

# E-Government und der gläserne Mensch

## Probleme und Perspektiven der digitalen Verwaltung

**Eigentlich haben wir geplant unter diesem Titel zur Exponet eine Keynote-Diskussion abzuhalten. Mit wesentlichen Experten hatten wir bereits Kontakt aufgenommen, es ist uns aber nicht gelungen bei den Messe-Organisatoren dem Thema und den Teilnehmern entsprechende Voraussetzungen zu schaffen. Also nicht! Im Rahmen des eGov Days 2002 fand nun am 14. Jänner ein Kaminesgespräch zum Thema „Wie nahe kommt Österreichs Verwaltung dem Bürger? Chancen und Gefahren des e-Government“ statt bei dem ausführlich über die Probleme und Perspektiven der digitalen Verwaltung diskutiert wurde. Wir waren dabei und berichten exklusiv für unsere X-media Leser.**

**E**-Government ist eines der Themen das sich durch unser X-media magazin wie ein roter Faden zieht. In den vergangenen Ausgaben haben wir erklärt was e-Government eigentlich ist, warfen einen Blick hinter die digitale Verwaltung und über unsere Landesgrenzen hinaus und brachten dem Leser die involvierte Technik ein wenig näher. Nun stellt sich nach einer ersten Anlaufzeit die Frage, wie nahe kommt die Verwaltung dem Bürger? „Eine Untersuchung vom November 2001 ergab, dass drei Viertel der Bürger mit dem Begriff e-Government nichts anfangen können“, resümiert Eberhard Binder vom Magistrat Wien die Entwicklung der elektronischen Verwaltung eher nüchtern. „Wir müssen informieren und dem Bürger das schmackhaft machen. E-Government soll nicht nur für Internet-Freaks gedacht sein, sondern die gesamte Bevölkerung soll daraus Nutzen ziehen können“, verdeutlicht er seine Wünsche an die Zukunft. Reinhard Posch, Beauftragter der Bundesregierung zur digitalen Signatur, bringt es auf den Punkt: „Das Wissen ist noch nicht da, Wissen kann aber rasch transportiert werden, wenn man es koordiniert aufzieht. Es bedarf entsprechender Informationskampagnen, siehe Einführung der Sozialversicherungskarte.“ Roland Traummüller, Leiter des Forum eGov., relativiert: „Diese fehlende Bürger-nähe ist eine Art Kinderkrankheit“. Nur Informieren allein dürfte aber nicht reichen, denn der schale Beigeschmack einer potentiellen Mehrklassengesellschaft – sogenannten social divides – bleibt. Laut A Min Tjoa, Präsident der Österreichischen Computer Gesellschaft (OCG), sind social divides schon gegeben. „Man muss aufpassen, dass sich die Situation nicht auch noch

verschlechtert.“ Arthur Schmid sieht keine Gefahr einer Mehrklassengesellschaft: „Meiner Meinung nach verringert e-Government social divides. Man braucht nur die Online Edikte-Versteigerung (www.edikte1.justiz.gv.at) als Beispiel nehmen. Da diese Seite kostenlos und rund um die Uhr abrufbar ist, bietet sich grenzenlose Information. Es gibt also keine Informationsungleichheit mehr. Jeder kann jetzt daran teilnehmen“.

### Multi-channeling und Public Terminals

**M**enschen, die mit dem Internet nicht so vertraut sind, brauchen sich aber keine Sorgen machen. „E-Government soll kein Ersatz sondern eine Ergänzung zu den bisherigen Vertriebskanälen Telefon und persönlicher Amtsgang sein. Es soll ein Teil eines Multi-Channel-Systems sein“, versucht Binder zu kalmieren. „Es darf nicht so wie im Bankenwesen werden, wo man wenn man Online-Banking nicht benutzt, für traditionellen Schalterkontakt mit Aufschlagszahlungen ge-



straft wird“, zeigt sich Klaus Lenk von der Universität Oldenburg kritisch. In Österreich haben ungefähr 50 Prozent der Haushalte Zugang zum Internet. Um denjenigen, die keinen haben, trotzdem den theoretischen Zugang zum e-Government zu bieten, setzt die Verwaltung auf sogenannte „public terminals“. In Wien stehen laut Eberhard Binder mittlerweile 80 solcher Terminals. Wenn man bedenkt, dass Wien über eine Million Einwohner hat, ein Tropfen auf dem heißen Stein. Doch es ist sicherlich zielführend an öffentlich zugänglichen Orten Internetzugang für jeden anzubieten. Vor allem Kioske oder sogenannte Bürgerämter könnten dabei in der Zukunft eine gravierende Rolle spielen. „In der Zukunft sollte es von wo auch immer, sei es von zu Hause, dem Kiosk, dem Amt oder dem public terminal, möglich sein, Kontakt mit allen Behörden aufzunehmen“, formuliert Erhard Schmidt seine Visionen.

### Keine Zukunft ohne Infrastruktur

**W**ie soll e-Government aber in der Zukunft aussehen? Was muss es können und dem Bürger bieten, um die Akzeptanz innerhalb der Bevölkerung zu fördern? „Drei Punkte sind essentiell für einen funktionierenden Verwaltungsakt: er soll einfach sein, sprich leicht verständlich, er soll schnell ablaufen, und billig sein. Am besten sollte es außer den normalen Verwaltungskosten gar nichts kosten“, versucht Arthur Winter vom Bundesministerium für Finanzen die essentiellen Anforderungen



**Standpreise  
um 40 Prozent  
reduziert!**

[www.netcom.co.at](http://www.netcom.co.at)

# Die IT-Fachmesse ohne Fachchinesisch

für kleine und mittelständische Unternehmen

Eine Veranstaltung der Welser Messe  
In Zusammenarbeit mit der



Nähere Informationen:  
Tel.: 07242/9392-0, Fax: DW 66451  
Mail: [office@netcom.co.at](mailto:office@netcom.co.at)

**17. bis 19. April 2002  
Messegelände Wels**



## VERWALTUNG

an ein funktionierendes e-Government zu umschreiben. Auch der Gewöhnungseffekt und die Erfahrung spielen seiner Meinung nach eine große Rolle: „Siehe help. gv. Wer es einmal benutzt hat, und dabei etwas Brauchbares gefunden hat, wird es immer wieder benutzen. So wird es bei e-Government auch sein“.

Die Realisierung von e-Government Projekten setzt also zuerst die nötige technische Infrastruktur voraus. Vor allem auf Seiten der Ämter bedarf es in erster Linie der Schaffung dieser Strukturen um Amtsweg zu beschleunigen. „Eine Beschleunigung dieser Wege wird insbesondere auch durch den raschen und unbürokratischen Zugriff auf Daten begünstigt. Für die Effizienz von e-Government Projekten ist daher die Existenz von zentral geführten Registern mit dezentralen Zugriffsmöglichkeiten günstig“, meint Doris Hattenberger von der Universität Klagenfurt.

Oder wie es Arthur Winter beschreibt: „Weg von der seriellen

Bearbeitung mittels der Technologie Papier, hin zu einer wesentlichen Beschleunigung des Aktenlaufs“.

### Wo liegen die Grenzen von e-Government?

**W**ie alles in der Welt hat auch das Wunderding e-Government seine Grenzen. Wie das oben erwähnte Multi-Channel-Verfahren (Internet, Telefon und persönlicher Amtsweg laufen parallel) verdeutlicht, wird e-Government den persönlichen Kontakt zur Verwaltung nicht ersetzen können. Das ist aber auch nicht das Ziel, wie Erhard Schmidt betont: „E-Government soll den menschlichen Kontakt gar nicht ersetzen, sondern parallel zu den traditionellen Vertriebswegen funktionieren“.

Die momentan wohl am meisten diskutierte Grenze von e-Government ist die Datensicherheit. „Die Bürgerkarte mit



allen Informationen über mich macht mir schon Angst. Ich finde, der Einzelne sollte selbst entscheiden können, welche Information auf einer solchen Karte gespeichert wird“, zeigt sich Arthur Winter vom Bundesministerium für Finanzen besorgt. „Die Unsicherheit ist nicht primär was auf einer solchen Karte gespeichert wird, sondern die erleichterte Verknüpfung dieser Daten. Wir brauchen daher eine Art Kontrollhof, der kontrolliert, wofür die Daten wirklich verwendet werden“, betont A Min Tjoa, Präsident der OCG. „Damit es nicht auch einmal ein Volksbegehren mit dem Titel „e-Gov!

Nein, Danke“ gibt“, verdeutlicht er seine Aussage. Im e-Business-Bereich ist genau diese noch nicht vorhandene Sicherheit derzeit noch das größte Problem. Und „es funktioniert nicht, anstelle eines Reisepasses Geld überwiesen zu bekommen, wie es derzeit zum Beispiel beim Nichtzustandekommen einer Internetbuchung eines Fluges gemacht wird“, zeigt Reinhard Posch die Anforderungen an die Zukunft. „Dem Kunden ist ja nicht mit einer Ersatzlösung geholfen, wenn er einen Reisepass haben möchte“.

Die wohl bedeutendste Grenze von e-Government liegt aber

# Für mich arbeitet ein starkes Team!

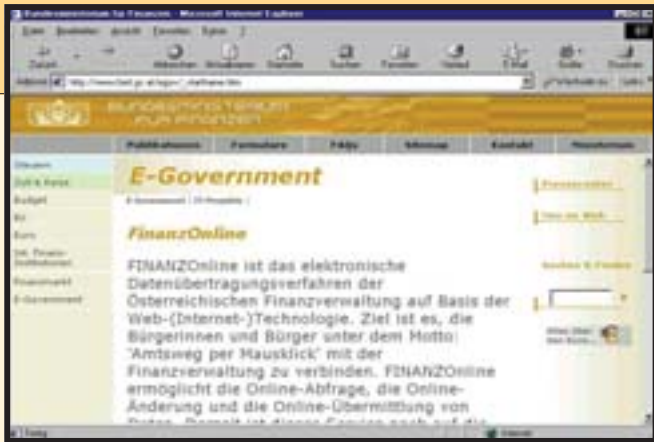


Produktionssicherheit  
mit bedruckbaren Medien  
für Solventdrucker wie  
**Arizona** oder **Albatros**  
durch  
Haltbarkeitsgarantien  
und genaue  
Verarbeitungshinweise  
von meinem Team  
**Mac Ypsilon** und  **Avery**.

Große Materialpalette mit Spezialitäten wie:  
• autorisierte Straßenbahnrolle bis 137cm  
• transluzente und transparente Folien u.v.m.

**Mac Ypsilon**  
Tel.: ++43/(0)6214/6869





weiterhin beim Kunden, dem Bürger. So lange nicht ein gewisser Grad an Akzeptanz in der Bevölkerung geschaffen wird, bringt e-Government höchstens verwaltungsintern etwas. „Es gibt einige, die sehr viel mit der Verwaltung zu tun haben, und dementsprechend gut über e-Government informiert sind, und es dementsprechend nutzen werden“, meint Klaus Lenk von der Universität Oldenburg. Dem gegenüber steht aber, dass Herr und Frau Österreicher durchschnittlich drei bis vier Amtswege im Jahr zu absolvieren haben. Oder, um es mit den Worten von Klaus Lenk zu formulieren: „Wenn ein Ochse keinen Durst hat, kann man ihn nicht tränken“.

### Was bringt e-Government der Bevölkerung?

**E**in großer Pluspunkt für die „Wunderwaffe“ ist die Tatsache, dass e-Government eine große Vereinfachung für den Bürger darstellen könnte. Vor allem der 24-Stunden-Zugang zur Verwaltung klingt mehr als verlockend. Wer von Ihnen stand

noch nicht vor verschlossenen Amtsstuben? Über das Internet, gibt es keine Amtsstundeneinschränkung mehr. Das heißt aber nicht, dass Sie damit rechnen können, dass um 3 Uhr morgens ein Beamter Ihre Meldeerklärung behandeln wird. Trotzdem führt dies zu einer gravierenden Erleichterung für den Bürger. Ferner „schafft e-Government mehr Transparenz“, wie Erhard Schmidt es formuliert. „Sie können jederzeit erfragen, in welchem Stadium sich Ihr Akt gerade befindet“.

Ein Vorteil den e-Government in sich birgt, der aber auf den ersten Blick nicht gleich ersichtlich ist, ist die Tatsache der Kosteneinsparung auf Seiten der Verwaltung. Reinhard Posch verdeutlicht den Nutzen, der daraus für den Bürger entsteht: „Was die Verwaltung kostet, zahlt der Bürger. Bei Kosteneinsparung in der Verwaltung profitiert natürlich auch der Kunde, also der Bürger, davon“. Tatsächlich spart England pro Jahr 50 Millionen Pfund durch e-Government.

*Wie sich e-Government nun aber weiter entwickelt, das beleuchten wir in unseren nächsten Hefien.*



## ...für jede Art der Bindung AMMERER

**Ihr persönlicher Partner für grafische Maschinen, Papierbearbeitungs-Systeme und Bürogeräte.**

**AMMERER**  
Gesellschaft m.b.H.

A-1050 Wien, Straußengasse 2-10  
Tel: 01-587 23 52-0  
Fax: 0-587 23 52-22  
e-mail: [viennaoffice@ammerer.at](mailto:viennaoffice@ammerer.at)

A-4040 Linz, Ferd. Markl Strasse 3  
Tel: 0732-750 610-0  
Fax: 0732-750 610-22  
e-mail: [linzoffice@ammerer.at](mailto:linzoffice@ammerer.at)  
[www.ammerer.at](http://www.ammerer.at)

BRINNFESTHEIT