems (ER-
CIS) der Westfälischen
Wilhelms-Universität
Münster



Sara HOFMANN
Wissenschaftliche
Mitarbeiterin, European
Research Center for In-
formation Systems (ER-
CIS) der Westfälischen
Wilhelms-Universität
Münster



Thomas KOHLBORN
Postdoctoral Research
Fellow, Woolworths Chair
of Retail Innovation der
Queensland University of
Technology

abstract Verwaltungsdienstleistungen sind über verschiedene Kanäle nutzbar. Der klassische Weg des Behördenbesuchs wurde in den letzten Jahren um mobile Bürgerdienste erweitert. Diese sollen insbesondere Senioren und Personen mit eingeschränkter Mobilität Zugang zu den Dienstleistungen erleichtern. Neben den mobilen Bürgerdiensten werden zunehmend digitale Kanäle eingeführt. Kommunikation ersetzt Mobilität und ermöglicht Zugang zu den Dienstleistungen per Computer oder Smartphone. In einer Studie in Deutschland und Australien wurde analysiert, inwiefern dies insbesondere für Personen mit eingeschränkter Mobilität gilt.^(*)

Der klassische Weg zur Wahrnehmung von Verwaltungsdienstleistungen, persönlich in der Behörde, als einzigem Zugangskanal zur Verwaltung wurde in den letzten Jahren um verschiedene Zugangskanäle erweitert. Zum einen wurden mobile Bürgerdienste eingerichtet, welche die Dienstleistungen zu den Bürgern nach Hause bzw. in deren Nähe bringen. Zum anderen werden – forciert durch die Entwicklung des Internets – E-Government Dienstleistungen, die vom heimischen Computer oder ganz aktuell auch mittels Smartphone wahrgenommen werden können, stetig ausgebaut. Die Entwicklung und der Ausbau dieser zusätzlichen Zugangskanäle ist vor dem Hintergrund der wachsenden Gruppe der immer älter werdenden Menschen sowie derer, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, eine wichtige Herausforderung für die öffentlichen Verwaltungen.

Eine Person mit eingeschränkter Mobilität ist „eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist“⁽¹⁾. E-Government-Dienste bieten für diese Zielgruppe ein besonderes Potenzial, da sie ortsunabhängig genutzt werden können.⁽²⁾

Informationsaustausch und Kommunikation kann über verschiedene Kanäle erfolgen. Dabei postulieren Daft und Kollegen eine Hierarchie von Informationsreichtum dieser Kanäle. So haben textuelle Dokumente, zum Bei-

spiel Internetseiten, eine geringe Reichtum, telefonische Kommunikation eine mittlere und Kommunikation von Angesicht zu Angesicht die höchste Reichtum. Wenn Aufgaben einen hohen Grad an Informationsaustausch erfordern, sollte ein Kanal gewählt werden, der eine hohe Reichtum aufweist.⁽³⁾

Um zu untersuchen, ob und wie sich Bürger mit eingeschränkter Mobilität von Bürgern ohne eingeschränkte Mobilität in ihrer Wahl des Verwaltungskontaktes unterscheiden, wurden mit Unterstützung der jeweiligen Verwaltungen Daten in einem deutschen Bundesland und einem australischen Bundesstaat erhoben. Insgesamt konnten 1.205 Datensätze erhoben werden – 814 in Deutschland und 391 in Australien.

Der klassische Kanal zur Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen ist „Persönlich in der Behörde“. Hierbei muss der Bürger zur Behörde kommen und kann die Verwaltungsdienstleistung persönlich in Anspruch nehmen. Der Kanal zeichnet sich durch hohe Anforderungen an Mobilität bei gleichzeitiger hoher Informationsreichtum des Kanals aus. Interessanterweise legen unsere Daten nahe, dass insbesondere Bürger mit Mobilitätsproblemen diesen Kanal bevorzugen (61,7% bei Bürgern mit Mobilitätsproblemen gegenüber 48,2% bei Bürgern ohne diese Probleme). Dieses kann durch zwei Faktoren erklärt werden. Zum einen gehören viele der mobilitätseingeschränkten Bürger zur Altersgruppe der Senioren, welche eine Affinität zu diesem Kanal haben. So bevorzugen nur 35% der unter-30-Jährigen diesen Kanal. Zum anderen

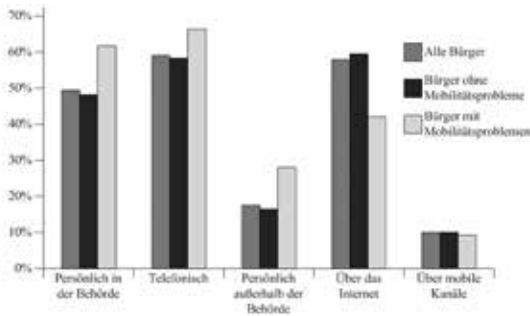


Abb. 1: Bevorzugte Kanalwahl

ist der Kanal besonders reichhaltig, was insbesondere bei komplexeren Transaktionen, die von Bürgern mit Mobilitätsproblemen vermehrt nachgefragt werden (müssen), wichtig wird.

Ein weiterer klassischer Kanal ist das Telefon. Viele Verwaltungsdienstleistungen können telefonisch erbracht werden, insbesondere Informations- und Kommunikationsdienstleistungen. Hier ersetzt Kommunikation Mobilität und ermöglicht den Konsum der Dienstleistungen weitestgehend ortsunabhängig. Gleichzeitig gilt der Telefonkanal als sehr informationsreich, da durch das gesprochene Wort auch Untertöne vermittelt werden können. Beide Argumente erklären auch den vergleichsweise hohen Zuspruch von Bürgern mit Mobilitätsproblemen zu diesem Kanal (66,4% bei Bürgern mit Mobilitätsproblemen gegenüber 58,3% bei Bürgern ohne diese Probleme).

Der Kanal „Persönlich außerhalb der Behörde“ umfasst nicht nur mobile Bürgerdienste sondern auch feste Beratungsstellen zum Beispiel in Einkaufszentren oder Seniorenheimen. Auch hier kann durch die persönliche Kommunikation eine hohe Informationsreichhaltigkeit angenommen werden. Zusätzlich wird aber das Bedürfnis für Mobilität verringert, da die Behörde mobil sein muss, nicht der Bürger. Entsprechend ist der Zuspruch zu diesem Kanal bei Personen mit eingeschränkter Mobilität fast doppelt so hoch wie bei Personen ohne diese Probleme (28,0% zu 16,5%).

Ein Kanal, der die Mobilität der Bürger ersetzen soll, ist das E-Government über das Internet. Der Kanal hat eine vergleichsweise geringe Informationsreichhaltigkeit, erfordert dafür aber keine Mobilität. Damit ist er für Standardaufgaben, insbesondere aus dem Bereich der Information, ein geeignetes Medium für Personen mit eingeschränkter Mobilität. Allerdings legen die Daten diesen Zusammenhang nicht nahe. So bevorzugen nur 42,1% der mobilitätseingeschränkten Bürger im Vergleich zu 59,5% der restlichen Bürger diesen Kanal. Auch wenn man den Faktor Alter ignoriert und nur die über-60-Jährigen betrachtet, ist immer noch ein Unterschied vorhanden (34,3% zu 36,1%). Hier werden die hohen Versprechungen des E-Governments noch nicht eingelöst.

Zu den modernen Kanälen gehört auch mobile Government.⁽⁴⁾ Hier nutzen Bürger Verwaltungsdienstleistungen über mobile Kanäle wie Handys (SMS) oder Smartphones (spezielle Apps). Die Daten legen nahe, dass dieser Kanal auch von mehr Bürgern ohne Mobilitätsprobleme als solchen mit Mobilitätsproblemen bevorzugt wird (10,1% zu 9,3%). Rechnet man allerdings die Altersgruppe unter 30 heraus, so dreht sich das Bild. In dem Fall bevorzugen 9,4% der Bürger mit Mobilitätsproblemen diesen Kanal und nur 7,2% der Bürger ohne diese Probleme.

Es lässt sich festhalten, dass derzeit noch der persönliche Gang zur Behörde als Zugangskanal dominiert. Bei besonderer Beachtung der Faktoren Alter und Mobilität zeigt sich aber, dass mobile Bürgerdienste und (mobile) E-Government Angebote für die Zukunft einiges Potenzial versprechen, um zum einen die Bürger in die Lage zu versetzen, unkompliziert Verwaltungsdienstleistungen wahrzunehmen und zum anderen den Verwaltungen Entlastung, vor allem bei weniger komplexen Dienstleistungen, zu schaffen. Die Bewertung vor dem Hintergrund der Informationsreichhaltigkeit offenbart aber auch, dass die Komplexität der Dienstleistungen ein wichtiger Erfolgsfaktor ist. Wenn es gelingt, die Komplexität zu reduzieren, wird es bedeutend leichter fallen, (mobile) E-Government-Dienste zum Erfolg zu führen. ■

*) Diese Studie wurde durch das Smart Services Cooperative Research Centre (CRC), gefördert durch das Australian Government's CRC Programme (Department of Innovation, Industry, Science and Research), die VolkswagenStiftung in Form eines Schumpeter Fellowships und das Forschungsprojekt Networked Service Society, gefördert durch das Internationale Büro des Bundesministerium für Bildung und Forschung (Förderkennzeichen APR 10/805), finanziert.

literatur

⁽¹⁾ Europäische Union. Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität. Amtsblatt der Europäischen Union. 28.7.2006.

⁽²⁾ IT-Planungsrat. Nationale E-Government Strategie. Beschluss des IT-Planungsrats vom 24. September 2010.

⁽³⁾ Daft, Richard L.; Lengel, Robert H.; Trevino, Linka K. Message Equivocality, Media Selection, and Manager Performance: Implications for Information Systems. MIS Quarterly. 1987. 11. Ausgabe. S. 355-366.

⁽⁴⁾ Palka, Wolfgang; Schreiber, Veronika; Wolf, Petra; Krcmar, Helmut. Mobile Government - quo vadis 2012+?. eGovernment Review. Juli 2012, 10. Ausgabe.



Dr. Daniel BEVERUNGEN
Akademischer Rat,
European Research Center
for Information Systems
(ERCIS) der Westfälischen
Wilhelms-Universität
Münster



Dr. Michael RÄCKERS
Akademischer Rat,
European Research Center
for Information Systems
(ERCIS) der Westfälischen
Wilhelms-Universität
Münster



Prof. Dr. Dr. Björn NIEHAVES
Professor for E-Governance
and Innovation,
Hertie School of Governance



Prof. Dr. Jörg BECKER
Geschäftsführender Direktor,
European Research Center
for Information Systems
(ERCIS) der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster

Grenzenloser Datenaustausch in Europa

Josef El-Rayes

abstract

Die Europäische Kommission hat sich zum Ziel gesetzt mittels groß angelegter Programme grenzüberschreitende Verwaltungsprozesse zu vereinfachen, um den freien Personen- und Warenverkehr auf Verwaltungsebene zu unterstützen. Bürger, Behörden und Unternehmen sollen in Zukunft in der Lage sein, unabhängig von nationalen Grenzen einheitliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Dieser Artikel gibt einen Einblick in aktuelle Initiativen.

Freier Personen- und Warenverkehr über Ländergrenzen hinweg sind in Europa heute schon Realität - EU-weite, durchgängig unterstützte Verwaltungsprozesse hinken jedoch dieser Entwicklung hinterher. Damit die europäische Verwaltung der Wirtschaft ein zweckdienlicher Partner sein kann, steht das e-Government vor einer großen Aufgabe: grenzüberschreitender Informationsaustausch als Voraussetzung für pan-europäische Verwaltungsprozesse stößt aufgrund unterschiedlicher Sprachen, Kulturräume und rechtlichen Regelungen schnell an die Grenze des Machbaren.

Schon seit Längerem arbeiten nationale Initiativen an IT-Standardisierungsvorhaben, doch erst die pan-europäische Kooperation lässt die europäischen Mitgliedsstaaten in Hinblick auf Interoperabilität der Prozesse und Daten näher zusammenrücken.

Die Europäische Kommission versucht im Rahmen großangelegter Initiativen Infrastruktur und Services zu Verfügung zu stellen, die eine grenzüberschreitende Zusammenarbeit ermöglichen.

Joinup.EU. Die Plattform Joinup.eu⁽¹⁾ ist eine Initiative im Rahmen der ISA-Programme⁽²⁾ des Directorate-Generale für IT (DIGIT) der Europäischen Kommission mit dem Ziel grenzüberschreitende Verwaltungsprozesse der europäischen Mitgliedsstaaten voranzutreiben.

Neben der Bereitstellung einer Kooperationsplattform zum Erfahrungs- und Wissensaustausch und dem Bereitstellen von Datenstandards einschlägiger e-Government-Projekte, ist Joinup.eu auch in der Entwicklung von Datenaustauschstandards involviert. Diese Datenaustauschstandards setzen darauf, mittels Harmonisierung auf einem hohen Abstraktionslevel eine breite Anwendbarkeit zu ermöglichen. In einer eigenen Arbeitsgruppe in der mehr als 70 Vertreter europäischer Behörden, Universitäten und Unternehmen beteiligt

sind, wird gemeinschaftlich die Entwicklung der „Core Vocabularies“ abgestimmt und vorangetrieben.

e-Government Core Vocabularies. Die e-Government Core Vocabularies sind vereinfachte, wiederverwendbare und erweiterbare Darstellungen der fundamentalen Eigenschaften einer Entität in einer kontextfreien Abbildung. Sie bieten eine Ausgangsbasis zur Entwicklung interoperabler e-Government-Systeme und erlauben aufgrund ihrer vereinfachten und erweiterbaren Darstellung eine einfache Zuordnung zu bestehenden Datenmodellen. Durch die Verwendung dieser Vokabularien als Grundlage darauf aufbauender e-Government-Systeme wird ein Mindestmaß an Interoperabilität garantiert.

Die ersten drei Vokabularien, die im Rahmen der Initiative veröffentlicht wurden sind die Core Person, Core Business und Core Location Vocabulary. Abbildung 1 stellt die drei Vokabularien in Bezug zu einander und verdeutlicht ihre Anwendung.

Core Person Vocabulary. Das Core Person Vocabulary war ein erster Pilot zur Spezifizierung eines e-Government Core Vocabulary und half dabei einen allgemeinen Entwicklungsprozess für weitere Vokabularien abzuleiten. Das Datenmodell der Core Person beschreibt die minimalen Charakteristiken einer Person unabhängig des Kontextes in dem die Entität steht. Darauf aufbauend können spezifische Datenmodelle wie Wähler, Passagier, Patient entwickelt werden und garantieren auf diese Weise eine minimale grenzüberschreitende Interoperabilität.

Core Business Vocabulary. Das im Mai dieses Jahres veröffentlichte Vokabular repräsentiert einen Konsens zur Darstellung eines vereinfachten Datenmodells zur Identifizierung und Beschreibung legaler Entitäten. Das Core Business Vocabulary soll in Anlehnung an die neue Direc-

tive des Europäischen Parlaments (2012/17/EU) eine Basis für interoperablen Datenaustausch zwischen nationalen Unternehmensregistern sein.

Derzeit befindet sich dieses Vokabular in einem Standardisierungsprozess im Rahmen der W3C GLD Working Group, um in einem Jahr als W3C Standard veröffentlicht zu werden. Im nächsten Jahr sollen dann im Rahmen des ISA-Programms Regierungsbehörden dazu ermutigt werden das Core Business Vocabulary zum Austausch von Geschäftsdaten einzusetzen.

EID-STORK. Eine inhaltlich verwandte Initiative ist EID-STORK⁽³⁾. Der Name steht für „Secure idenTity acrOss boRders linKed“ und beschäftigt sich mit dem Aufbau einer europäischen Infrastruktur zur sicheren, grenzübergreifenden Authentifizierung physischer Personen.

Das Ziel der Initiative ist es, in Zukunft die EU-Bürger in die Lage zu versetzen ihre nationalen, elektronischen Identitäten in jedem EU-Mitgliedsstaat zu nutzen, um beispielsweise eine Firma zu gründen ohne der Notwendigkeit direkter Anwesenheit vor Ort. Ausreichend dafür sollen die nationale eID des Antragstellers und die STORK-Plattform sein, die den notwendigen Service zur Authentifizierung bereitstellt. STORK basiert auf einer verteilten Architektur, die auf vorhandene Infrastrukturen in den Mitgliedsstaaten aufsetzt und den Weg für eine volle Integration nationaler eID-Services freimacht.

Mittels Pilotservices in den Bereichen eLearning, eBanking, öffentliche Services für Firmen und eHealth wird derzeit die Weiterentwicklung der Infrastruktur vorangetrieben und die Möglichkeiten und Vorteile einer interoperablen eID in Echtanwendung evaluiert.

Am Projekt beteiligen sich 19 Länder der EU, sowie ein Konsortium aus 58 Behörden und Unternehmen. Österreich nimmt an einem der Pilotservices mit seinem Bürgerportal help.gv.at teil.

EU-SPOCS. Im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie wurden die Mitgliedstaaten dazu verpflichtet, bis Ende 2009 sogenannte „Points of single contact“ bereitzustellen. Dabei handelt es sich um nationale „One-Stop-Shops“, die es den Bürgern an einer zentralen Stelle ermöglichen sich über Unternehmensgründung zu informieren und alle notwendigen administrativen Prozeduren elektronisch abzuwickeln.

SPOCS (Simple Procedures Online for Cross-Border Services)⁽⁴⁾ ist ein Initiative der Europäischen Kommission, die sich zum Ziel gesetzt hat, diese „Points of Single Contacts“ zu vereinheitlichen, gemeinsame Services und eine interoperable Infrastruktur für den grenzüberschreitenden, sicheren elektronischen Dokumentaustausch aufzubauen. Die vereinfachten Prozesse zur Unternehmensgründung sollen die internationale Wettbewerbsfähigkeit des europäischen Binnenmarkts erhöhen.

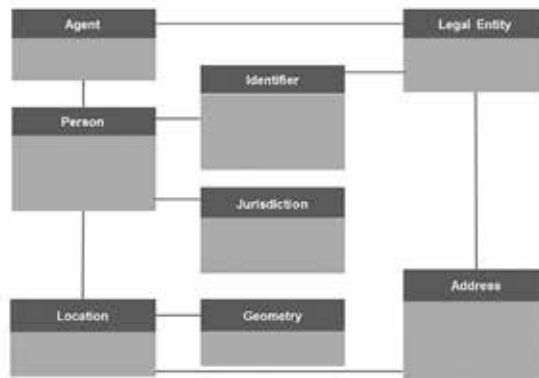


Abb. 1 : Die Core Vocabularies in vereinfachter Darstellung

Weitere Initiativen. PEPPOL (Pan European Public Procurement Online)⁽⁵⁾ entwickelte bis 2012 offene Standards zur grenzüberschreitenden Teilnahme an öffentlichen Beschaffungsverfahren. Die entwickelten Standards werden von der Non-Profit-Organisation OpenPEPPOL weiterentwickelt.

epSOS (European Patients Smart Open Services)⁽⁶⁾ ist eine Initiative die bis Ende 2013 eine Service-Infrastruktur zur grenzüberschreitenden Interoperabilität von elektronischer Krankenakten aufbaut. 20 EU-Mitgliedsstaaten sowie Norwegen, Schweiz und die Türkei sind am Projekt beteiligt. Österreich beteiligt sich mit dem Elektronischen Gesundheitsakt (ELGA) am Aufbau der epSOS-Infrastruktur.

Das Ziel der Europäischen Kommission ist es, mit rund 100 geplanten Initiativen und begleitenden Gesetzesvorschlägen einen echten digitalen Binnenmarkt für Verwaltungsdienste zu schaffen und eine bessere Nutzung der Potenziale moderner Informations- und Kommunikationstechnologien zu ermöglichen. ■



DI Josef EL-RAYES
Consultant, Ernst & Young
Advisory Services GmbH;
Josef.El-Rayes@at.ey.com

literatur

⁽¹⁾ Joinup.eu. [Online] [Zitat vom: 26. November 2012] <http://joinup.ec.europa.eu/>

⁽²⁾ ISA Programm [Online] [Zitat vom: 26. November 2012] <http://ec.europa.eu/isa/>

⁽³⁾ EID-STORK [Online] [Zitat vom: 26. November 2012] <http://www.eid-stork2.eu/>

⁽⁴⁾ SPOCS [Online] [Zitat vom: 26. November 2012] <http://www.eu-spocs.eu/>

⁽⁵⁾ PEPPOL [Online] [Zitat vom: 26. November 2012] <http://www.peppol.eu/>

⁽⁶⁾ epSOS [Online] [Zitat vom: 26. November 2012] <http://www.epsos.eu/>

Erfolgskriterien für die Open Government-Umsetzung: Eine vergleichende Analyse

Alexandra Collm | Maximilian Rapp | Giordano Koch

abstract

Open Government-Projekte haben in den vergangenen Jahren eine neue Dynamik bekommen: Neue Informations- und Kommunikationstechnologien, neue Formen der Kommunikation und die grundsätzliche Nachfrage nach stärkerer Beteiligung bedingen sich gegenseitig und bringen stetig neue Formen der Partizipation hervor. Unsere Studie zeigt anhand von zwei Beispielen, welche grundlegenden Erfolgskriterien bei der Umsetzung von Open Government Projekten in verschiedenen Anwendungsbereichen beachtet werden müssen, um Rebound-Effekte zu verhindern.

Einleitung. Die öffentlichen Verwaltungen sowie Parteien spüren einen erhöhten Druck, direkte und schnelle Kommunikation sowie bessere Interaktionsmöglichkeiten mit Politiker/innen, Unternehmer/innen, Bürger/innen sowie anderen Interessierten zu ermöglichen. Unter dem Schlagwort Open Government wird die vermehrte Umsetzung von Transparenz, Kooperation und Partizipation in Politik und öffentlicher Verwaltung gefordert und gefördert⁽¹⁾. Ausschlaggebend dafür sind drei Entwicklungen: Die verstärkt gemeinsame Lösung überregionaler Problemstellungen, der zunehmende Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien sowie die damit verbundene Entwicklung eines dynamischen Kommunikationsverhaltens.

Diese zunehmend kooperative und bürgerbestimmte Interaktion schlägt sich mittlerweile in der Integration extern generierter Ideen und der kollaborativen Lösung von Problemen nieder⁽²⁾: Parteimitglieder, Anwohner/innen oder Interessierte beteiligen sich an der Entwicklung von Parteiprogrammen, Großbauprojekten oder lokalen Leitbildern. Es ist jedoch zu unterscheiden, welche Zielsetzung und Vorgehensweise die Partizipationsansätze haben und welche strukturellen Unterschiede bestehen⁽³⁾. Um die unterschiedlichen Erfolgskriterien näher zu beleuchten, werden im Folgenden jeweils ein Fallbeispiel zu kollaborativen Ansätzen und zu Ansätzen der Ideengenerierung vorgestellt. Dabei handelt es sich (1) um die Online-Konsultation der CSU in Oberbayern und (2) um das kommunale Beteiligungsprojekt der Kneipp-Gemeinde Bad Wörishofen (14.000 Einwohner).

Die Online-Konsultation der CSU Oberbayern. Zwischen dem 15.08. und dem 31.10.2012 initiierte der Bezirksverband der CSU in Oberbayern die Online-Konsultation

„Meine-Zukunft-Oberbayern“, um Parteimitglieder und alle Interessierten (offenes Verfahren mit Registrierung) aktiv bei der Ausarbeitung ihres Wahlprogrammes zu unterstützen. Im Vorfeld wurden 14 unterschiedliche Handlungsfelder identifiziert, die jeweils mit Konzeptpapier und benutzerfreundlicher Zusammenfassung auf der interaktiven Kommunikationsplattform dargestellt wurden. Die sogenannten „Mitmacher“ konnten ihre Ideen und Vorschläge zu den verschiedenen Bereichen spezifisch einstellen und sie gemeinsam mit der Netzgemeinde diskutieren. Den Startschuss für die Plattform gab die verantwortliche Initiatorin und Bundesministerin Ilse Aigner im Rahmen einer offiziellen Pressekonferenz. Mitglieder wurden überwiegend durch die CSU Oberbayern-Kanäle (E-Mail-Listen oder Telefonverzeichnis) rekrutiert. Darüber hinaus stärkte man die online-offline Rekrutierungsstrategie mit dem Druck von über 20.000 Postkarten, die an alle CSU Orts- und Kreisverbände verschickt wurden und durch die man seine Idee auch auf postalischem Weg einreichen konnte. Ferner engagierten sich die Arbeitsgruppen-Leiter der unterschiedlichen Themenfelder von der CSU Oberbayern, bestehend u.a. aus Bundes- und Landtagsabgeordneten, aktiv an der Plattform und gaben kontinuierlich Feedback zu den eingereichten Inhalten. Innerhalb der elfwöchigen Laufzeit konnten so über 25.000 Besucher verbucht werden, von denen sich über 400 aktiv registrierten und mehr als 200 Ideen und 400 Kommentare abgaben.

Online-Bürgerhaushalt in Bad Wörishofen. Im Oktober 2011 rief die Kommune in Bad Wörishofen einen Online-Bürgerhaushalt ins Leben, auf dem die Bürger/innen einerseits im Rahmen eines digitalen Fragebogens ihre Präferenzen bezüglich potenzieller Investitionen der Stadt angeben, und zum anderen auch eigene Ideen zur

Verschönerung der Stadt oder möglichen Einsparungen einreichen konnten. Um den Bürgern deutlich zu machen, dass ihre Meinung auch wirklich berücksichtigt wird, leitete sowohl die Stadtkämmerin, als auch der Bürgermeister das aktive Community Management, also das Motivieren der neuen Teilnehmer sowie das aktive Feedback-Management bei eingereichten Konzepten. Um viele Bürger zu erreichen, schickte man zu Beginn der Initiative jedem Haushalt der Stadt ein Anschreiben mit den grundlegendsten Informationen zu dem Projekt. Es wurde bewusst ein offenes Verfahren gewählt, bei dem sich alle Interessierten anmelden konnten, um auch evtl. bereits umgesetzte Ideen aus anderen Städten zu erhalten. Über 190 registrierte Mitglieder reichten mehr als 100 Ideen auf der Plattform ein. Die lokale Politik reagierte schnell auf die Ideen der Community und begann nach einigen Wochen mit der Umsetzung. Darüber hinaus zeigte sich, dass die lokale, regionale und die Fachpresse häufig (positiv) über die Initiative berichteten und sich dadurch immer wieder neue Nutzer/innen auf der Open Government Plattform registrierten.

Erfolgskriterien im Vergleich. Erfolgreiche Partizipationsvorhaben zeichnet aus, dass sie Lösungen finden, die Interessen von Bürgern adäquat aufnehmen und die Verständlichkeit und Akzeptanz von Maßnahmen fördern⁽⁴⁾. Beide hier dargestellten Vorhaben haben, erkennbar anhand der guten Beteiligung, die Interessen der jeweiligen Zielgruppe gelungen integriert und konnten deutlich machen, dass Partizipation erwünscht ist.

Die in der Literatur beschriebenen Erfolgsfaktoren spielten für beide Fallbeispiele eine zentrale Rolle. Beide Vorhaben verfügten über (1) ausreichend interne Ressourcen für die Planung, Realisierung, Umsetzung und anschließende Implementierung sowie (2) eine umfangreiche Unterstützung durch politische Entscheidungsträger. Dies ist zentral, um die Relevanz der Vorhaben deutlich zu machen, Aufmerksamkeit und Glaubwürdigkeit zu erreichen sowie Verbindlichkeit herzustellen. Ein weiterer Erfolgsfaktor war (3) die Initiierung einer ausreichenden Berichterstattung in den Medien und die damit einhergehende Erreichung einer kritischen Masse an Ideengeber/innen mit (4) persönlicher Betroffenheit; während Parteimitglieder an der Weiterentwicklung und Verbesserung ihrer Partei interessiert sind, machen sich Bürger/innen sich für die Gestaltung ihrer Gemeinde stark.

Entsprechend der unterschiedlichen Zielsetzung und Vorgehensweise gab es jedoch auch Erfolgsfaktoren, die sich für beide Vorhaben unterschiedlich gestalteten. Dazu zählen (5) die Attraktivität der thematisierten Fragestellung, (6) die Aktivierungsstrategie sowie (7) die damit verbundene Motivation von potentiell Interessierten. Die kollaborative Ausgestaltung konkreter Themen und Inhalte des Wahlprogramms, ist eine attraktive Möglichkeit für Parteimitglieder, sich aktiv in den Gestaltungsprozess einzubringen. Parteien können für die Aktivierung von Ideengebern parteiinterne Kanäle, persönliche Netzwerke und detaillierte Kontaktinformationen nutzen. Die Online-Konsultation erforderte allerdings ein hohes Engagement von inhaltlich profilierten Fachleuten, um durch qualitative Feedbacks Authentizität und Verbindlichkeit zu gewährleisten. Im Gegensatz dazu wurde der allgemeine Ansatz der Ideengenerierung durch postalische Anschreiben bekannt gemacht und wurden Teilnehmer/innen durch das persönliche Bewerben des Bürgermeisters gewonnen. Entsprechend geht es in Gemeinden mehr um die Identifikation von Bürgerbedürfnissen, Problem- und Lösungsartikulation, begleitende Diskussionen geplanter Projekte, sowie die virtuelle Vernetzung von Bürgern untereinander und Bürgern mit der Verwaltung. ■



Alexandra COLLM
Programmleiterin
und Dozentin, Institut
für Systemisches
Management und Public
Governance (IMP-HSG),
Universität St.Gallen;
alexandra.collm@
unisg.ch



Giordano KOCH
Teamlead Open Govern-
ment, HYVE Innovation
Community GmbH;
giordano.koch@hyve.de

Literatur

⁽¹⁾ Coglianesi, C. (2009). The Transparency President? The Obama Administration and Open Government. In: Governance-an International Journal of Policy Administration and Institutions 22(4), S. 529-544.

⁽²⁾ Collm, A.; Schedler, K.: Crowd Innovation : Wie die Verwaltung ihre Grenzen öffnet. In: Kommunalmagazin 2012 (2012), Nr. 1/2, S. 78-81.

⁽³⁾ Koch, G. & Rapp, M. (2012). Open Government Platforms in Municipality Areas: Identifying elemental design principles. In: Hilgers, D.; Schauer, R. und Thom, N. (Hrsg.) Public Management im Paradigmenwechsel- Staat und Verwaltung im Spannungsfeld von New Public Management, Open Government und bürokratischer Restauration. Linz: Trauner Verlag.

⁽⁴⁾ Kubicek, H., Lippa, B., & Koop, A. (2010). Erfolgreich beteiligt? Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.



Maximilian RAPP
Projektleiter, HYVE Inno-
vation Community GmbH
und Lehrbeauftragter am
Institut für Strategisches
Management, Marketing
& Tourismus an der Uni-
versität in Innsbruck.

Open Government – der Versuch einer Abgrenzung

Moreen Heine | Matthias Döring | Sebastian Noack

abstract

Bis heute gelingt es kaum, Begriffe rund um die Verwaltungsreform – von New Public Management bis zu den E-Modellen – schlüssig voneinander abzugrenzen. Dieses Defizit wird bei der Betrachtung des Konzepts Open Government erneut sichtbar. Der Begriff Open Government ist dabei nicht nur aus verwaltungswissenschaftlicher, sondern mit Blick auf die Instrumente der direkten Demokratie auch aus politikwissenschaftlicher Perspektive zu betrachten. Handelt es sich um einen Sammelbegriff für hauptsächlich schon Dagewesenes?

Mit New Public Management, den E-Modellen (E-Government, E-Partizipation, E-Democracy) sowie den Schlagworten aus der Familie des Begriffs Open Government (Open Data, Crowdsourcing, Web 2.0) existieren Konzepte, die für Reformideen im öffentlichen Sektor stehen, deren Ganzheitlichkeit, Tiefe und theoretischer Hintergrund jedoch sehr verschieden ausgeprägt sind. Gemeinsam ist ihnen das Ziel, den Übergang zu einer kundenorientierten, effektiven und zeitgemäßen Verwaltung zu gestalten.

Open Government verspricht, dass Transparenz, Partizipation und Kollaboration letztlich zu einem integrierten Netzwerk von Verwaltung, Wirtschaft und Gesellschaft führen. Transparenz und Partizipation bilden ohnehin ein Grundpfeiler der Demokratie und sind generell nicht unbekannt für die deutsche Verwaltung. Wo also ist die Neuerung? Ziel dieses Beitrags ist zu zeigen, inwiefern sich der Begriff Open Government von bekannten Konzepten abgrenzen lässt. Dazu werden die Entwicklungsstufen Transparenz, Partizipation und Kollaboration herangezogen. Ein schärferes Bild der Reformbegriffe bildet die Grundlage für Open-Government-Angebote, die etablierte Konzepte und die dazugehörigen Erkenntnisse aus Wissenschaft und Praxis respektieren und einbeziehen.

Nach der Konzeption der OECD⁽¹⁾ wird Open Government durch drei Bausteine ausgefüllt: Verantwortungsbewusstsein, Transparenz und Offenheit. Alle drei Bausteine fokussieren letztlich ein Verwaltungshandeln, das Akzeptanz erzeugen und größeres Verantwortungsbewusstsein in Regierung und Verwaltung hervorrufen soll. Im Konzept Open Government nach Obamas Memorandum⁽²⁾ steht ebenfalls die Transparenz im Vordergrund; es geht jedoch zwei Schritte weiter. Erstens wird zusätzlich die Partizipation mit Bürgern und Gesellschaft in das

Blickfeld gerückt. Zweitens sollen Kollaborationen mit Wirtschaft und Zivilgesellschaft verfolgt werden. Partizipation kann hier als Mitwirken der Bürger verstanden werden. Kollaborationen wiederum sind gemeinsame Leistungserstellungen mit Bürgern und Wirtschaft auf Augenhöhe. Lanthrop und Ruma⁽³⁾ betonen die Notwendigkeit der Teilung von Ressourcen, insbesondere von Informationen. Weiter fokussieren beide Autoren Massenkollaborationen. D. h. die Kollaboration soll sich nicht darin erschöpfen mit bestimmten Zielgruppen oder Leistungserbringern zu kooperieren, sondern soweit möglich die breite Masse der Gesellschaft einzubinden. Die wahre Neuerung im Open Government sehen sie in einer Integration der Prozesse zwischen Verwaltungen, Bürgern und Wirtschaft. Dieser Zugang erinnert an die tragende Rolle der Prozessorientierung im Modernisierungskonzept E-Government. Die schlüssige Abgrenzung von Open Government zu den weiteren Modernisierungskonzepten im öffentlichen Sektor wurde bisher weitgehend vernachlässigt.

Gleichwohl existieren Ansätze zur Abgrenzung von New Public Management und Electronic Government, die jedoch zum Teil auseinander gehen. Während E-Government oftmals als Nachfolger von New Public Management gesehen wird, versteht Schedler⁽⁴⁾ (S. 33-51) unter E-Government ein Komplementär dazu. NPM besitze eine stärkere Innenorientierung. E-Government weise hingegen eine stärkere Außenorientierung auf. Dies trifft sicherlich auf die Anfänge zu, als sich E-Government-Aktivitäten hauptsächlich auf die Erstellung von Internet-Portalen beschränkten. Als ganzheitliches Modernisierungskonzept fokussiert E-Government jedoch auch und vor allem die Prozesse innerhalb des öffentlichen Sektors (G2G). Mit Blick auf das Verhältnis zu Open Government ist neben dem verwaltungsorientierten Begriff New

Public Management und dem durch die angewandte Informatik (Wirtschafts-/Verwaltungsinformatik) geprägten Begriff E-Government jedoch auch die politikwissenschaftliche Perspektive in Bezug zur Zunahme von Instrumenten der direkten Demokratie zu berücksichtigen, die sich in Deutschland zum Beispiel in der Debatte über nationale Volksabstimmungen und Bürgerhaushalte auf kommunaler Ebene niederschlägt. Diese Tendenz verstärkt die Popularität von Open-Government-Initiativen vermutlich zusätzlich. Ist Open Government schließlich ein Sammelbegriff, der altbekannte Konzepte zusammen wirft oder – optimistischer formuliert – integriert?

Bezogen auf die Open-Government-Säule Transparenz muss hinterfragt werden, inwieweit diese Ansätze und Projekte überhaupt als qualitativ neu bewertet werden können (z.B. www.govtrack.us und das deutsche Pendant, die GESTA-Datenbank, zur Aufbereitung von Gesetzesdaten, Abstimmungen und öffentlichen Sitzungsprotokollen). Schließlich ist das Streben nach Transparenz ein Grundpfeiler der Demokratie. Wo also ist die Neuerung? Die Möglichkeiten des Web 2.0 erlauben den ständigen Zugriff von jedem Ort auf möglicherweise relevante Daten. Bürger, Unternehmen und Institutionen können nicht nur ihren spezifischen Informationshunger stillen, sondern entwickeln eventuell Nachfrage für weitere Daten. Hieraus kann sich eine Gesellschaft entwickeln, die von ihren informationellen Möglichkeiten tatsächlich Gebrauch macht und mehr einfordert, als Politik und Verwaltung bisher bereit waren zu teilen. Die partizipativen Elemente von Open-Government-Initiativen (z.B. www.showusbetterway.com der britischen Regierung oder www.e-konsultation.de als deutsches Beispiel) erinnern an Bestrebungen des NPM, mehr Bürgernähe und Bürgerservice zu bieten. Generell ist Partizipation jedoch keine Neuerung für die deutsche Verwaltung. Auf der Ebene der Kollaboration arbeiten Bürger, Unternehmen und Verwaltungen im Idealfall zusammen an bestimmten Projekten und erzeugen einen gemeinsamen Output. Public-Private-Partnership kann prinzipiell diesem Bereich zugeordnet werden. Allerdings zeigt sich die Grenze zwischen tatsächlicher Zusammenarbeit und Outsourcing sehr verschwommen. Darüber hinaus kollaboriert an dieser Stelle nicht die Vielzahl der Akteure die Open

Government im Sinn der Massenkollaboration meint, sondern lediglich ein bestimmtes Unternehmen und eine Verwaltung. Open Government adressiert vielmehr das Konzept des Crowdsourcing (z.B. HackDays oder Apps für Deutschland), bei dem Leistungen von mehreren, externen Akteuren erbracht werden.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass Open Government zentrale Eckpfeiler älterer Modernisierungskonzepte und fest etablierte Elemente des Verwaltungshandelns aufgreift. Zum Teil ergeben sich durchaus neuartige Modernisierungspfade; allerdings bleibt noch im Detail zu prüfen, inwiefern Open Government ein abgrenzbares Konzept darstellt, das einer eigenen Logik folgt. Ist dies der Fall, ist eine scharfe Abgrenzung zwingend notwendig, um spezifische Ziele, Herausforderungen, Methoden und Lösungen tragfähig identifizieren und erarbeiten zu können, ohne Vorarbeiten bezogen verwandte Konzepte zu ignorieren. Ansonsten besteht, wie in der Geschichte des E-Government bereits zu beobachten war, die Gefahr, dass die Bereitstellung von zahlreichen, technisch fokussierten Angeboten, die tatsächliche Nachfrage ignoriert und Veränderungspotenziale verwaltungsintern erst spät erkannt und genutzt werden. Der organisations- und prozessbezogenen Sicht auf Open Government ist mindestens ebensoviel Aufmerksamkeit zu widmen, wie der Bereitstellung von technischen Lösungen, die lediglich einer Angebotslogik folgen. ■

Literatur

⁽¹⁾ OECD-Bericht. Open Government Fostering Dialogue with Civil Society. 2003.

⁽²⁾ http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment [Online] [vom 21.10.2012].

⁽³⁾ Lathrop, Daniel; Ruma, Laurel. Open Government – Collaboration, Transparency, and Participation in Practice. 2010.

⁽⁴⁾ Schedler, Kuno. eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung? In: Gisler, M., Spahni, D.: eGovernment – Eine Standortbestimmung. Bern: Verlag Paul Haupt.



Dr. rer. pol. Moreen HEINE

wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government der Universität Potsdam; Moreen.Heine@wi.uni-potsdam.de



B.A. Matthias DÖRING

Studierender der Verwaltungswissenschaften (Master) und wissenschaftliche Hilfskraft des WIPCAD Graduiertenkollegs der Universität Potsdam; matthias.doering@uni-potsdam.de



B.A. Sebastian NOACK

Studierender der Verwaltungswissenschaften (Master) der Universität Potsdam; sebanoc@uni-potsdam.de

Developing e-Government: An open and collaborative approach

Julia Dorothée Stoffregen

abstract

In 2011, Kenya launched its Open Data Portal as one of the first developing countries. Following the admission to the Open Government Partnership, this is just one sign of the rapid and progressive approach since the e-Government Strategy was launched in 2004. Now, the country strives to realize Mobile Governance, guided by an open and collaborative paradigm which is a major driver for its success. European countries should consider adopting this approach for their e-Government strategies in the future.

Als Wegbereiter und eines der ersten Entwicklungsländer hat Kenia im Jahr 2011 ein Open Data Portal eingerichtet. Dies folgte der Aufnahme des Landes in die Open Government Partnership und ist nur ein Zeichen des schnellen Voranschreitens, welches 2004 mit der e-Government Strategie begann. Nun strebt das Land Mobile Governance an und die Strategie wird wie zuvor von einem offenen und kooperativen Paradigma geleitet. Europäische Länder sollten diese Strategie heranziehen und für die Entwicklung künftiger e-Government Konzepte von ihr lernen.

E-Government Concept. In light of a research project in Nairobi⁽¹⁾ two aspects appeared as decisive for the successful development of e-Government in Kenya: the institutional structure and the open and collaborative paradigm, as will be outlined in the following.

In Kenya, the Information and Communication Technology Board (Kenya ICT Board) is the key driver of the institutional progress. Its general mandate is to coordinate e-Government⁽²⁾ but by now it has developed the unique competency to work as an intermediary between the political and the economic sphere. As a contact partner and collaborative meeting point for entrepreneurs and companies, it receives continuous impulses and gathers innovative ideas, which are translated into public administrations in return. As a consequence it is not uncommon in central ministries that cloud computing and information sharing systems are already in use.

The Kenya ICT Board follows a certain paradigm, similar to the thought of open development: to be aware, critical and flexible towards emergent issues and develop arrangements that can handle collaboration and adaptability⁽³⁾. Throughout the adoption of e-Government the paradigm has lead to promising results. On the one hand, innovative ideas have been gained that raised efficiency of the public service provision. On the other hand, the collaboration with stakeholders provided direct feedback concerning obstacles and institutional voids. Hence, the Government was able to initiate policies and laws to close the loopholes. With the launch of the Open Data Initiative 2011⁽⁴⁾, guided by the Kenya ICT Board as well, it is thus likely that remaining obstacles of the e-Government realization will

diminish, too. For instance, the low usage of e-Government services is likely to increase, given that the Open Data Portal pursues a linked open government data approach⁽⁵⁾. Hence, citizens can find and access e-Government services directly over the Portal. But the Open Data Initiative has lead to several more improvements that have been discovered in surveys and interviews (for instance with Kenya ICT Board members). Key findings will be summarized in the following.

Results of the research project. Interviewees emphasize that the availability of data and information has increased which facilitates the monitoring of politics, to hold politicians accountable and to increase performance of the public sector. These goals originally referred to the e-Government Strategy of the Government 2004⁽⁶⁾ but now, due to the Open Data Initiative, efforts become apparent. Responses of survey participants correspond with the statements of interviewees and outline that an improvement of the public service provision and the information availability can be perceived. [figure 1]

Moreover, participants agree that transparency and monitoring will be facilitated and they aspire to understand political programs more easily. Surveyed participants feel strong about the enforcement and dissemination of Open Data and would vote for politicians championing this goal. [figure 2]

Regarding the obstacles Kenya experiences during the implementation process, interviewees refer to the digital gap concerning women and people living in rural areas. In order to close this gap, the Kenya ICT Board has shifted the

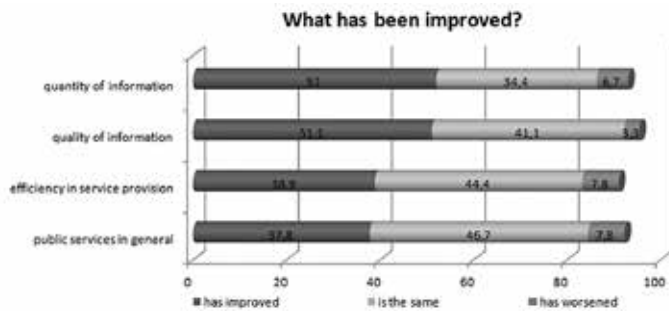


Figure 1: Achievements, n=90

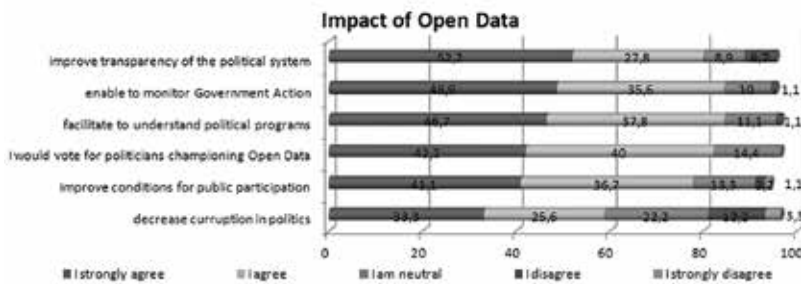


Figure 2: Impact of Open Data, n=90

attention towards Mobile Governance now. Mobile phones are devices people want to use for accessing data and the channel which would enable public administrations to reach 71.3 percent of the population.⁽⁷⁾ Survey findings affirm this idea, given that 76.6 percent of participants access internet with mobile phones on a daily basis.

Learning for the future. The e-Government realization in Kenya will benefit from the continuous impulses of the Kenya ICT Board, guided by the paradigm of open development. But more importantly, other Government departments in Kenya are about to adopt and follow the open and collaborative approach on their part. The Directorate of e-Government, for example, joined a multi-stakeholder forum with other East African countries to share experiences and best practices for developing e-Government.⁽⁸⁾ But in these forums Kenya is not simply participant; with its success the country inspires other developing countries to strive for similar ambitious concepts.

European countries should consider adopting this open and collaborative approach for their e-Government concepts, as well. Institutions and responsible administrations should consider working with entrepreneurs and stakeholders and take the chance to avail of innovative ideas concerning the implementation process. Besides, also mobile solutions can be developed. This is crucial, since the e-Government Monitor 2012 has shown that the demand for services accessible via mobile phones will rise⁽⁹⁾. Thus, solutions created in developing countries today can provide best practices for our strategies of tomorrow. Therefore European countries and institutions should not hesitate and seize

chances to cooperate openly with stakeholders as well as with developing countries. ■

literatur

- (1) Student research project J.Stoffregen, Nairobi 2012.
- (2) Kenya ICT Board.(2007). Service Charter. (1-12), p.2. <http://www.ict.go.ke/images/stories/servicecharter.pdf>.
- (3) Smith, M., Elder, L. & Emdon, H.(2011). Open Development: A New Theory for ICT4D. Information Technology and International Development. Vol.7/2, (iii-ix).
- (4) <https://www.opendata.go.ke/vision>.
- (5) Geiger C., von Lucke, J.(2011). Open Government Data. Free accessible data of the public sector. In Parycek, P., Kripp, M., Edelmann, N.(2011). CeDEM11: proceedings of the international conference on e- democracy and open government. Danube University Krems, Austria. (183-194), p.183.
- (6) Kenya. (2004). E-government strategy: The strategic framework, administrative structure, training requirements, and standardization framework. Nairobi: Republic of Kenya, Cabinet Office, Office of the President.
- (7) Communication Commission Kenya.(2012). 4th Quarterly Sector Statistics Report. (1-27), p.6. www.cck.go.ke/resc/downloads/SECTOR_STATISTICS_REPORT_Q4_11-12.pdf.
- (8) East African Internet Governance Forum 2012. <http://www.eaigf.or.ke/>.
- (9) Initiative D21& ipima (2012). E- Government MONITOR 2012. (1-31), p.28f. http://www.tns-infratest.com/presse/pdf/eGovernmentMONITOR_2012.pdf.



Julia Dorothee STOFFREGEN
Studentische Mitarbeiterin Deutsche Telekom Institute for Connected Cities ITICC der Zeppelin Universität in Friedrichshafen; j.stoffregen@zeppelin-university.net

Unternehmen als Ideengeber für Open Innovation-Prozesse im öffentlichen Sektor

Ralf Daum

abstract

Das Konzept Open Innovation versucht das Wissen Externer in eigene Entwicklungsprozesse einzubeziehen. Es soll dazu dienen, Produkte und Dienstleistungen kundenfreundlicher bzw. kostenwirtschaftlicher zu gestalten oder vollkommen neue Problemlösungen zu identifizieren usw. Im öffentlichen Sektor hat Open Innovation in erster Linie in Zusammenhang mit Open Government an Bedeutung gewonnen. Die Einbindung von Bürgerinnen und Bürgern kann dabei bereits erste Erfolge verzeichnen, eine Öffnung gegenüber privatwirtschaftlichen Unternehmen findet aber eher selten statt. Der Beitrag zeigt auf, welche Möglichkeiten für die Einbeziehung von Unternehmen bestehen.

Open Government als Grundlage. Bürgerinnen und Bürger waren im „klassischen“ Electronic Government i.d.R. auf eine Rolle als isolierte Konsumenten von Inhalten bzw. Angeboten des öffentlichen Sektors beschränkt. Mittlerweile agieren sie mit Hilfe der Technologien des Web 2.0 als vernetzte Produzenten von Inhalten und können nahezu ohne Zugangsbarrieren relativ einfach Inhalte, die den öffentlichen Sektor betreffen, im Internet veröffentlichen, erweitern, ändern oder kommentieren. Der Begriff „Open Government“ fasst die aus dieser Entwicklung resultierenden Konzepte und Visionen zusammen.⁽¹⁾ Open Government legt eine wichtige Grundlage für die Übertragung eines anderen Ansatzes - des Ansatzes der Open Innovation - auf öffentliche Verwaltungen. Open Innovation versucht das Wissen Externer in eigene Entwicklungsprozesse zu integrieren. Beispielsweise binden Unternehmen ihre Kunden über das Crowdsourcing im Internet bei der Generierung von Lösungsvorschlägen für Problemstellungen oder Produktinnovationen ein. Auch im öffentlichen Sektor bieten verschiedene Angebote Bürgern Gelegenheit, mit öffentlichen Verwaltungen in einen Dialog einzutreten, Innovationsprozesse anzustoßen und die Umsetzung der Ideen zu überwachen. Beispielsweise steigt kontinuierlich die Zahl der Kommunen, die neue Formen der Partizipation mit elektronischen Bürgerhaushalten erproben und Bürger bei den Haushaltsplanungen und -beratungen beteiligen. Ebenso erhöhen öffentliche Verwaltungen zunehmend die Kollaborationsmöglichkeiten mit Hilfe von Online-Portalen, über die Bürger ggf. auch mobil direkt Beschwerden, Missstände aber auch Ideen an den öffentlichen Sektor übermitteln können.⁽²⁾

Public Private Innovation. Die stärkere Einbeziehung von privatwirtschaftlichen Betrieben als Impulsgeber für Innovationen im öffentlichen Sektor hinkt dieser Entwicklung hinterher. Bereits vorhandene Angebote wie Bürgerhaushalte oder Beschwerdeportale nutzen Unternehmen eher zurückhaltend. So gut wie keine Beachtung findet bisher die Einbeziehung der Privatwirtschaft bei der Lösung von konkreten Problemen bzw. bei der Entwicklung von neuen Produkten und Dienstleistungen des öffentlichen Sektors. In Abgrenzung zum öffentlichen Vergabewesen geht es bei Public Private Innovation nicht um klar definierbare Fragestellungen, sondern um Sachverhalte, für die es aus Verwaltungsperspektive keine offensichtlichen Beschreibungen bzw. Vergabeunterlagen über Art und Umfang/Menge der Leistungen gibt. Open Innovation bietet die Chance, den Wissenstransfer zwischen öffentlichem und privatem Sektor zu verbessern. Der Nutzen für öffentliche Verwaltungen liegt in der Entwicklung kundenfreundlicher bzw. kostenwirtschaftlicher Prozesse oder vollkommen neuer Problemlösungen für Verwaltungskunden. Die Unternehmen können die erworbenen Erfahrungen und Erkenntnisse für die Entwicklung und Vermarktung innovativer Produkte oder Dienstleistungen nutzen.⁽³⁾ Solche Open Innovation-Prozesse funktionieren mittel- bis langfristig nur, wenn den Kosten, die den privatwirtschaftlichen Unternehmen durch die Mitwirkung entstehen, ein angemessener Nutzen gegenübersteht. Da ein realer Nutzen nicht garantiert werden kann, muss der öffentliche Sektor versuchen, die Kosten, die bei den Unternehmen aufgrund der Beteiligung anfallen, möglichst gering zu halten. Hierfür bieten moderne Informations- und Kommunikationstechnolo-

gien, insbesondere das Web 2.0, geeignete Instrumente, um alle relevanten Anspruchsgruppen wirtschaftlich und wirksam in komplexe Innovationsprozesse einzubinden.

Web 2.0-Werkzeuge zur Kollaboration. Um den Aufwand für alle Akteure zu minimieren, sollte die synchrone Kommunikation, die eine zeitliche Abstimmung aller Teilnehmer erfordert, oder sogar persönliche Treffen, die die physische Präsenz am selben Ort voraussetzen und zusätzlich Reisekosten erzeugen, auf ein Minimum beschränkt werden. Hierzu bieten Web 2.0-Technologien vielfältige Möglichkeiten für eine Unterstützung der Zusammenarbeit an. Wiki-Tools, Blogs, Bewertungs- und Kommentierungsfunktionalitäten, die je nach Bedarf für offene oder geschlossene Benutzergruppen zugänglich sind, unterstützen die asynchrone Kommunikation. Die Web 2.0-Technologien versetzen die Teilnehmer in die Lage online Dokumente gemeinsam zu erstellen, Kommentare auszutauschen, Ergebnisse zu bewerten und schließlich über die weitere Vorgehensweise abzustimmen. Erfahrungswerte über den Umgang mit diesen Werkzeugen im öffentlichen Sektor liegen im Bereich Bürgerhaushalte und Anliegen bzw. Beschwerdemanagementportalen vor. Es fehlt lediglich eine Übertragung dieser Ansätze auf die Kommunikation und Zusammenarbeit mit Unternehmen.⁽⁴⁾

Ideenwettbewerbe. Im Rahmen von Ideenwettbewerbe stellen öffentliche Verwaltungen im Internet Online-Plattformen bereit, auf denen sich interessierte Unternehmen umfassend über die Inhalte des Wettbewerbs informieren, bei Bedarf mit der Verwaltung kommunizieren und Vorschläge abgeben können. Unterstützt durch passende Marketing-Aktivitäten und die Ausschreibung von Preisen erreichen öffentliche Verwaltungen mit vertretbarem Aufwand eine große Anzahl an Unternehmen, die wiederum die Aussicht auf einen Preis antreibt. Allerdings setzen Ideenwettbewerbe eine Formulierung der offenen Fragestellungen voraus, die die Problemlage klar verdeutlicht und Unternehmen zur Auseinandersetzung mit der Thematik motiviert.⁽⁵⁾

Reale Veranstaltungen/Persönlicher Kontakt. Die Erfahrungen im Bereich Open Government zeigen, dass erfolgreiche Konzepte häufig die Online-Kommunikation mit persönlichen Kontakten/Treffen verknüpfen.⁽⁶⁾ Insbesondere als Auftakt- bzw. Impulsveranstaltung hat sich der persönliche Austausch in Gesprächen und Diskussionen meist in Verbindung mit einer professionellen Moderation bewährt. Reale Veranstaltungen erleichtern zudem den Kontakt mit Unternehmen, die Web 2.0-Instrumente bislang eher zurückhaltend einsetzen. Sie dienen außerdem dazu, die Akzeptanz von solchen Mitteln in Erfahrung zu bringen. Gegebenenfalls müssen, wenn viele oder relevante Unternehmen diese Form der Kommunikation nicht nutzen wollen, während des gesamten Prozesses hy-

bride Veranstaltungsformate (real und online) angeboten werden. Es entstehen Innovation-Communities, in denen regelmäßig Akteure aus Verwaltung und Unternehmen zusammenfinden, um gemeinsam an dem Innovationsvorhaben zu arbeiten.

Ausblick und Projektidee. Die Stadt Mannheim versucht in Zusammenarbeit mit der DHBW Mannheim einen Open Innovation-Prozess mit Unternehmen als Ideengeber zu starten. Eingebunden sind die Organisationsentwicklung und der Fachbereich Wirtschafts- und Strukturförderung der Stadt. Die Organisationsentwicklung kennt das gesamte Spektrum an offenen Themen innerhalb der Stadtverwaltung und kann Open Innovation als unterstützende Maßnahme für eigene Projekte einsetzen. Der Fachbereich Wirtschafts- und Strukturförderung nimmt eine vermittelnde Rolle wahr. Als Dienststelle der Stadt Mannheim besitzt er das Vertrauen der Stadtverwaltung. Gleichzeitig verfügt er über Informationen sowie Kontakte zur Privatwirtschaft und hat ein originäres Interesse, dass Unternehmen neue Geschäftsmodelle entwickeln. Insofern lädt er im nächsten Schritt zu einer realen Auftakt- bzw. Impulsveranstaltung ein, in der ein Thema vorgestellt sowie mit den interessierten Unternehmen die weitere Vorgehensweise, insbesondere der Einsatz von Web 2.0-Technologien, diskutiert und abgestimmt wird. ■



Prof. Dr. Ralf DAUM
Studiengänge Öffentliche
Wirtschaft und Wirtschaftsförderung
Duale Hochschule
Baden-Württemberg,
Mannheim; ralf.daum@
dhw-mannheim.de

literatur

⁽¹⁾ Lucke, Jörn von: Open Government - Öffnung von Staat und Verwaltung, in: Lucke, Jörn von (Hrsg.): Entdeckung, Erkundung und Entwicklung 2.0: Open Government, Open Government Data und Open Budget 2.0, Berlin 2012, S. 53-104.

⁽²⁾ Hilgers, Dennis: Open Government: Theoretische Bezüge und konzeptionelle Grundlagen einer neuen Entwicklung in Staat und öffentlichen Verwaltungen, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, 82. Jg., 2012, Heft 6, S. 631-660.

⁽³⁾ Herzberg, Johann: Staatsmodernisierung durch Open Innovation: Problemlage, Theoriebildung, Handlungsempfehlungen, Berlin 2012.

⁽⁴⁾ Daum, Ralf: Open Innovation als Teil der Verwaltungsmodernisierung, in: Innovative Verwaltung, 34. Jg., 2012, Heft 10, S. 35-37.

⁽⁵⁾ Möslin, Kathrin M.; Neyer, Anne-Katrin: Open Innovation - Grundlagen, Herausforderungen, Spannungsfelder, in: Zerfaß, Ansgar; Möslin, Kathrin M. (Hrsg.): Kommunikation als Erfolgsfaktor im Innovationsmanagement, Wiesbaden 2009, S. 85-103.

⁽⁶⁾ Koch, Giordano u.a.: Funktionsmechanismen einer Open Government Plattform, in: eGovernment Review, 4. Jg., 2012, Nr. 9, S. 20-21.

Bundeskonzferenz unterstreicht Bedeutung der Netzwerkommunikation

David H. Fenner | Volkmar Kese

abstract

Die im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie umgesetzten Einheitlichen Ansprechpartner veranstalten jährlich eine Konferenz zum Erfahrungsaustausch. Die im nachstehenden Beitrag dargestellten Ergebnisse eines vorher durchgeführten Praxistests zur Ermittlung der Barrieren bei der elektronischen Verfahrensabwicklung wurden auf der Bundeskonferenz vorgestellt und in Workshops zur weiteren Diskussion eingespeist. Das von den Verfassern entwickelte Netzwerk-konzept traf dabei auf reges Interesse. Dieser Konferenzbeitrag wird hier vorgestellt, um das Interesse an den Potenzialen der Netzwerkommunikation zu verdeutlichen.

Einführung. Die deutschen Einheitlichen Ansprechpartner (EAs) veranstalten jährlich eine durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie veranstaltete Bundeskonferenz zum Erfahrungsaustausch mit dem Ziel der gemeinsamen Etablierung von Best Practices. An der diesjährigen Veranstaltung vom 25.–26.9.2012 in Berlin waren nationale und internationale Vertreter, Verbände, Behörden und Forschungsinstitute vertreten, u. a. die EU-Kommission und das schwedische National Board of Trade. Auch das Institut für Angewandte Forschung (IAF) an der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg wurde eingeladen, aktuelle Ergebnisse des Forschungsprojekts Verwaltungsmodernisierung durch Europäisierung vorzustellen. Ziel des Vortrags des IAF und der anschließenden Workshop-Diskussionen zu verschiedenen EA-relevanten Themen war die erneute Praxisvalidierung der Lösungsansätze.

Praxistest zur Ermittlung der Barrieren. In Vorbereitung auf die Bundeskonferenz wurde ein Praxistest in Kooperation mit EAs in Baden-Württemberg durchgeführt. Ziel des Tests war die Ermittlung von konkreten Kommunikationsbarrieren in der elektronischen Verfahrensabwicklung und die Verknüpfung mit den Lösungsansätzen des IAF. Die bewusste Auswahl eines einfachen grenzüberschreitenden Sachverhaltes sollte aufzeigen, dass selbst bei simplen Konstellationen nicht unerhebliche Hürden die Kommunikation für ausländische Unternehmer – den eigentlichen Adressaten der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR)⁽¹⁾ – erschweren. Grenzüberschreitende Sachverhalte lösen mit zunehmender Komplexität sogar einen exponentiellen Zuwachs an Problemen aus. Basierend auf realen Erfahrungen wurde daher der fiktive Fall eines slo-

wenischen Maurers entwickelt, der keine Niederlassung anstrebte, sondern lediglich einen sechswöchigen Auftrag in Deutschland erledigen wollte.

Ergebnis: Weiterhin erhebliche Barrieren zur Inanspruchnahme. In der nachstehenden Grafik werden aufgrund der Erfahrungen des Praxistests die bestehenden Barrieren aufgezeigt, die die Antragsstellung für den Unternehmer und die Arbeit des EA beeinträchtigen. Eine Verfahrensvereinfachung oder -beschleunigung im Sinne der EU-DLR ist daher momentan nicht möglich. Insgesamt dauerte die bloße Auskunftserteilung, die den Unternehmer erst in die Lage versetzen sollte, ein einfaches Verfahren anzustoßen, fast vier Nettoarbeitsstunden. Darüber hinaus wurde aber die ununterbrochene Aufmerksamkeit des EA benötigt, da ein hohes Maß an persönlicher Kommunikation und Nachforschung nötig war. Nach gegenwärtigem Stand könnten daher nur zwei Informationsanfragen pro Tag abgearbeitet werden. Dieser Zeitaufwand könnte sich zwar aufgrund erhöhender Erfahrungswerte künftig reduzieren, aber ohne eine bessere Vernetzung der zuständigen Behörden wird diese Entwicklung nicht nur verzögert, sondern auch begrenzt. So müssen weitere Gespräche geführt werden, um die Validität der Aussagen bei unterschiedlichen Sachverhalten zu überprüfen. Bei komplizierteren Fällen, bei der tatsächlichen Abwicklung von Verfahren oder selbst bei fehlenden Sprachkenntnissen seitens des Unternehmers erhöht sich der Koordinierungs-, Übersetzungs- und Nachforschungsaufwand für den EA exponentiell.

Problemlösungsansatz: Netzwerk-konzept. Die Verfasser sehen Lösungsansätze in der Etablierung eines grenzüberschreitenden Netzwerks, das auf der Bundeskonferenz

vorgestellt wurde. Dabei müssten die EAs sich allerdings nicht nur untereinander, sondern auch mit den zuständigen Behörden im Inland vernetzen.

EA-Vernetzung. Indem sich die EAs nach dem Prinzip der EA-Kette⁽²⁾ miteinander vernetzen, könnten sie in gemeinsamer Zusammenarbeit problemlos Informationen beschaffen bzw. Verfahren abwickeln. Bei einem grenzüberschreitenden Fall würde der Unternehmer zuerst auf seinen landeseigenen EA zugehen. Dieser EA kontaktiert über das Netzwerk den deutschen EA und agiert nun als Vermittler zwischen dem Unternehmer und dem ausländischen EA, der die Informations- oder Genehmigungskünfte erteilt. Dadurch werden zunächst die Sprachbarrieren für den Unternehmer effektiv überbrückt. EAs könnten auch die jeweiligen Rechtskenntnisse oder Sprachkompetenzen anderer ausländischer EAs nutzen, um Unternehmern die nötigen Formulare und Vorgänge in einer verständlichen Sprache zu erläutern. Auch könnten Unternehmer mit ihrer elektronischen Signaturkarte ihren nationalen EA in Anspruch nehmen, der nach einer entsprechenden Überprüfung die unterschriebenen und damit rechtlich verbindlichen Dokumente weiterleiten würde.

EA als One-Stop-Shop. Sind die zuständigen Behörden auch in das Netzwerk integriert, kann eine sofortige Antragsweiterleitung bzw. eine schnellere Informationsbeschaffung erfolgen. Netzwerke wären daher bei der Etablierung von Front- und Back-Office-Strukturen zur Realisierung eines One-Stop-Shops sehr hilfreich. Diese Strukturen sind gerade zur Erfüllung der EU-DLR-Ziele zwingend notwendig. Nur so kann eine Bündelung der Verwaltungsleistungen an einer Stelle, also beim Front-Office (EA), erfolgen. Erst durch die gute Vernetzung zu den Back-Offices, die die tatsächliche Verwaltungsleistung erbringen, kann der Zugang des Unternehmers zu den öffentlichen Leistungsangeboten

tatsächlich erleichtert werden. Damit würde gewährleistet, dass der ausländische Unternehmer, EU-DLR-gemäß Verwaltungsaufwandreduzierend, nur einmal mit der Verwaltung in seiner eigenen Sprache interagieren muss.

Bedeutung des Netzwerkkonzepts in der Praxis. Das Netzwerkkonzept des IAF traf auf dieser Bundeskonferenz workshopübergreifend auf reges Interesse und wurde auch gerade von Praktikern interessiert bestätigt. So kooperieren einige EAs (z. B. Sachsen) bereits verwaltungsvereinfachend für den Unternehmer mit EAs im Ausland. Auch die Vernetzung mit den zuständigen Behörden ist in manchen Ländern als besonders bedeutend erkannt worden. So stellte die Region Ostwestfalen-Lippe als konkretes Beispiel für Bürokratieabbau deren behördenübergreifende Netzwerkvereinbarung vor.⁽³⁾ Die Vereinbarung hat sich zum Ziel gesetzt, ein regionales Netzwerk zur Unterstützung des EA und zur Förderung der Ziele der EU-DLR zugunsten der Unternehmen zu betreiben. Die bisherigen Erfahrungen damit sind sehr positiv und das Netzwerk hat zu einer hohen Nutzungsquote des EA beigetragen. Auch ist in der Diskussion die Bedeutung der kooperativen Netzwerkkommunikation für weitere EA-relevante Themen (u. a. europaweite Öffentlichkeitsarbeit und Kooperation bei inkompatiblen elektronischen Signaturen) hervorgehoben worden.

Fazit. So bestehen weiterhin erhebliche Barrieren bei Inanspruchnahme der EAs, die der Verwirklichung der EU-DLR-Ziele im Wege stehen. Das vom IAF erarbeitete Netzwerkkonzept zur Lösung dieser Probleme ist in der Praxis auf reges Interesse gestoßen, da auch entsprechende Praktikererfahrungen positiv ausgefallen sind und zur Erhöhung der Inanspruchnahme der EAs beigetragen haben. Das IAF jedenfalls forscht auch im Jahr 2013 weiter an diesem Lösungsansatz. ■



David H. FENNER
Hochschule für öffentliche
Verwaltung und Finanzen
Ludwigsburg; fenner@
hs-ludwigsburg.de



Prof. Dr. Volkmar KESE
Hochschule für öffentliche
Verwaltung und Finanzen
Ludwigsburg; kесе@
hs-ludwigsburg.de

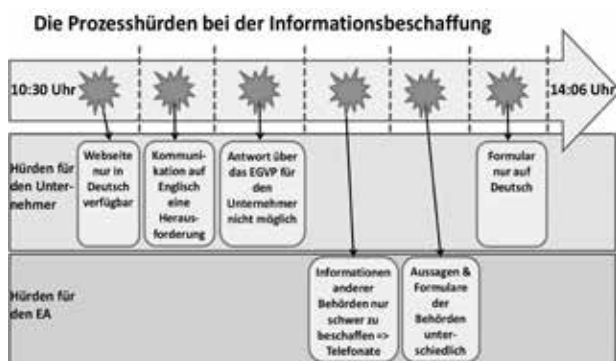


Abb. 1: Prozessschürden bei der Informationsbeschaffung; Quelle: Eigene Darstellung

Literatur

⁽¹⁾ Fenner, D. H./Kese, V., Die Weiterentwicklung des Einheitlichen Ansprechpartners: Netzbildung und Erweiterung der Netzwerkkompetenz in der öffentlichen Verwaltung, in: apf 7/2012, BW 50.

⁽²⁾ Fenner, D. H./Kese, V., Die „EA-Kette“ – Ein neuer Ansatz zur Verfahrensvereinfachung, in: eGovernment Review, 1/2012, S. 19.

⁽³⁾ EA Ostwestfalen-Lippe, <http://www.ea-owl.de/>

Herausforderungen für integrierte Geodienste zur Unterstützung des E-Government

Hardy Pundt | Sirko Scheffler | Ronny Weinkauff

abstract

Die europäische INSPIRE Richtlinie und das Gesetz zur Regelung des Zugangs zu Geoinformation sind Grundlagen, um den Aufbau von Geodateninfrastrukturen (GDIs) gesetzeskonform weiter voranzutreiben. Darüber hinaus sind aktuelle technologische Entwicklungen zu beachten, welche die gesamte IT-Infrastruktur in öffentlichen Einrichtungen betreffen, innerhalb derer Geodienste eine wichtige Komponente darstellen. Der Beitrag stellt in dieser Hinsicht einige aktuelle technologische Trends und Herausforderungen in Bezug auf das eGovernment dar, die gleichermaßen als Beleg der Notwendigkeit praxisnaher, angewandter Forschung gelten können.

Geodateninfrastrukturen. Geodateninfrastrukturen sind komplexe Netzwerke, in denen Datenproduzenten, Datennutzer und Softwareentwickler kooperieren. Ein Ziel ist dabei, die Geoinformationen und die Dienste zu ihrer Verarbeitung für Wirtschaft, Verwaltung und Bürgerinnen und Bürger möglichst einfach zugänglich und nutzbar zu gestalten. Bezüglich des eGovernment müssen die entsprechenden Dienste nicht nur in die gesetzlichen Rahmenbedingungen, sondern auch in die bestehende IT-Infrastruktur eingebettet oder in zukünftige Konzepte eingepasst werden.

Der Aufbau von Geodateninfrastrukturen erfordert standardisierte Webdienste, die z. T. auch mobil verfügbar sein sollten^(2,7). Dabei wird auf den Portal-gesteuerten, interoperablen Austausch von raumbezogenen Informationen und Diensten zu ihrer Weiterverarbeitung abgezielt (Abb. 1). Hier ist die Konformität von Daten und Diensten mit den Spezifikationen und Standards des Open Geospatial Consortium (OGC) und der International Standards Organization (ISO) als unabdingbare Voraussetzung zu beachten. Deren Einpassung in die Anforderungen der INSPIRE Richtlinie und den nationalen Gesetzesrahmen ist eine weitere Herausforderung.

Nutzeranforderungen im Fokus: Zielsetzungen für die Angewandte Forschung. Die Arbeitsgruppe Geoinformationssysteme am Fachbereich Automatisierung & Informatik der Hochschule Harz arbeitet bereits seit Längerem mit der brain-SCC GmbH Merseburg im Bereich ‚Geo-Applikationen‘ zusammen⁽⁵⁾. Hier geht es um die Konzeption und Umsetzung webbasierter und mobiler Geodienste, deren technologische Komponenten auch für eGovernment-Anforderungen Einsatz finden können.

Ein sowohl in der eGovernment-Praxis, als auch in der Forschung genutztes Produkt ist das brain-GeoCMS® bestehend aus einer leistungsfähigen Geodienste-Plattform und einem Content Management System (CMS) mit spezieller Erweiterung für Geodaten.

Das brainGeo-CMS® erfüllt sowohl die Standards des Open Geospatial Consortiums, als auch diejenigen der INSPIRE Richtlinie. Mittels des brainGeo-CMS® können kommunale Verwaltungen, Landeseinrichtungen oder andere Organisationen ihre Geodaten erfassen, verwalten und anderen Dienststellen oder der Öffentlichkeit verfügbar machen. Das brainGeo-CMS® kann somit als ein zentraler Bestandteil der in Abb. 1 gezeigten Struktur fungieren.

Das brainGeo-CMS wird außerdem im Rahmen der Forschung eingesetzt und bildet ein Standbein der Kooperation zwischen Hochschule Harz und brain-SCC GmbH. Dabei zeigt sich, dass die Technologie eine gute Grundlage für neue Applikationen darstellt, beispielsweise zur Realisierung Smartphone-basierter touristischer Anwendungen⁽⁵⁾.

Cloud Computing, Open Data, Open Government. Da zur Realisierung komplexer IT-Infrastrukturen in Wirtschaft und Verwaltung immer auch finanzielle und personelle Grenzen zu berücksichtigen sind, erhält der allerorten erwähnte Begriff ‚Cloud Computing‘ eine herausragende Bedeutung. Hier wird eine Möglichkeit gesehen, bezüglich der Speicherung und Administration von Daten zu wirtschaftlichen Lösungen zu gelangen⁽⁴⁾. Die Auslagerung spezieller Serviceleistungen ‚in die Cloud‘ gilt als ein Mittel für öffentlich-rechtliche Einrichtungen, um Kosten zu sparen und die Effizienz bei der Daten- und Dienstebereitstellung zu erhöhen. Die ‚Cloud‘ erfor-

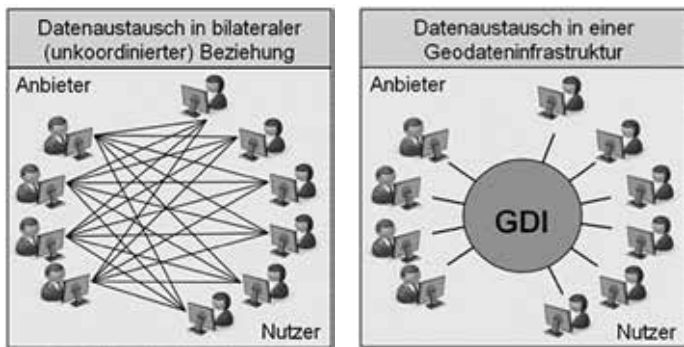


Abb. 1: Datenaustausch in unkoordinierter Beziehung und über eine Geodateninfrastruktur (GDI)⁽⁶⁾, © Torsten Bohlmann, 2009.

dert, wie 'traditionelle' Infrastrukturen, konkrete Hardwarekonfigurationen und Web- bzw. Softwarelösungen, die wiederum Gesetzes- und standardkonform und damit auf spezielle eGovernment-Ziele hin abgestimmt sein müssen.

Als weitere Herausforderung sind die Entwicklungen, die gegenwärtig unter dem Begriff 'OpenData' in der Diskussion sind, zu berücksichtigen. Die Kommission für Geoinformationswirtschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (GIW-Kommission) arbeitet daran, Lizenzen, Datenschutz und Preismodelle im Geoinformationsbereich zu harmonisieren⁽³⁾. Dies schließt das Thema Open Data (und Open Government) ein⁽¹⁾.

Ausblick. Es zeichnet sich ab, dass die traditionellen Grenzen zwischen Daten- und Diensteanbietern und Nutzern mehr und mehr aufgelöst werden. Die Interaktion mit dem Nutzer steht zunehmend im Vordergrund: Nutzer rufen nicht nur Daten ab, sie kommentieren, ergänzen, verändern sie⁽¹⁾. Während in der staatlichen Verwaltung in den USA schon 2009 seitens Präsident Obama zu mehr Transparenz, Partizipation und Kollaboration über das Internet aufgerufen wurde, scheint dieses Ziel mittlerweile auch in Europa und speziell Deutschland auf oberster Ebene Berücksichtigung zu finden. Das Bundesministerium des Innern (BMI) hat mit dem Open-Data-Wettbewerb 'Apps für Deutschland' einen Startschuss gegeben, des Weiteren werden Abstimmungen zu Open Data und den anfangs genannten Geodatenzugangsgesetz und INSPIRE vorgenommen.

Diese Entwicklungen müssen in Forschung und Praxis Eingang finden. Für die Angewandte Forschung stellen sich neue Fragen:

- Welche Konsequenzen ergeben sich aus INSPIRE und Geodatenzugangsgesetz sowie anderen Gesetzen und Richtlinien für die Weiterentwicklung von Geodateninfrastrukturen, die zukünftig auf die Datenhaltung 'in der Cloud' setzen?
- Welche neuen Anforderungen ergeben sich für 'Cloud Computing' einerseits, für webbasierte und mobile Geodienste andererseits bezüglich der Datensicherheit? Gerade im eGovernment sind - auch in Zusammenhang mit dem Thema 'Open Data' - oft Grenzen gesetzt, wenn personalisierte oder auch solche Daten innerhalb von Verwal-

tungen oder zwischen Behörden und Privatunternehmen auszutauschen sind, die beispielsweise Liegenschaften, Privateigentum oder sensible wirtschaftliche oder soziale Sachverhalte betreffen.

- Welche digitalen Authentifizierungsmechanismen für Daten und Dokumente sind ausreichend, wo müssen sie verbessert werden, auch in Hinblick auf den neuen Personalausweis (nPA)?
- Wie wird sich das Verhältnis von offenen Geodaten und amtlichen Geodaten entwickeln, welche Daten erfüllen die Anforderungen, die seitens des eGovernment gestellt werden, welche nicht?

Dies sind nur einige der Fragen, derer Beantwortung sich die Partner in der oben erwähnten Projektkooperation annehmen wollen. Eine Strategie kann dabei die Definition spezieller Fallbeispiele (Use-cases) sein, die in Zusammenarbeit mit öffentlichen Institutionen mittels der erwähnten Technologien zu prototypischen Diensten umgesetzt werden mit dem Ziel, sowohl deren Standard- und Gesetzeskonformität zu prüfen als auch die praktische Nutzbarkeit (Usability) zu testen. ■



Prof. Dr. Hardy PUNDT
Hochschule Harz;
hpundt@hs-harz.de



Dipl.-Wirtsch.-Inf. Sirko SCHEFFLER
brain-SCC GmbH;
s.scheffler@brain-scc.de



Prof. Dr. Ronny WEINKAUF
brain-SCC GmbH;
r.weinkauf@brain-scc.de

literatur

⁽¹⁾ Lenk. Kern rasanter Entwicklungen. gis.trends+markets, Ausgabe 6/2012.

⁽²⁾ Palka, Schreiber, Wolf, Krcmar. Mobile Government - quo vadis 2012+? eGovernment Review Nr. 10, Juli 2012.

⁽³⁾ Reichling. Staatliche Daten brauchen eine einfache und amtliche Lizenz. gis.trends+markets, Ausgabe 6/2012.

⁽⁴⁾ Schomakers. Wirtschaftliche Aspekte des Cloud Computing. ArcAktuell 03/2012, Kranzberg.

⁽⁵⁾ Spangenberg, Pundt, Weinkauf, Scheffler. Use-case-orientierte Entwicklung standardisierter Schnittstellen zwischen mobilen Systemen und Geofachdatenserver. Löwner, Hillen, Wohlfahrt (Hrsg.): Geoinformatik 2012. Aachen: Shaker Verlag.

⁽⁶⁾ Weinkauf. [Online] [Zugriff am 17.11.2012] Tutorial GDI. <http://www.ronny-weinkauf.de/index.php?id=tutorialgdi>.

⁽⁷⁾ Zipf. Mobile Anwendungen auf Basis von Geodateninfrastrukturen - von LBS zu UbiGIS. In: Bernard, Fitzke, Wagner (Hrsg.), Geodateninfrastruktur. Heidelberg: Wichmann-Verlag.

⁽⁸⁾ Miller. Cloud Computing, Web-Based Applications That Change the Way You Work and Collaborate Online, Indianapolis, USA, 2009.

Authentische und integritäts-gesicherte Verwaltungsdaten

Klaus Stranacher | Vesna Krnjic | Thomas Zefferer

abstract

In den letzten Jahren konnte Open Government Data zunehmend an Bedeutung gewinnen. Für die öffentliche Bereitstellung von Verwaltungsdaten wurden bisher jedoch keinerlei Anforderungen hinsichtlich der Authentizität und Integrität solcher Daten festgelegt. Zur Steigerung der Vertrauenswürdigkeit offener Verwaltungsdaten bieten sich herkömmliche elektronische Signaturen an. Im Falle einer zum Schutz privater Daten notwendigen Anonymisierung kann durch den Einsatz sogenannter Redigierbarer Signaturen die Vertrauenswürdigkeit bereitgestellter Daten weiterhin zuverlässig sichergestellt werden.

Open Data ist eine Entwicklung der letzten Jahre, die auch vor dem E-Government-Sektor nicht halt gemacht hat. Der Begriff Open Government Data (OGD) bezeichnet dabei jene „Datenbestände des öffentlichen Sektors, die von Staat und Verwaltung im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, zur Weiterverbreitung und zur freien Weiterverwendung frei zugänglich gemacht werden“⁽⁴⁾. Innerhalb Österreichs wurde im Juli 2011 die Cooperation Open Government Data Österreich⁽⁵⁾ gegründet, deren Ziel die Schaffung einer gemeinsamen Basis für die Veröffentlichung von offenen Verwaltungsdaten ist.

Anforderungen an Open Government Data. Zur Bereitstellung von offenen Daten im Rahmen von Open Government Data wurde eine Reihe von allgemeinen Anforderungen definiert. Die Open Government Arbeitsgruppe⁽²⁾ veröffentlichte hierzu acht Prinzipien, die so weit wie möglich eingehalten werden sollen. Diese Prinzipien sind: (a) Vollständigkeit der Daten, (b) Verwendung von Primärquellen, (c) Aktualität der Daten, (d) uneingeschränkter Zugang, (e) Maschinenlesbarkeit, (f) nichtdiskriminierender Zugang, (g) Verwendung nichtproprietärer Datenformate und (h) Lizenzfreiheit.

Diese Grundsätze enthalten jedoch keinerlei Anforderungen hinsichtlich der Sicherstellung der Vertrauenswürdigkeit der Daten. Abhängig vom jeweiligen Anwendungsszenario können jedoch zwei weitere Anforderungen formuliert werden: (i) Datenintegrität und Authentizität sowie (ii) Anonymisierung. Die erste Anforderung ermöglicht es Bezieherinnen und Bezieher von OGD, unerlaubte Veränderungen der veröffentlichten Daten zu überprüfen (Datenintegrität), wohingegen Authentizität die Feststellung der Identität der OGD-Bereitstellerin bzw. des OGD-Bereitstellers

erlaubt. Die zweite Anforderung definiert die Möglichkeit, Daten unter Beibehaltung der Datenintegrität und Authentizität zu anonymisieren. Da personenbezogene Daten im Allgemeinen von einer Veröffentlichung ausgeschlossen sind, kann eine entsprechende Anonymisierung der zu veröffentlichenden Daten notwendig sein.

Elektronische Signaturen. Das geeignete Mittel zur Wahrung der Integrität und Authentizität von Daten sind elektronische Signaturen. Bei konventionellen Signaturverfahren führt dabei jede Änderung der signierten Daten unweigerlich zu einer ungültigen Signatur, d. h. die Empfängerin bzw. der Empfänger kann nicht mehr von der Vertrauenswürdigkeit der erhaltenen Daten ausgehen. Es existieren jedoch Anwendungsfälle, in denen eine nachträgliche Änderung der signierten Daten – für designierte Personen – ermöglicht werden soll, ohne dass die aufgebrachte Signatur durch die durchgeführten Änderungen ihre Gültigkeit verliert. Dieses Konzept wurde unter dem Namen Redigierbare Signaturen bekannt⁽³⁾.

Vertrauenswürdiges Open Government Data. Durch die Erfüllung der erweiterten Anforderungen an Open Government Data kann eine Steigerung der Vertrauenswürdigkeit von Open Government Data erreicht werden. Basierend auf den oben definierten erweiterten Anforderungen können prinzipiell zwei Anwendungsfälle unterschieden werden.

Abbildung 1 zeigt den ersten Anwendungsfall. In der Domäne der OGD-Bereitstellerin bzw. des Bereitstellers befindet sich die Original-Datenquelle. Diese Daten werden nun vor der Veröffentlichung von der Bereitstellerin bzw. dem Bereitsteller signiert. Der Bezieherin bzw. dem Bezieher stehen diese Daten anschließend als vertrauenswürdiges OGD zur Verfügung. Zur Über-

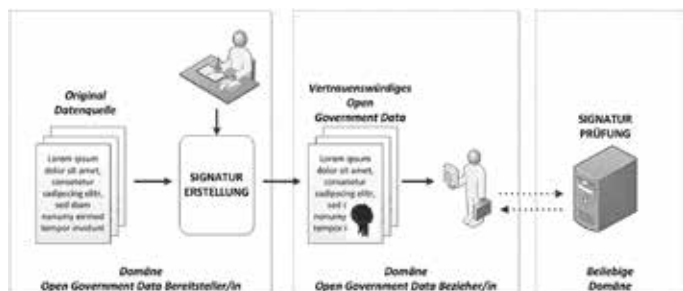


Abb. 1: Authentisches und integritätsgesichertes OGD (Anwendungsfall 1)

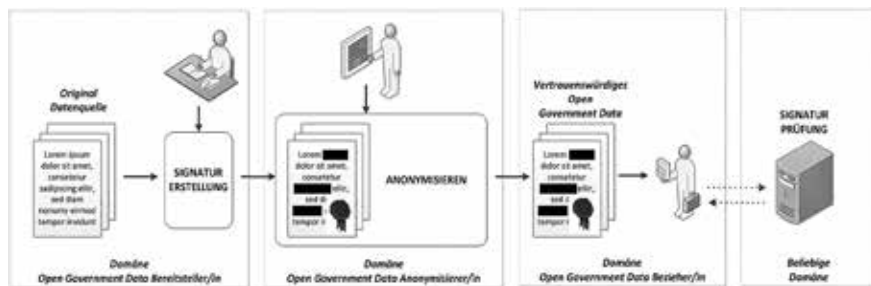


Abb. 2: Authentische und integritätsgesicherte Anonymisierung (Anwendungsfall 2)

prüfung der Authentizität und Integrität kann die elektronische Signatur geprüft werden. Fällt diese Prüfung positiv aus, so wurden die Daten nach ihrer Veröffentlichung nachweislich nicht verändert und wurden auch nachweislich von der angegebenen Stelle veröffentlicht.

Der zweite Anwendungsfall wird in Abbildung 2 dargestellt und deckt jene Fälle ab, in denen sich in der Original-Datenquelle personenbezogene Daten befinden, die damit verknüpften allgemeinen Daten aber dennoch als OGD veröffentlicht werden sollen. Die personenbezogenen Daten müssen daher anonymisiert werden. Um die Gültigkeit der Signatur nach dem Anonymisierungs-Prozess zu erhalten, können Redigierbare Signaturen eingesetzt werden. Die Bereitstellerin bzw. der Bereitsteller der Daten erstellt eine Signatur über die nicht-anonymisierten Daten und legt eine (oder mehrere) Personen fest, die eine Anonymisierung durchführen dürfen. Im Anonymisierungs-Prozess führt diese Person eine Schwärzung der entsprechenden Textstellen durch und aktualisiert die Signaturdaten. Anschließend werden die anonymisierten Daten und die Signaturdaten der Bezieherin bzw. dem Bezieher zugänglich gemacht. Die Bezieherin bzw. der Bezieher kann in Folge die Signatur über die Original-Daten prüfen (ohne Wissen der personenbezogenen Daten) und kann – bei einer positiven Signaturprüfung – von authentischen und integritätsgesicherten Daten ausgehen.

Fazit. Das hier präsentierte Konzept trägt zu einer Steigerung der Vertrauenswürdigkeit offener Verwaltungsdaten bei und wurde auch bei der 1. Open Government Data Konferenz D-A-CH-LI vorgestellt. Der entsprechenden Beitrag findet sich im Tagungsband der Konferenz⁽¹⁾

und gibt einen detaillierteren Einblick. Die vorgestellte Lösung lässt sich auch auf Anwendungen außerhalb von OGD adaptieren. So befasst sich der Beitrag in⁽⁶⁾ auch mit der Gewährleistung der Authentizität und Integrität für Daten, die im Rahmen der EU PSI-Richtlinie⁽⁷⁾ zur Verfügung gestellt werden. ■



DI Klaus STRANACHER
E-Government Innovationszentrum (EGIZ);
klaus.stranacher@egiz.gv.at



Vesna KRNJIC BSc
E-Government Innovationszentrum (EGIZ);
vesna.krnjic@egiz.gv.at

literatur

⁽¹⁾ Klaus Stranacher, Vesna Krnjic, Thomas Zefferer; Vertrauenswürdiges Open Government Data – Authentizität und Integrität für öffentliche Verwaltungsdaten; Open Government Data Konferenz D-A-CH-LI; Seite 27-39; Oktober 2012.

⁽²⁾ Open Government Working Group, 8 Principles of Open Government Data; 2007.

⁽³⁾ D.Slananig, S.Rass; Redigierbare Signaturen: Theorie und Praxis; Datenschutz und Datensicherheit; Bd. 35; Nr. 11; Seite 757-762.

⁽⁴⁾ Jörn von Lucke, Christian P. Geiger: Open Government Data – Frei verfügbare Daten des öffentlichen Sektors; 2010.

⁽⁵⁾ Cooperation OGD Österreich, data.gv.at – offene Daten Österreichs; 2012; <http://www.data.gv.at/>

⁽⁶⁾ Klaus Stranacher, Vesna Krnjic, Thomas Zefferer; Trust and Reliability for Public Sector Data; ICBG - International Conference on e-Business and e-Government; Jänner 2013; (Veröffentlichung im Jänner 2013).

⁽⁷⁾ Richtlinie 2003/98/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. November 2003 über die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors; 2003.



DI Thomas ZEFFERER
Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT); thomas.zefferer@a-sit.at

Was die Handy-Signatur (schon) alles kann . . .

Peter Reichstädter

abstract

Um digitale Amtswege sicher und nachvollziehbar durchführen zu können, muss die Identität der Antragstellerin bzw. des Antragstellers zweifelsfrei festgestellt werden können. Dazu bedarf es eines elektronischen Werkzeugs, das BürgerInnen und Wirtschaftstreibende eindeutig ausweist. Dieser elektronische Ausweis ist die Bürgerkarte (www.buergerkarte.at). Seit Ende 2009 können die BürgerInnen zwischen zwei Ausprägungsformen der Bürgerkarte wählen: der bekannten kartenbasierten Variante, bei der z. B. die e-card zur „Bürgerkarte“ aktiviert wird und einer mobilen Lösung, der „Handy-Signatur“. Bei der Handy-Signatur (Bürgerkartenfunktion am Mobiltelefon) sind keine Chipkarten, Kartenleser oder Softwareinstallationen am lokalen Rechner notwendig, um sich im Internet eindeutig auszuweisen oder Dokumente einfach und sicher elektronisch zu unterschreiben und sich gleichzeitig vor ungewollten Manipulationen zu schützen. Deshalb stellt diese Form der ‚Bürgerkarte‘ durchaus auch eine sehr interessante Möglichkeit für die Verwendung mit iPad, Android tablets, ... aber auch Smartphones dar.

Als mögliche Herausforderung für eine breitflächige Verwendung der Handy-Signatur zum Zwecke der sicheren und nachvollziehbaren Verwendung von Services steht für Verwaltungen aber auch für den Privat-Bereich die Integration von Modulen, welche sowohl den Einsatz von Handy-Signaturen aber auch die Verwendung von elektronischen Vollmachten unterstützen – die sogenannten Module für Online Applikationen (MOAs) in der Form für ‚Identifikation‘ (MOA-ID) aber auch z. B. Signatur und Signaturprüfung (MOA-SS/SP). Diese Module stellt die österreichische E-Government Strategie Entwicklung kostenfrei Behörden aber auch Unternehmen zur Integration in Ihre Portale oder Services zur Verfügung (www.egovlabs.gv.at) – der Vorteil der Integration in z. B. das Einstiegsportal liegt auf der Hand: Verfahren innerhalb des Portals können dann authentifiziert genutzt werden, ohne erneute Authentifizierungsmechanismen ansprechen zu müssen. Sehr viele Applikationen & Services haben diesen Gedanken bereits aufgegriffen und stellvertretend für die ‚Lebenssituations‘ bedingte Aufstellung von E-Government Verfahren, möchten wir Ihnen hier fünf Möglichkeiten aufzeigen, um es damit Ihrer Phantasie zu überlassen, einen Einsatz in Ihrem Umfeld zu überlegen bzw. durch zu führen:

Fallbeispiel 1: Stimmkarte/Wahlkarte

Bekanntermaßen entstehen den Städten und Gemeinden durch den Versand von Wahl- bzw. Stimmkarten beträchtliche Postgebühren. Mit dem Wahlrechtsänderungsgesetz 2011 wurde die Nationalratswahlord-

nung 1992 geändert. Demnach sind Wahlkarten bei Nationalratswahlen im Falle einer postalischen Versendung an die AntragstellerInnen grundsätzlich mittels eingeschriebener Briefsendung zu übermitteln. Für Gemeinden bedeutet dies zusätzliche Postgebühren. Für AntragstellerInnen, die zum Zeitpunkt der persönlichen Übergabe durch den Zusteller nicht zu Hause sind, heißt dies, den oft mühsamen Weg zum Postamt in Kauf zu nehmen.

Das Wahlrechtsänderungsgesetz 2011 sieht jedoch auch folgende Ausnahmeregelung vor: Wurde der Antrag auf Ausstellung einer Wahlkarte online mit qualifizierter elektronischer Signatur (z.B. Handy-Signatur, e-card mit Bürgerkartenfunktion) gestellt, dann kann die Wahlkarte mittels einfachem Schreiben versendet werden. Damit entsteht eine „Win-Win“-Situation, einerseits für Behörden, die sich die Gebühr für das Einschreiben ersparen und für AntragstellerInnen, die ihre Wahlkarte direkt im Briefkasten vorfinden.

Da auch Volksbefragungen in diesem Punkt der Rechtsgrundlage der Nationalratswahlordnung 1992 folgen, gilt dies ebenso für die Ausstellung von Stimmkarten.

Ein einfaches Rechenbeispiel:

Wahl- oder Stimmkarte per Einschreiben versendet (C4-Kuvert)	Porto (Maxi-Brief): € 1,45 Einschreibgebühr: € 2,20 (seit 1.11.2012)
	Summe: € 3,65
Einsparungspotential pro elektronisch gestelltem und digital signiertem Antrag	€ 2,20 (da die Einschreibgebühr wegfällt)

Eine Schnellumfrage unter den Wahlbehörden am Beispiel der Nationalratswahl 2008 hat gezeigt, dass immerhin bereits 1/3 aller Wahlkartenanträge in elektronischer Form gestellt wurden. Es besteht also nicht zu unterschätzendes Einsparungspotential!

Für 2013 bedeutet das, dass der Vorteil der Online-Antragstellung mit Handy-Signatur oder Chipkarte mit Bürgerkartenfunktion (z.B. e-card) gleich zweimal – einmal bei der Volksbefragung zur Wehrpflicht und ein weiteres Mal bei der Nationalratswahl 2013 – zu tragen kommt. Abhängig vom jeweils anwendbaren Rechtsrahmen kann dieser Einsparungseffekt bei elektronischer Beantragung auch bei Landtagswahlen und Gemeinderatswahlen lukriert werden.

Fallbeispiel 2: e-Stipendium

Die Zielgruppe der Studenten stellt durchaus interessante Ansprüche an „Mobile“-Services. Dahingehend hat auch die Studienbeihilfenbehörde reagiert und ein Online Service zur Beantragung für das Stipendium etabliert: <http://www.stipendium.at/service/antrag-online-stellen/>

Man kann den Antrag bequem von zu Hause und unabhängig von Öffnungszeiten erledigen. Man kann dabei zwischen 4 Antragsarten wählen:

- Antrag auf Studienbeihilfe / Studienzuschuss
- Mobilitätsstipendium
- Studienabschluss-Stipendium (SAS)
- Zuschuss für die Kosten der Kinderbetreuung während der Studienabschlussphase.

Aber auch eine allgemeine Information bezüglich Ihrer Anträge:

- Antragsstatus für Antragsteller

steht zur Verfügung. Übrigens: man findet ähnlich wie bei Finanzonline die Möglichkeit beim e-Stipendium, es vorab berechnen zu lassen: <http://www.stipendienrechner.at/>

Fallbeispiel 3: Eintragung ins zentrale Waffenregister

Das Zentrale Waffenregister startete am 1. Oktober. Die heimischen Jäger müssen ihre Waffen der Kategorie C (Büchsen) erneut registrieren lassen und haben dafür bis Ende Juni 2014 Zeit. Für Flinten (Kategorie D) gibt es keine elektronische Nacherfassung des Altbestandes. Die Registrierungspflicht besteht nur für den Fall eines Neuerwerbs oder Besitzerwechsels nach dem 1. Oktober 2012 – siehe dazu auch www.help.gv.at. Es stehen zwei Möglichkeiten der Registrierung zur Verfügung:

- bei einem berechtigten Waffenfachhändler (mit Kosten verbunden)
- Online-Registrierung auf www.help.gv.at (kostenlos).

Für die Online-Registrierung ist die Anmeldung mit der Bürgerkarte (aktivierte eCard oder Handy-Signatur) auf www.help.gv.at notwendig. Nach erfolgreicher Anmeldung können Sie in der Box „Applikationen“ die Anwendung „Waffenregister“ wählen und dort die Registrierung Ihrer Waffe durchführen.

Fallbeispiel 4: Verträge, Protokolle, ... elektronisch unterschreiben

Die Handy-Signatur ermöglicht das rechtssichere elektronische Unterschreiben von z.B. Verträgen, Rechnungen, Kündigungen oder Formularen (im PDF-Format). Diese können dann einfach per E-Mail verschickt werden. Salopp gesagt, können Sie all das bequem mittels signiertem PDF erledigen, was Sie momentan per Post verschicken (müssen) – unabhängig davon, ob es dafür ein Formular gibt oder Sie freien Text schreiben – z. B.: Schadensmeldung an die Versicherung, Kündigung des Handy-Vertrags, Rechnungen, Kostenvoranschläge, Gutachten, Verträge aller Art, Meldungen an Behörden aber auch z. B. das Protokoll des örtlichen Musikvereins oder der lokalen Wassergenossenschaft.

Eine einfache Online-Möglichkeit besteht auf <http://www.buergerkarte.at/pdf-signatur.de.php> bzw. www.handy-signatur.at/ PDF signieren – zudem finden Sie dort auch Tools für diverse Plattformen zum Download und um dieses Service lokal zu installieren.

Fallbeispiel 5: Kündigung

Der Phantasie sind keine Grenzen gesetzt ...

<http://www.online-kuendigen.at/>

Zusammenfassung. Es zeigen sich also vermehrt Anwendungsfälle für die Handy-Signatur, welche zielgruppenspezifisch das bisherige Spektrum von „Bürgerkarten“-Anwendungen ergänzen bzw. erweitern, d. h. nicht nur aus dem behördlichen Umfeld sondern auch Anwendungsfälle aus der Praxis bzw. Privatwirtschaft. Der Produkt- und Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung in Österreich lässt noch einiges an Potential erahnen, sodass Username / Passwort früher oder später nur mehr vereinzelt zur Anwendung kommen muss.

Und sollten Sie sich fragen, wie kann ich / die Gemeinde digital signierte Anträge bzw. Schriftstücke auf deren Echtheit prüfen?

Digital signierte Anträge können ganz einfach mittels Upload beim Signaturprüfdienst der RTR (Rundfunk & Telekom Regulierungs GmbH) unter der Internet-Adresse <http://www.signaturpruefung.gv.at> überprüft werden. Dieses Service steht vollkommen kostenlos zur Verfügung. ■



DI Peter REICHSTÄDTER
Bundeskanzleramt
IKT-Strategie;
peter.reichstaedter@bka.gv.at

links

<http://www.handy-signatur.at>
<http://www.help.gv.at>
<http://www.stipendium.at/service/antrag-online-stellen/>
<http://www.online-kuendigen.at/>
<http://www.digitales.oesterreich.gv.at>
<http://www.egovlabs.gv.at>
<http://www.unterschreibe.at>
<http://www.buergerkarte.at/pdf-signatur.de.php>
<http://www.signaturpruefung.gv.at>

Das Parkpickerl in Wien und § 17 E-Government-Gesetz

Thomas Skerlan-Schuhböck

abstract

§ 17 Abs. 2 E-Government-Gesetz verpflichtet die Behörden zu Registerabfragen, um den Bürgerinnen und Bürgern die Vorlage von Nachweisen (z. B. Meldezettel, Staatsbürgerschaftsnachweis, Geburtsurkunde) zu ersparen. Bei der Beantragung und Ausstellung des Parkpickerls in Wien werden anstelle dieser Vorlagen Registerabfragen durchgeführt. Diese Registerabfragen erfolgen bei der Online-Beantragung vollautomatisiert.

Ausgangslage. Den Erläuterungen zufolge soll § 17 Abs. 2 E-GovG Behörden zu Registerabfragen verpflichten, um den Bürgerinnen und Bürgern die Vorlage von Nachweisen zu ersparen:

„Ein wesentliches Ziel von E-Government ist es, den Bürgerinnen und Bürgern ein verbessertes Service anbieten zu können. Durch die vorgeschlagene Regelung entfällt auf der Bürgerseite die in der Praxis oftmals als lästig empfundene Vorlage von Dokumenten (z. B. Meldezettel, Staatsbürgerschaftsnachweis, Geburtsurkunde), die der Behörde ohnehin bekannt sind oder zulässigerweise bekannt sein könnten. Die Behörden sollen angehalten werden, jene Daten, die in öffentlichen Registern verfügbar sind, von Amts wegen – sofern klarerweise die erforderlichen Daten nicht schon vom Betroffenen z. B. in Form von öffentlichen Urkunden vorgelegt werden – zu ermitteln und diese Aufgabe nicht auf die Bürgerin und den Bürger abzuwälzen.“

Jede Antragstellerin bzw. jeder Antragsteller soll grundsätzlich ohne Vorlage von Unterlagen und Dokumenten bei der Behörde per Online-Formular einen Antrag auf ein Parkpickerl stellen und die erforderlichen Gebühren mit integriertem Bezahlservice abstellen können. Nach automatischer Prüfung der Daten durch den Registerabgleich und Übermittlung der Daten in das Aktenverwaltungssystem ELAK erfolgt – bei Eingang der Gebühren – die postalische Zustellung des Parkpickerls an die Antragstellerin bzw. an den Antragsteller.

Die Stadt Wien verordnet aufgrund der Straßenverkehrsordnung 1060, BGBl. Nr.159/1060 (§ 43 Abs. 2a Z 1) Kurzparkzonen. Für Bewohnerinnen und Bewohner in diesen Gebieten besteht die Möglichkeit, eine Ausnahmegenehmigung („Parkpickerl“) zu erhalten. Eine solche Genehmigung kann auf die Dauer von höchstens zwei Jahren erteilt werden, wenn der Antragsteller bzw. die Antragstellerin:

- in dem Gebiet wohnt und dort den Mittelpunkt seiner Lebensinteressen hat,
- ein persönliches Interesse nachweist, in der Nähe dieses Wohnsitzes zu parken,
- a) Zulassungsbesitzer oder Leasingnehmer eines Kraftfahrzeugs ist oder
- b) nachweist, dass ihm ein arbeitgebereignetes Kraftfahrzeug auch zur Privatnutzung überlassen wird.

Die Behörde überprüft diese drei Voraussetzungen durch:

- Vorlage der Meldebestätigung bzw. Nachschau im Zentralen Melderegister (ZMR)
- Vorlage des Führerscheins oder eines individuellen Nachweises
- Vorlage des Zulassungsscheines bzw. Nachschau im EKIS-Kraftfahrzeugzentralregister (KZR) oder bei Firmenautos der individuelle Nachweis.

Die Gestaltung des Online-Antrages erfolgte mit dem Ziel eines möglichst optimalen Personal- bzw. Ressourceneinsatzes sowie mit der Vorgabe, den Kundenstrom weg von der persönlichen Vorsprache am Amt hin zur E-Government-Anwendung zu leiten. Dabei wurden folgende Aspekte ebenso berücksichtigt:

- kundenfreundliche Handhabung und Gestaltung des Online-Antrages
- Anreiz zur Online-Antragstellung durch eine geringere Verwaltungsabgabe
- zeitliche Unabhängigkeit der Antragstellung von den Öffnungszeiten
- Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Automatisierung des Prüfprozesses
- automatische Dokumentation der Prüfungsergebnisse im ELAK.

Ziele. Ziel war es, einen „Antrag ohne Beilagen“-Online zu schaffen.

- Die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller sollen zeit- und ortsunabhängig in der Regel ohne Übermittlung von Unterlagen per Online-Formular entsprechende erforderliche Daten eingeben können.
- Datenschutzrechtliche Einverständniserklärungen werden in Einem abgegeben.
- Für bestimmte Fälle ermöglicht das System das Hochladen von Beilagen.
- Das Bezahlservice der Stadt Wien ist integriert.
- Die Prüfung im Layer (Stadtplan mit integrierten Zonen der Parkraumbewirtschaftung sowie der Berechtigungszonen) mit Rückmeldung an die Kundin bzw. den Kunden, falls der Wohnort außerhalb der Berechtigungszone des parkraumbewirtschafteten Gebietes bzw. des gewählten Geltungsbereiches liegt.
- Das Absenden des Online-Antrages erzeugt automatisch einen Dienststellenakt im ELAK.
- Wählt die Kundin bzw. der Kunde eine Bezahlung mittels Zahlschein, wird automatisch ein Zahlschein gedruckt und zentral versandt.
- Der Hauptwohnsitz wird automatisch mit dem ZMR abgeglichen.
- Die eingegebenen Daten des Führerscheines werden nach Einverständniserklärung der Antragstellerin bzw. des Antragstellers automatisch mit dem FSR (Führerscheinregister) abgeglichen.
- Die Zulassung wird automatisch mit dem KZR abgeglichen.
- Alle Datenprüfungen werden automatisch im ELAK dokumentiert.
- Rückmeldung des Bezahlservice an den ELAK, dass die Bezahlung angestoßen bzw. eingelangt ist.

Dadurch können die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter bei erfolgter positiver Prüfung und bei eingelangter Bezahlung (per Zahlschein, eBanking oder mit Kreditkarte) sofort die Versendung des Parkpickerls veranlassen, welches spätestens nach einer Woche bei der Kundin bzw. dem Kunden postalisch einlangt.

Realisierung. Der Online-Antrag wurde am 1.7.2012 ins Netz gestellt. Neben der Erleichterung für die Kundinnen und Kunden wurde auch gebührenrechtlich ein Anreiz geschaffen, da die Verwaltungsabgabe für das Verfahren beim Online-Antrag um 5 Euro geringer ist.

Da die von den Kundinnen und Kunden eingegebenen Daten im Hintergrund automatisch mit den Systemen ZMR, KZR und FSR abgeglichen und die Ergebnisse samt Abstimmungsinformation der Gebühren im Zuge der Anlage eines Dienststellenaktes im ELAK eingespielt werden, kann eine händische Überprüfung durch die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter entfallen und unverzüglich der Bescheid erstellt und gemeinsam mit dem Parkkleber versendet werden. Die Bescheiderstellung im ELAK wird

mit DOC-Properties (Textmarken mit einsteuerbaren Inhalten) unterstützt, sodass bereits vorhandene Daten nicht nochmals eingegeben werden müssen.

Es wurde erstmals auch die Schnittstelle zum FSR geschaffen und damit ermöglicht, in 80 % der Fälle, die Überprüfung der Daten automatisch durchzuführen.

Beantragt die Kundin bzw. der Kunde einen Zahlschein, erfolgt dessen Versendung automatisch.

Der seit August 2003 bestehende Online-Antrag wurde bis zum 1.7.2012 von ca. 5 % der Antragsteller genutzt. Mit Beginn der Beantragung der Parkkleber für die neuen parkraum-bewirtschafteten Gebiete mit 1.7.2012 und gleichzeitigem Einsatz des neuen Online-Antrags ergab sich anfangs eine Online-Nutzung von ca. 62 % der Antragstellungen. Mit Beginn der Gültigkeit der Kurzparkzonen in den neuen Gebieten am 1.10.2012 lag der Anteil der Online-Anträge bei 54 %, am 10.10.2012 lag der Anteil der Online-Anträge bei 49 %. Der Rückgang im Oktober 2012 begründet sich in der Notwendigkeit, in Folge der bereits in Kraft getretenen Kurzparkzonen, sofort einen Parkkleber zu erwerben, was nur bei persönlicher Vorsprache im Amt möglich ist.

Der Anteil der elektronischen Bezahlung (Internetbanking/Kreditkarte) ist von 18 % im September 2011 auf 38 % im September 2012 angestiegen. Die persönliche Bezahlung an der Kassa im Amtshaus ist im gleichen Zeitraum von 73 % auf 47 % gesunken, die Bezahlung mittels Zahlschein von 9 % auf 15 % angestiegen.

Ca. 50 % der Kundinnen und Kunden (ca. 20.000 von über 40.000) nutzten dieses neue Online-Service. 50 % dieser Kundinnen und Kunden (also ca. 10.000) haben das elektronische Bezahlservice mittels Internetbanking oder Kreditkarte im Online-Antrag verwendet.

Resümee. Insgesamt ist der neue Online-Antrag ein wesentlicher Schritt

- in Richtung E-Government (Antrag ohne Beilagen mit automatischem Abgleich mit den Registern),
- in Richtung Bürgerbeteiligung (Befüllen des Formulars mit Daten, die automatisch Teil des Aktes werden, da sie in ELAK eingespielt werden samt automatischer Bezahlung),
- in Richtung Zeitersparnis für die Kundinnen und Kunden (Antrag zeit- und ortsunabhängig ohne Wartezeiten am Amt) als auch
- in Richtung Arbeitserleichterung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (automatische Anlage eines Aktes in ELAK sowie automatische Datenprüfung mit Rückmeldung der Ergebnisse samt Rückmeldung der Bezahlung, verringerter Kundenverkehr) sowie
- in Richtung Ressourcenoptimierung (gezielte Lenkung der Kundenströme, optimierter Personaleinsatz, verbesserter Einsatz der EDV) für die Verwaltung generell. ■



Thomas SKERLAN-SCHUHBÖCK
Magistratsdirektion der Stadt Wien; thomas.skerlan-schuhboeck@wien.gv.at

Der Bürgerservice-Assistent im Bundesministerium für Finanzen

Silke Weiß | Christof Hammerschmid | Doris Ipsmiller

abstract

Seit Mitte 2012 unterstützt die neue Anwendung „Bürgerservice-Assistent“ die Mitarbeiter/innen des Bürgerservices sowie weitere ausgewählte Mitarbeiter/innen des Bundesministeriums für Finanzen bei der Beantwortung von Bürger/innen-Anfragen, die per Post, E-Mail oder Telefon eingehen. Hierzu stellt der „Bürgerservice-Assistent“ aus einem integrierten bestehenden Wissensschatz die am besten passenden Antworten automatisch bereit und liefert weitere Informationen, die bei der Beantwortung nützlich sind. Ziele sind die Erhöhung der Qualität der Kommunikation nach außen bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung. Der Bürgerservice-Assistent stellt einen wesentlichen Baustein eines IT-unterstützten strategischen Kommunikationsmanagements dar.

Ausgangslage und Herausforderungen. Das Bürgerservice des Finanzministeriums (Abteilung V/7: Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation) ist die zentrale Anlaufstelle für Bürger/innen um allgemeine, abgabenrelevante Fragen (z.B. zur Arbeitnehmerveranlagung) zu stellen. Das Bürgerservice bedient sich dabei unterschiedlichster externer und interner Kommunikationswerkzeuge und -kanäle. Dazu zählen Presseaussendungen, Newsletter, Pressespiegel, die Website „www.bmf.gv.at“, interne und externe Publikationen (Steuer- und Selbstständigenbuch), Inserate und Advertorials in Zeitungen, Video-streams über die Website, Teilnahme an Veranstaltungen, das Mitarbeiter/innen-Portal (Intranet), die Mitarbeiterzeitung und das BMF-TV. Über alle diese Kanäle werden Themen, Inhalte und Botschaften vermittelt, die wiederum bei den Betroffenen entsprechende Reaktionen auslösen und danach zeitversetzt über unterschiedliche Feedbackangebote und -kanäle (z.B. über den Kontaktbereich der Website per Mail in die Anfragedatenbank (ADB), die Hotline des Bürgerservice oder per Brief) in sehr heterogener Art und Weise wieder im BMF einlangen. Hierbei ist das Bürgerservice bei gleichbleibenden Ressourcen mit einer stetig ansteigenden Menge an Anfragen, zu unterschiedlichen Themen, konfrontiert. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgte bis dato rein manuell und führt demgemäß zu einem enorm hohen Analyse-Aufwand. Eine einheitliche „Spruchpraxis“ war nicht sichergestellt, da eine gemeinsame (institutionalisierte) Wissensbasis fehlte und die Wiederverwendbarkeit von Wissen bzw. bereits gegebener Antworten sowie das Teilen von Wissen kaum unterstützt wurde.

Der Bürgerservice-Assistent. Das System unterstützt das Bürgerservice-Team bei Anfragen, um diese rascher, mit weniger manuellen Schritten und einheitlicher (auch von unterschiedlichen Mitarbeitern) beantworten zu können. Beim Öffnen einer Anfrage formuliert der Assistent im Hintergrund automatisch (ohne Formulierung einer Suchquery durch den Benutzer) eine optimierte Anfrage an die Wissensbasis. Passende Antworten (auch wenn der Wortlaut der Anfrage unterschiedlich ist), relevante Informationsressourcen (aus unterschiedlichen Quellen: Anfragedatenbank, BMF-Homepage, Steuerbuch des BMF etc.) und evtl. vorhandene frühere Anfragen desselben Anfragenden werden daraufhin automatisch vorgeschlagen. Die gelieferten Ergebnisse können über den Assistent rasch mittels Facetten gefiltert und weiter eingegrenzt werden.

Neben der proaktiven und kontext-sensitiven Bereitstellung von Informationen unterstützt der Bürgerservice-Assistent auch die aktive Suche nach Begriffen. Begriffe werden semantisch (gemäß ihrer Bedeutung) interpretiert und in der Wissensbasis entsprechend automatisch gesucht. Teilweise werden Anfragen zur Beantwortung an Fachabteilungen weitergeleitet, die mittels Merker beobachtet werden können.

Aus den bereitgestellten Informationsressourcen können (mittels Mausclick) „Standard-Zitate“ (eine Art Antwort-Textteil mit vorgegebener Struktur) erstellt werden (sog. „Clips“). Ein Clip kann automatisch in die Zwischenablage übernommen werden, um ihn danach einfach in die Antwort einfügen zu können.

Da die Windows-Zwischenablage immer nur einen Ein-

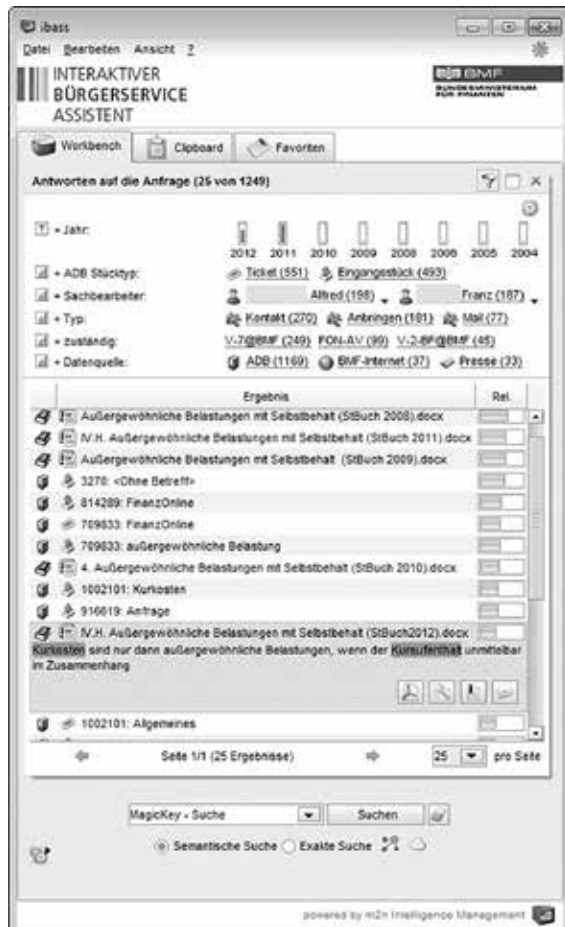


Abb. 1: Bürgerservice-Assistent

trag speichert und dieser Wert bei einem weiteren Kopiervorgang überschrieben und nicht wieder hergestellt werden kann unterstützt der Bürgerservice-Assistent die Speicherung weiterer Werte und zeigt diese in einer Liste sortiert nach Aktualität an. Der Benutzer kann somit auf frühere Einträge der Zwischenablage zurückgreifen und diese sehr einfach für die Formulierung der Antwort wiederverwenden.

Des Weiteren wird das Anlegen, Speichern, Bearbeiten und Löschen von Textbausteinen unterstützt, die zur Beantwortung verwendet werden können bspw. Anreden und Einleitungen für E-Mails, häufig verwendete Antwortteile, E-Mail-Signatur, Verweis auf die Web-Seite zum Bestellen von Broschüren und Formularen sowie das Weiterverfolgen von Anfragen, die an die Fachabteilung zur Beantwortung weitergeleitet werden.

Nutzen.

Der Bürgerservice-Assistent unterstützt die Optimierung eines einheitlichen Verwaltungshandelns wie bspw. eines einheitlichen Außenauftritts (z.B. „einheitliche Sprache“, aber auch höhere inhaltliche Konsistenz). Die Anfragedatenbank wird optimiert, effizienter nutzbar und entlastet dadurch die betroffenen Mitarbeiter/innen. Die Transparenz und Abwicklung der Geschäftsprozesse wird erhöht und unterstützt die

Quantität und Qualität der Erledigungen. Des Weiteren können durch das Erkennen von zusammenhängenden Themen und der dazu bereits beantworteten (Vor-)Anfragen Fehler minimiert und Redundanzen vermieden werden.

Ausblick. Die Anwendung „Strategische Kommunikationsanalyse“ ist ein weiterer Schritt in Richtung „Strategisches Kommunikationsmanagement“. Sie unterstützt die Erkennung und das Monitoring von Themen. Die Anwendung stellt ein Analyse-Cockpit bereit, das einen Überblick über beobachtete Themen und deren Entwicklung gibt, durch ein Signal auf neue wachsende Trends hinweist und Themenentwicklungen visualisiert. Hierdurch wird transparent, welche Themen aktuell interessant, welche Themen Dauerthemen, welche Themen neu sind und welche Themen gerade abflauen. Die zeitnahe Erkennung und Analyse eines neu wachsenden Themas und der Vergleich dieses Themas mit ähnlichen Themen und deren Kommunikationsverläufe ermöglichen das Ableiten des Kommunikationsverlaufs des neuen Themas und die frühzeitige Möglichkeit der Setzung von Maßnahmen zur Steuerung. Hierdurch kann wertvolle Zeit für die Reaktion gewonnen werden. Vermehrte Anfragen zu einem Thema können auf eine Informationslücke in der Kommunikation hinweisen. In diesem Fall könnte zielgerichtete Information zu diesem Thema veröffentlicht und die Zahl der Anfragen zu diesem Thema dadurch reduziert werden.

Das Projekt zur Umsetzung der Anwendung „Strategisches Kommunikationsanalyse“ ist aktuell in Umsetzung.

Weitere Details finden Sie hier:

http://e-government.adv.at/2012/pdf/Hammerschmid-Weisz_ADV_eGovernmentKonferenz2012.pdf ■



Dipl.-Inform. Wirt Silke WEISS,
Organisatorin,
Bundesministerium für
Finanzen; silke.weiss@bmf.gv.at



Christof HAMMER-SCHMID, Bakk., MAS
Stellvertretender Abteilungsleiter, Bundesministerium für Finanzen;
christof.hammer-schmid@bmf.gv.at



Doris IPSMILLER
Geschäftsführerin
m2n - consulting and
development gmbh;
ipsmiller@m2n.at

Das Unternehmensserviceportal (USP) – das neue E-Government-Angebot für Österreichs Wirtschaft

Sabine Brandstetter | Marco Rossegger

abstract

Das Unternehmensserviceportal (USP) – erreichbar unter www.usp.gv.at – ist die zentrale, elektronische Service-Plattform der österreichischen Verwaltung für Unternehmerinnen und Unternehmer. Maßgeschneiderte, für Unternehmen relevante Informationen und die wichtigsten E-Government-Anwendungen des Bundes mit Single-Sign-on-Funktion ermöglichen Behördenwege per Internet. Dadurch sollen Unternehmerinnen und Unternehmer möglichst viel Zeit und Kosten sparen. Außerdem wird durch den Einsatz moderner Technologien höchste Sicherheit gewährleistet.

Alle Amtswege mit einem Klick. Unterschiedliche Melde- und Informationsverpflichtungen gegenüber der Verwaltung bedeuten für Unternehmen oft einen enormen zeitlichen und finanziellen Aufwand. 230 Millionen Mal pro Jahr erfüllen Betriebe in Österreich eine der 5.700 bundesrechtlichen Informationsverpflichtungen gegenüber Behörden oder Dritten. Künftig werden Unternehmen – und damit jede Unternehmerin und jeder Unternehmer – EIN Portal für alle Behördenwege nutzen können. Außerdem genügt im Unternehmensserviceportal eine einzige Anmeldung, um Melde- und Informationsverpflichtungen gegenüber dem Bund sicher, rasch und rund um die Uhr online abwickeln zu können. Das USP ist eine Initiative der österreichischen Bundesregierung und wird im Auftrag der Bundesministerin für Finanzen durch die Bundesrechenzentrum GmbH eingerichtet und betrieben.

Das USP – das mit 23.5.2012 den Vollbetrieb aufgenommen hat – wurde und wird Schritt für Schritt zum zentralen One-Stop-Shop der Bundesverwaltung für die heimischen Betriebe ausgebaut. Auf der Website können alle Informationen, die für Unternehmen relevant sind, abfragt werden. Auch Amtswege können via USP getätigt werden, wie etwa die Anmeldung einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters oder der Kontakt zum Finanzamt. Darüber hinaus sind eine Formulare Datenbank und eine Behördensuche im USP verfügbar. Bestehende Verfahren wie FinanzOnline wurden nicht verändert, sind jedoch in das USP integriert und mittels Single-Sign-on erreichbar.

Mit seinen zahlreichen, praktischen und einfach zu bedienenden Funktionen wird das Unternehmensserviceportal das Leben der Unternehmerinnen und Unternehmer leichter machen. Vor allem kleine und mitt-

lere Unternehmen – die oft bis zu zehn Prozent ihres Umsatzes für Verwaltungsaufgaben aufwenden – werden davon profitieren.

Die Vorteile für Unternehmerinnen und Unternehmer

- Informationen rund um die Uhr
- einmal anmelden und die wichtigsten E-Government-Anwendungen des Bundes nutzen
- höchste Sicherheit
- eine zentrale Eingabemöglichkeit
- umfassende, auf Unternehmerinnen und Unternehmer zugeschnittene Informationen
- Kostenersparnis durch Online-Verfahren bei Antragstellungen

Zentraler Vorteil des USP in der derzeitigen Ausbaustufe ist die Single-Sign-on-Funktion. Single-Sign-on bedeutet einmal anmelden und mit nur einer Kennung alle Services des USP nutzen. Eine weitere Verbesserung ist es, dass Unternehmerinnen und Unternehmer an einer Stelle die Rollen und Rechte ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die verschiedenen E-Government-Anwendungen verwalten können. Das Problem, dass in Unternehmen oft nicht bekannt ist, wer über welche Benutzer/innen- und Zugangsdaten verfügt (wie dies etwa oft nach persönlichen Veränderungen der Fall ist), wird damit der Vergangenheit angehören.

Unternehmen sparen jährlich bis zu 300 Millionen. Ziel des USP ist es, optimale Bedingungen für Wirtschaftstreibende aller Branchen zu schaffen und moderne, effiziente und digitale Verwaltungsabläufe zu ermöglichen. Das USP ist Teil der Initiative „Verwaltungskosten senken für Unternehmen“ der Bundesregierung. Das Projekt wurde 2006 mit dem Ziel gestartet, Österreichs Unternehmen

bis 2012 um mehr als eine Milliarde Euro zu entlasten. Das jährliche Einsparungspotenzial des USP für österreichische Unternehmen liegt bei bis zu 300 Millionen Euro, je nach Ausbaustufe der angebotenen Services. Das hilft nicht nur den Unternehmerinnen und Unternehmern, sondern stärkt auch den Wirtschaftsstandort und unterstreicht Österreichs Vorreiterrolle im E-Government.

Aktuell verfügbar. Für den Vollbetrieb wurden die wichtigsten E-Government-Anwendungen des Bundes in das USP integriert. Dazu zählen unter anderem:

- FinanzOnline (FON): die direkte Verbindung jeder Unternehmerin und jedes Unternehmers zum zuständigen Finanzamt;
- Elektronischer Datenaustausch mit der Sozialversicherung (ELDA): dieses Service ermöglicht es Unternehmer/innen, Meldungen online zu erfassen und zu versenden;
- E-Rechnung an den Bund (ER>B): Versendung von elektronischen Rechnungen und Rechnungsbestätigungen mit einem Klick – ab 2014 verpflichtend;
- WEB-BE-Kunden-Portal der Sozialversicherung (WEBEKGU): WEBEKGU stellt seinen Kund/innen online eine aktuelle Sicht auf die Beitragskonten bei allen Gebietskrankenkassen zur Verfügung;
- SVA-Onlineservice für Versicherte: mit diesem Online-Service können SVA-Versicherte auf Beitragsvorschriften zugreifen;
- Elektronisches Datenmanagement des Lebensministeriums (EDM): damit wickeln Unternehmen und Behörden Melde- und Berichtspflichten sowie ausgewählte Verwaltungsverfahren im Umweltbereich ab;
- Portalanwendungen der Bauarbeiter-Urlaubs- & Abfertigungskasse (eBUAK): hier können Schlechtwettereingaben, Urlaubsentgelteinreichungen, Zuschlagsmeldungen und das Abrufen von Kontoinformationen erfolgen;
- Datenverarbeitungsregister (DVR): Meldungen an die Datenschutzkommission.

Weitere Anwendungen kommen laufend hinzu und sind unter dem Navigationspunkt Online Verfahren immer aktuell abrufbar.

In der nächsten Ausbaustufe des USP liegt der Fokus darauf, Meldeprozesse zu optimieren und Mehrfachmeldungen zu vermeiden. So sollen beispielsweise Daten, die sich bei der Verlegung des Unternehmensstandortes ändern, nur einmal mitgeteilt und dann zentral verteilt werden. Auch die elektronische Unterstützung eines durchgängigen Gründungsprozesses oder

eine einheitliche Meldeinfrastruktur sind Schwerpunkte der Phase 2. Davon profitieren sowohl Unternehmerinnen und Unternehmer als auch die Verwaltung – zum Beispiel durch direkte Übermittlung von Daten aus der Unternehmenssoftware sowie weniger Manipulations- und Rückfrageaufwand auf Behördenseite.

Einfache Anmeldung. Damit Unternehmerinnen und Unternehmer das USP mit all seinen Vorteilen nutzen und Transaktionen durchführen können, bedarf es einer erstmaligen Anmeldung

- mit den FinanzOnline-Zugangsdaten für Unternehmen (Teilnehmer/innen-Identifikation, Benutzer/innen-Identifikation und PIN).
- via mobiler Bürgerkarte (Handy-Signatur): Hierfür müssen Handynummer und Signatur-Passwort eingegeben werden. Per SMS erhält die Unternehmerin bzw. der Unternehmer einen TAN, der fünf Minuten gültig ist. All jene, die noch keine Handy-Signatur haben, können ihr Handy beispielsweise über FinanzOnline oder am Finanzamt freischalten lassen.
- mit der Bürgerkarte: Unternehmerinnen und Unternehmer müssen eine Chipkarte (z.B. E-Card) als Bürgerkarte aktivieren und einen Computer mit Lesegerät haben.
- am Finanzamt: Sind weder FinanzOnline-Zugangsdaten noch Bürgerkarte und Handy-Signatur vorhanden, können sich Unternehmerinnen und Unternehmer auf ihrem Finanzamt für das USP erstmalig anmelden. Für das Finden des zuständigen Finanzamts steht die Ämtersuche unter dienststellen.bmf.gv.at zur Verfügung.

Mithilfe des USP Online-Ratgebers, verfügbar auf der Startseite des USP, können die wichtigsten Informationen zur Anmeldung einfach und schnell abgerufen werden. Der Ratgeber unterstützt Betriebe auch dabei, die am besten geeignete Variante für das jeweilige Unternehmen zu finden. Außerdem ist das USP Service Center von Montag bis Freitag – jeweils von 8 bis 17 Uhr – unter der Telefonnummer 0810 202 202 für Fragen erreichbar. ■



Sabine BRANDSTETTER
Bundesministerium
für Finanzen, Abt. V/7
- Öffentlichkeitsarbeit
und Kommunikation;
s.brandstetter@bmf.gv.at



Marco ROSSEGGER
Bundesministerium
für Finanzen, Abt. V/7 -
Öffentlichkeitsarbeit
und Kommunikation; marco.rossegger@bmf.gv.at

links

www.usp.gv.at
www.buergerkarte.at
www.handy-signatur.at
www.finanzonline.at
dienststellen.bmf.gv.at

E-Government

Tagungen, Konferenzen und Messen

2013

februar	16. Internationales Rechtsinformatik Symposium (IRIS) 21.-23. Februar 2013 Salzburg, Österreich	Tagung mit Schwerpunkt Rechtsinformatik und starkem Bezug zu E-Government. Es finden wieder Workshops zu E-Government, E-Democracy, E-Justiz, Open Government und E-Procurement statt. http://www.univie.ac.at/RI/IRIS2013/			
märz	Swiss eGovernment Forum & Swiss eHealth Forum 5.-8. März 2013 Bern, Schweiz	Themenschwerpunkte: Innovation in der Verwaltung, Elektronische Verwaltungsprozesse, Elektronische Patientendossier, Intelligent vernetzt. http://www.infosocietydays.ch/			
april	e-Health Konferenz 2013 4. April 2013 Wien, Österreich	e-Health zwischen Notfall- und Dauerbetreuung. http://www.adv.at/veranstaltungen/20130404_eHealth_Konferenz.htm			
mai	Effizienter Staat 2013 15.-16. Mai 2013 Berlin, Deutschland	Vorsprung durch Innovation – Moderne Verwaltung: Offen, vernetzt, effizient. http://www.effizienterstaat.eu/Kongress/			
	2. Open Government Data D-A-CH-LI Konferenz 16. Mai 2013 Berlin, Deutschland	Konferenzthema: Open Government – Bürgernähe durch Kulturwandel. http://digitalgovernment.wordpress.com/2013/02/07/cfp-open-government-data-d-a-ch-li-konferenz/			
	CeDEM 2013: International Conference for eDemocracy & Open Government 22.-25. Mai 2013 Krems, Österreich	Schwerpunkte: E-Demokratie, E-Partizipation, Open Government. http://www.donau-uni.ac.at/en/departement/gpa/telematik/edemocracy-conference/edem/vid/18671/index.php?URL=/de/departement/gpa/telematik/veranstaltungen			
juni	WEBIST 2013, 9th International Congress on Web Information Systems and Technologies 8.-10. Mai 2013 Aachen, Deutschland	Konferenz mit breitem Spektrum, von Internet Technologie über Web Intelligence bis hin zu E-Government. http://www.webist.org			
	neueVerwaltung, 14. Kongress mit Fachmesse eGovernment 4.-5. Juni 2013 Leipzig, Deutschland	Fachforen zu den Themen: Digitale Gesellschaft und Verwaltung, Digitale Kommunen, Verwaltung und Organisation, Prozesse und Sicherheit, Dokumente und Wissen, Trends und Technologien. http://www.neue-verwaltung.de			
	e-Government Konferenz 2013 11.-12. Juni 2013 Linz, Österreich	15 Jahre E-Government Konferenz in Österreich - Was wurde erreicht, was bringen die nächsten 15 Jahre? http://www.adv.at/veranstaltungen/index.htm			
	EGEG 2013, 13th European Conference on eGovernment 13.-14. Juni 2013 Como, Italien	Schwerpunkte: Applications of e-Government, Challenges to e-Government, Interoperability, eGovernment 2.0. http://academic-conferences.org/eceg/eceg2013/eceg13-home.htm			
juli	ICEG 2013: International Conference on e-Government 30.-31. Juli 2013 Zürich, Schweiz	Themen: Applications of e-Government Applications, Case study and Challenges of e-Government, Challenges to e-Government. http://www.waset.org/conferences/2013/zurich/iceg/			

august

EGOVIS & EDEM'13

26.-30. August 2013
Prag, Tschechien

2nd Joint International Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective and International Conference on Electronic Democracy.
<http://dexa.org/egovis&edem2013>

september

12th IFIP Electronic Government Conference (IFIP EGOV) 2013

16.-19. September 2013
Koblenz, Deutschland

Schwerpunkte sind u.a.: Foundations of e-government, open government and e-governance research / Future directions in research and practice of ICT in the public sector.
<http://www.egov-conference.org>

5th IFIP ePart conference

17.-19. September 2013
Koblenz, Deutschland

Schwerpunkte sind u.a.: eConsultation, ePolling, eLegislation, eElectioneering, eCampaigning.
<http://www.epart-conference.org>

dg.o 2013 - 14th Annual International Conference on Digital Government Research

17.-20. Juni 2013
Quebec, Kanada

Tagungsthema: From e-Government to Smart Government.
<http://dgo2013.dgsna.org>



E-Government Publikationen

bücher

Peter Blaschke, Wolfgang Karrlein, Brigitte Zypries (Hrsg.)
E-Public: Strategien und Potenziale des E- und Mobile Business im öffentlichen Bereich
 Springer Verlag, ISBN: 978-3642456466, Juli 2012

Walter Gora, Harald Bauer (Hrsg.)
Virtuelle Organisationen im Zeitalter von E-Business und E-Government: Einblicke und Ausblicke
 Springer Verlag, ISBN: 978-3642639814, Juli 2012

Wolf Schünemann, Stefan Weiler
E-Government und Netzpolitik im europäischen Vergleich
 Nomos Verlag, ISBN: 978-3832965297, Juli 2012

Stephan A. Jansen
Bürger. Macht. Staat?: Neue Formen Gesellschaftlicher Teilhabe, Teilnahme und Arbeitsteilung
 Springer, ISBN: 978-3531193465, Juli 2012

Andrea Kö, Christine Leitner, Herbert Leitold, Alexander Prosser (Hrsg.)
Proceedings of EGOVIS/EDEM2012 - Advancing Democracy, Government and Governance
 Verlag: Kommunal-U.Schul-Vlg, ISBN: 978-3829309738, August 2012

Robin Koch
Wirtschaftliche Auswirkungen von Electronic Government auf Behörden: Ansätze zur Evaluierung und Befunde über Einsparungen und Nutzen
 AV Akademikerverlag, ISBN: 978-3639451283, August 2012

Hans J. Scholl, Marijn Janssen, Maria A. Wimmer, Carl Eric Moe, Leif Skiftenes Flak (Hrsg.)
Proceedings: EGOV12 - 11th International Conference on Electronic Government
 Springer Verlag, ISBN: 978-3642334887, August 2012

Johann Herzberg
Staatsmodernisierung durch Open Innovation: Problemlage, Theoriebildung, Handlungsempfehlungen
 epubli GmbH, ISBN: 978-3844229127, September 2012

Christopher G. Reddick (Hrsg.)
Comparative E-Government
 Springer, ISBN: 978-1461426615, November 2012

Kyriakos N. Demetriou
Democracy in Transition: Political Participation in the European Union
 Springer, ISBN: 978-3642300677, Dezember 2012

Michael Jaekel, Karsten Bonnert
Die digitale Evolution moderner Großstädte: Apps-basierte innovative Geschäftsmodelle für neue Urbanität
 Springer Vieweg, ISBN: 978-3658001704, Dezember 2012

Georg Borges, Jörg Schwenk
Daten- und Identitätsschutz in Cloud Computing, E-Government und E-Commerce
 Springer, ISBN: 978-3642301018, Februar 2013



CARINTHIA
UNIVERSITY
OF APPLIED
SCIENCES



Fachhochschule Kärnten
Studienbereich Wirtschaft & Management

Europastraße 4
A - 9524 Villach
Tel.: +43 (0)5 90500-1201
Fax: +43 (0)5 90500-1210
E-Mail: w.eixelsberger@fh-kaernten.at
www.fh-kaernten.at

eGovernment **Review**

Fachzeitschrift des Studienbereichs Wirtschaft & Management
der Fachhochschule Kärnten

6. Jahrgang

erscheint halbjährlich
in einer Auflage von 1000 Exemplaren

ISSN 1997-4051 (gedruckte Ausgabe)

Herausgeber: FH-Prof. Dr. Wolfgang Eixelsberger

Redaktion: Rita Schrefl, BA

Design:

designation - Strategie | Kommunikation | Design,
www.designation.at

Druck: KREINER DRUCK, Druck- und Verlagsgesellschaft m.b.H. & CO. KG, Villach

Diese Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes bedarf der Zustimmung des Herausgebers. Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben die Meinung der Autoren wieder. Für Satz- und Druckfehler kann keine Haftung übernommen werden. Sämtliche Rechte vorbehalten.