

**Öffentl. Gymnasium der Franziskaner
A-6060 Hall in Tirol, Reifeprüfung 2004**

Electronic Government Österreichs Verwaltung Online

Georg Brandmayr

Eine Fachbereichsarbeit im Unterrichtsgegenstand Informatik

Betreuungslehrer: Prof. Harald De Zottis

Abgabetermin: 15.02.2004

Reifeprüfung Haupttermin 2004

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	4
ABSCHNITT A. Theoretischer Überblick.....	5
1. Rechtliche Grundlagen.....	5
1.1. Gesetzgebung und Gesetze.....	5
1.2. E-Government-Gesetz.....	6
1.2.1. Gegenstand und Ziele.....	6
1.2.2. Die Funktion „Bürgerkarte“.....	6
1.2.3. Die Stammzahl.....	7
1.2.4. Privatwirtschaftlicher Gebrauch.....	8
1.2.5. Elektronische Datennachweis.....	8
1.2.6. Elektronische Aktenführung.....	8
1.3. Herkömmliches E-Government.	9
1.3.1. Ablauf des elektronischen Anbringens.....	9
1.3.2. Der Idealfall als Praxisbeispiel.....	10
2. Technische Grundlagen.....	11
2.1. Aufbau der technischen Infrastruktur.....	11
2.2. Standardisierte Kommunikationslösungen.....	11
2.2.1. E-Mail.....	11
2.2.2. Webbasierte Formulare.....	12
2.2.3. Applikationen und Portale.....	14
2.3. Erweiterte Kommunikationslösungen.....	14
2.3.1. Qualifizierte Signatur.....	15
2.3.2. Public Key Infrastructure.....	15
2.3.3. Bürgerkarte.....	16
3. Vor- und Nachteile.....	18
3.1. Geschwindigkeit.....	18
3.2. Ortsunabhängigkeit.....	18
3.3. Platzersparnis.....	18
3.4. Finanzielle Ersparnis.....	19
3.5. Erweitertes elektronisches Service.....	19
3.6. Sicherheit.....	19
3.7. Unpersönlichkeit.....	20
4. Europäische Zusammenarbeit.....	22
4.1. Entwicklung der Europäischen Zusammenarbeit.....	22
4.2. Aktionsplan eEurope 2005.....	22
4.3. Elektronische Dienstleistungen in den Behörden.....	23

5. Internationaler Vergleich.....	24
5.1. Analysekriterien.....	24
5.2. Gruppe 1: Kundenorientierung.....	25
5.3. Gruppe 2: Bürgerbeteiligung.....	25
5.4. Gruppe 3: Sicherheit.....	26
5.5. Analyse im Detail.....	26
5.5.1. Akzeptanz und Marketing.....	26
5.5.2. Technologie.....	27
5.5.3. Rechtliche Rahmenbedingungen.....	27
5.5.4. Gesamtvergleich.....	27
ABSCHNITT B. Praktische Analyse.....	28
6. Realisierte Dienste.....	28
6.1. Einteilung der Dienste.....	28
6.2. Bereitstellung von Informationen.....	28
6.3. Vorbereitung von Anbringen.....	29
6.4. Durchführung einfacher Behördengänge.....	30
6.5. Durchführung erweiterter Behördengänge.....	31
7. Strategie der Republik Österreich.....	32
7.1. Einstellung zu E-Government.....	32
7.2. Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes.....	32
7.3. Ziele, Aktionen und Resultate.....	33
7.4. Projekt Bürgerkarte.....	35
7.4.1. Das Konzept.....	35
7.4.2. Nutzen für Bürger, Behörden und Unternehmen.....	35
7.4.3. Anwendungsbereiche.....	36
7.4.4. Benötigte Ausstattung.....	37
8. Stellungnahmen zu E-Government.....	38
8.1. BK Dr. Wolfgang Schüssel.....	38
8.2. ÖVP: Abg. Mag. Karin Haki.....	39
8.3. SPÖ: Vors. Abg. Dr. Peter Wittmann und Abg. Mag. Johann Maier.....	40
8.4. FPÖ: Abg. DI Elke Achleitner.....	41
8.5. Grüne: Abg. Dr. Gabriela Moser.....	42
8.6. Verein für Internetbenutzer Österreich.....	43
Glossar.....	44
Literaturverzeichnis.....	45
Quellennachweis.....	46
Statistik.....	48
Protokoll.....	48

Vorwort | Zum Autor

Werte Leserin! Werter Leser!



Im Zuge der mündlichen Reifeprüfung im Haupttermin 2004 beschloss ich, im Gegenstand Informatik eine schriftliche Arbeit zu verfassen, um die Gelegenheit zu haben, ein aktuelles Thema in größerem Umfang zu präsentieren. Da ich mich für die Gebiete Informationstechnologie sowie Rechtswissenschaften sehr interessiere, erschien es mir nur sinnvoll, eine gute Mischung aus beidem zu finden; daher entschied ich mich für das wohl interessanteste Thema – Electronic Government.

E-Government birgt ein wahrlich gewaltiges Potential; dessen Umsetzung ist eine unglaubliche technische und politische Errungenschaft, die in der Republik Österreich endgültig das Zeitalter der Informationstechnologie einläuten wird. Durch E-Government wird bisher Undenkbare Realität, virtuelle Amtsgänge sparen nicht nur Zeit, sondern auch Geld; Einsparungen in mehrstelliger Millionenhöhe sind durchaus erwartbar. Auch in der Privatwirtschaft werden die technischen Möglichkeiten bald Anwendung finden, und ein überhaupt noch völlig ungeklärtes Potential findet sich in der Lösung verwaltungsrechtlicher Problemstellungen, um nur die Altersüberprüfung am Tabakautomaten als kleines Beispiel zu erwähnen.

Die Aktualität des Themas wird schnell ersichtlich, wenn man sich die vor Augen führt, dass die Österreichische Bundesregierung überhaupt erst seit 2001 Anstrengungen im Bereich der elektronischen Verwaltung unternimmt und das neue, vielzitierte und zurecht als revolutionär bezeichnete E-Government-Gesetz erst vor wenigen Wochen beschlossen wurde. Ebenso diffizil ist es für mich, nicht nur die aktuellen Entwicklungen zusammenzufassen, sondern mein Augenmerk vor allem auf zukünftige Szenarien zu legen. Es ist daher etwa von Nöten, ein noch nicht in Kraft befindliches Gesetz zu analysieren oder an Hand einiger Aussagen von Politikern und Verwaltungsbediensteten selbst Entwicklungen vorherzusehen. Die technische Analyse wiederum ist beinahe unmöglich, da E-Government auf dem Prinzip der Technologieneutralität aufbaut, d.h. es müssen die verschiedensten Systeme bis hin zu Mobiltelefonen ohne irgendwelche Unterschiede in der Anwendung eingesetzt werden können.

Mit der nun vorliegenden Arbeit möchte ich einen kurzen Überblick in das Wesen des Electronic Government bieten und ich möchte mich abschließend bei Prof. De Zottis, Robert Mader und meinem Vater für die gute Zusammenarbeit und großartige Unterstützung bedanken.

Georg Brandmayr

Hall in Tirol, am 15. Feber 2004

ABSCHNITT A. Theoretischer Überblick

1. Rechtliche Grundlagen

1.1. Gesetzgebung und Gesetze

Bereiche des Öffentlichen Lebens werden in Österreich durch Gesetze geregelt. Im Besonderen gilt dies für das Gebiet der elektronischen Kommunikation und Transaktion mit Behörden, da in diesem Segment ein reibungsloser Betrieb ohne eindeutige staatliche Rahmenbedingungen, nicht zuletzt auch aus technischen Gründen, praktisch nicht möglich wäre.

Die Zuständigkeit, gesetzliche Bestimmungen über E-Government zu verabschieden, fällt grundsätzlich in die Entscheidungskompetenz des Bundes. Im Jahre 2001 formierte sich ein Kollegium, bestehend aus Bund und Ländern, welches Standards zum Betrieb von E-Government ausarbeitete. Konkret umgesetzt wurde dieses Projekt durch die Ausarbeitung eines „Bundesgesetz zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen“, vielmehr unter dem Namen „E-Government-Gesetz“ bzw. mit der Kürzel E-GovG bekannt, welches in seiner ersten Version Mitte 2003 vorlag. Ende letzten Jahres wurde jenes Gesetz dann vom Nationalrat beschlossen und es wird mit 01. März 2004 in Kraft treten.

Dieses neue E-Government Gesetz bildet die komplette rechtliche Grundlage für die praktische Beschaffenheit von Transaktionen mit Behörden und ermöglicht unter anderem die Einführung einer Bürgerkarte¹, welcher in Zukunft große Bedeutung zukommen wird.

Doch alle bisher im Internet zur Verfügung stehenden behördlichen Dienstleistungen² wurden nicht auf Basis dieses Bundesgesetzes erstellt – nicht weiter wunderbar, ohne Bürgerkarte und vor Inkrafttreten des E-Government Gesetzes. Daher bildet für jene „Pioniere des E-Government“ das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 (AVG) die rechtliche Grundlage, obwohl das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz eigentlich für den persönlichen oder postalischen Weg konzipiert wurde. Möglich wurde ein Einsatz automationsunterstützter Datenverarbeitung schließlich dank der technologieneutralen Formulierung des AVG.

Dr. Wilfried Connert meint hierzu:³

Es gab schon Regelungen über die Verwendung von Fernschreibern und Telefax für das Einbringen von Anbringen der Parteien (...). Dabei wurde der Gesetzestext soweit möglich technologie-neutral formuliert, das heißt er stellt auf bestimmte Funktionen ab und nennt keine konkreten technischen Dienste (zB 'mittels automationsunterstützter Datenverarbeitung oder in jeglicher anderen technisch möglichen Weise'). Dadurch können bei Einführung weiterer Dienste bestehende Regelungen angewendet werden.

1 Siehe dazu auch 1.2., 2.3.3. sowie 7.4 bzw. 8.

2 Siehe dazu auch 6. Realisierte Dienste

3 Quelle: Dr. Connert Wilfried, "Die Rechtsgrundlagen für E-Government" in ÖGZ 2002

1.2. E-Government-Gesetz

In all jenen Bereichen, in der eine genaue Identifizierung des Antragstellers von Nöten ist, bedarf es gewisser Methoden, diese sicherzustellen. In herkömmlichem Sinne geschieht dies durch die Vorlage eines Lichtbildausweises oder anderer aussagekräftiger Dokumente (z.B. Meldezettel). Da diesem im elektronischen Parteienverkehr nicht Rechnung getragen werden kann, tritt mit 01. März 2004 ein neues Gesetz in Kraft, welches diese Anforderungen unterstützt: Das „Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen“, auch als E-Government-Gesetz bezeichnet.

Im folgenden Absatz möchte ich die grundlegenden Inhalte des E-Government Gesetzes aufgreifen und erläutern, vor allem soll hier die Verwendung der Bürgerkarte und des elektronischen Datennachweises bzw. deren rechtlicher Schutz genauer behandelt werden.

1.2.1. Gegenstand und Ziele

Im ersten Abschnitt des E-Government-Gesetzes finden sich Erklärungen über den Gegenstand des Gesetzes und die beabsichtigten Ziele; so ist beispielsweise gleich im ersten Paragraphen festgeschrieben, dass dieses Gesetz „der Förderung rechtserheblicher elektronischer Kommunikation“ dienen soll¹. Allerdings findet sich ebenso die Bestimmung, dass der Bürger „grundsätzliche Wahlfreiheit“² zwischen einer elektronischen oder herkömmlichen Verfahrensabwicklung besitzt. Damit soll verhindert werden, dass in (ferner) Zukunft Behörden nur noch elektronische Einbringungen gestatten könnten – etwa aus Kostengründen. Absatz drei beinhaltet schließlich noch die Maßgabe, dass bis zum 1. Jänner 2008 „alle behördliche[n] Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, (...) so zu gestalten [seien], dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit“ eingehalten werden³.

1.2.2. Die Funktion „Bürgerkarte“

Laut §4 Abs. 1 gilt die Bürgerkarte als eine „dem Nachweis der eindeutigen Identität eines Einschreiters und der Authentizität des elektronisch gestellten Anbringens“ dienende Funktion. Diese wird in „Verfahren, für die ein Auftraggeber des öffentlichen Bereichs eine für den Einsatz der Bürgerkarte taugliche technische Umgebung eingerichtet hat“⁴ verwendet. Eine Auflistung der technischen Umgebungen findet sich in 2.2. *Standardisierte Kommunikationslösungen* bzw. in 2.3. *Erweiterte Kommunikationslösungen*.

Die eindeutige Identifikation einer die Bürgerkarte verwendende Person wird im Gesetz folgendermaßen geregelt: „Von der Stammzahlenregistrierbehörde (...) wird elektronisch signiert bestätigt, dass der in der Bürgerkarte als Inhaberin bezeichneten natürlichen Person eine bestimmte Stammzahl zur eindeutigen Identifikation zugeordnet ist.“ Für den technischen Ablauf dieser Feststellung möchte ich an dieser Stelle auf 2.3.3. *Bürgerkarte* und für den verwaltungsspezifischen Ablauf auf 7.4. *Projekt Bürgerkarte* verweisen.

1 §1 Abs. 1 e-GovG

2 §1 Abs. 1 e-GovG

3 §1 Abs. 3 e-GovG

4 §4 Abs. 1 e-GovG

Absatz drei hält fest, wie die Personenbindung genau zu erfolgen hat: „Die Eintragung der Personenbindung in die Bürgerkarte¹ erfolgt durch die Stammzahlenregistrierungsbehörde“. In diesem Fall ist die Stammzahlenregistrierungsbehörde die Datenschutzkommission im Bundesministerium für Inneres. Allerdings findet sich im selben Absatz auch die Zusatzregelung, dass „in ihrem Auftrag² durch andere Behörden oder sonstige geeignete Stellen, die in (...) zu erlassenden Verordnung näher zu bezeichnen sind“ auch Zertifikate über die Personenbindung hergestellt werden können. Damit wird die rechtliche Voraussetzung für die Betreibung von Zertifizierungsdiensten geschaffen, wie sie in den USA bereits heute Standard sind. Eine Liste aller autorisierten Zertifizierungsdienstleister hat der Bundeskanzler zu erlassen.³

1.2.3. Die Stammzahl

Wie bereits im vorigen Absatz angeschnitten, erfolgt die wahre Identifikation bei Anwendung der Bürgerkarte mittels Identifikationszertifikat, das wiederum aus der Stammzahl gebildet wurde. Laut Gesetz wird dazu bei Personen, die im Zentralen Melderegister eingetragen sind, die Eintragungsnummer herangezogen, bei allen anderen natürlichen Personen die Ordnungsnummer im Ergänzungsregister.⁴ Juristische Personen beziehen ihre Stammzahl normalerweise aus dem Firmenbuch oder Vereinsregister; wenn dies nicht vorhanden ist, so kann ein Antrag auf Eintragung im Ergänzungsregister gestellt werden.

Die von der Registrierungsbehörde verwendeten mathematischen Verfahren zur Bildung einer Stammzahl werden durch die Datenschutzkommission festgelegt und müssen im Internet veröffentlicht werden – natürlich mit Ausnahme der verwendeten kryptographischen Schlüsseln.

Der Schutz der Stammzahl ist ein elementarer Bestandteil des E-Government-Gesetzes. So wird beispielsweise geregelt, dass eine dauerhafte Speicherung der Stammzahl natürlicher Personen nur in der Bürgerkarte (bzw. im Zertifikat) erfolgen darf; im Stammzahlenregister selbst dürfen sie zwar erstellt, aber überhaupt nicht gespeichert werden.⁵

Außerdem gibt es den wichtigen Bereich der Bereichsspezifischen Personenkennzeichen, um den Bürger vor Missbrauch der Verwaltung zu schützen. Im Praxisfall kann eine einzelne Behörde nicht auf die Stammzahl zugreifen, die in der Bürgerkarte gespeichert ist, sondern lediglich auf eine „abgespeckte“ Kennzahl, nämlich die bereichsspezifische Personenkennzahl, die jedes Mal neu generiert wird. Dieses bereichsspezifische Personenzeichen hat nur eingeschränkte Gültigkeit, sowohl zeitlich als auch inhaltlich. Im Gesetz⁶ wird dies folgendermaßen formuliert: „Die Identifikationsfunktion dieser Ableitung ist auf jenen staatlichen Tätigkeitsbereich beschränkt, dem die Datenanwendung zuzurechnen ist, in der das Personenkennzeichen verwendet werden soll.“ Somit haben alle selbstständigen Verwaltungsbereiche, z.B. Justiz oder

1 Gemeint ist dabei das Zertifikat, welches die Identität einer Person bestätigt.

2 Gemeint ist dabei die Datenschutzkommission

3 §4 Abs. 5 e-GovG

4 § 6 Abs. 2 e-GovG

5 § 12 Abs. 1 e-GovG

6 § 8 Abs. 1 e-GovG

Finanz, ihre eigenen Zugriffseinschränkungen und können daher nicht auf andere Bereiche der Verwaltung zugreifen, ohne die üblichen Amtswege zu durchlaufen (möglich wäre dies dennoch z.B. durch einen richterlichen Beschluss).

1.2.4. Privatwirtschaftlicher Gebrauch

Das E-Government-Gesetz regelt auch die Verwendung der Bürgerkarte im privaten Bereich, etwa in der Wirtschaft. „Für die Identifikation von natürlichen Personen im elektronischen Verkehr mit einem Auftraggeber des privaten Bereichs (...) kann durch Einsatz der Bürgerkarte eine spezifische Ableitung aus dem Hashwert gebildet werden“¹; dieser besteht aus der Stammzahl des Betroffenen. Nach Maßgabe des Gesetzes darf solch ein wirtschaftsspezifisches Personenkennzeichen „ausschließlich unter Mitwirkung des Betroffenen mit Hilfe der Bürgerkarte erfolgen“, dabei muss der Kunde aber entsprechend von den Auswirkungen unterrichtet sein.

1.2.5. Elektronischer Datennachweis

Der Elektronische Datennachweis wurde vor allem dazu konzipiert, dem Bürger – auf freiwilliger Basis – schnell einen Nachweis über seine Daten erbringen zu können. So ist es beispielsweise möglich, Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis oder Meldezettel geschützt online abzurufen. Beispielsweise bei der Beantragung eines Reisepasses müssen somit nicht mehr die wertvollen Originaldokumente mitgebracht werden, sondern sie können online abgefragt werden. Verfügbar gemacht werden dürfen diese doch eher sensiblen Daten jedoch erst nach erfolgreicher Überprüfung durch die zuständige Behörde bzw. Vorlage der schriftlichen Urkunden durch den Antragsteller.²

1.2.6. Elektronische Aktenführung

Die elektronische Aktenführung wird durch das E-Government-Gesetz nur erweitert geregelt; prinzipiell wurden die Voraussetzungen hierfür bereits durch das Signaturgesetz getroffen. Laut Signaturgesetz ist die Amtssignatur „eine elektronische Signatur, deren Besonderheit durch ein entsprechendes Attribut im Signaturzertifikat ausgewiesen wird“³. Dabei wird das Amtssiegel durch eine Bildmarke dargestellt, welche die Behörde im Internet als die Ihrige veröffentlichen muss. Daneben sind Angaben, wie Seriennummer, Name und Herkunftsland des Zertifizierungsdiensteanbieters sowie der Signaturwert vorgesehen.⁴ Überdies muss die Signatur – auch wenn sie auf Papier ausgedruckt wurde – rückführbar sein; ein Ausdruck auf Papier beansprucht prinzipiell die Vermutung der Echtheit.⁵

1 § 14 Abs. 1 e-GovG

2 § 17 Abs. 1 e-GovG

3 Siehe dazu stellvertretend § 19 Abs. 1 e-GovG

4 § 19 Abs. 3 e-GovG

5 § 20 e-GovG

1.3. Herkömmliches E-Government

Nicht immer erscheint es notwendig, sich bei der Kontaktaufnahme mit Behörden eindeutig zu identifizieren, zumal es ohnehin selbstverständlich erscheint, zumindest seinen Namen und Angaben zur Kontaktaufnahme zu hinterlassen.

Obgleich in der Praxis ausschließlich derartige Anbringen einlangen (bedingt durch die derzeitige Nichtverfügbarkeit der Bürgerkarte), gibt es keine eigenen rechtlichen Bestimmungen hierfür; sie würden auch durch das E-Government-Gesetz unnötig. Vielmehr werden die Abläufe das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) reguliert.

1.3.1. Ablauf des elektronischen Anbringens

Im Folgenden möchte ich kurz den Weg beschreiben, den ein elektronisch gestelltes Anbringen über verschiedenen Instanzen mittels E-Government zurücklegt.

Zunächst wird ein Antrag an eine Behörde gestellt; etwa über E-Mail oder über die Website der jeweiligen Behörde. "Diese sind (...) wie schriftliche Anbringen zu behandeln"¹. Laut Dr. Connert sind auch Eingabemasken² zulässig, wenn Anwendungen dafür auf der Internetseite der Behörde bereitstehen und diese mittels Eingabemasken bedient werden. Bei Anbringen mit Fristsetzung ist überdies wichtig, zu welchem Zeitpunkt der Antrag bei der Behörde eingegangen ist; für elektronische Übermittlungsverfahren gilt die Frist dann als eingehalten, wenn das Anbringen noch vor Beginn der Amtsstunden des letzten Tages der Frist bei der Behörde einlangt³.

Anschließend erfolgt die Erledigung des Anbringens, wobei hier die Behörde frei wählen kann, ob sie die Erledigung des Antrags lieber mündlich (nur bei "unwesentlichen" Anträgen zulässig), auf Papier oder elektronisch durchführt. Die einzige Maßgabe des Gesetzgebers lautet, es müsse eine sichere schriftlich Beurkundung bzw. eine sichere Signatur vorhanden sein⁴.

Die Zustellung des bearbeiteten Anbringens erfolgt wiederum auf einer der drei oben angeführten Arten ("Das technische Verfahren, in dem zuzustellen ist, wird durch die Zustelladresse bestimmt"⁵). Schriftlich hat sie jedoch zu ergehen, wenn dies in den Verwaltungsvorschriften ausdrücklich angeordnet ist oder von der Partei verlangt wird⁶. Elektronisch kann sie dann erfolgen, "wenn die Partei dieser Übermittlungsart ausdrücklich zugestimmt hat oder wenn sie der Anbringer in derselben Weise eingebracht und dieser Übermittlung nicht ausdrücklich widersprochen hat"⁷. In diesem Sinne müssen Behörden strikte Auflagen erfüllen.

1 Quelle: Dr. Connert Wilfried, "Die Rechtsgrundlagen für E-Government" in ÖGZ 2002

2 Eingabemasken sind im Internet (mit dem Browser) auszufüllende Formulare

3 §13 Abs. 5 AVG 1991, idF von BGBl. Nr. 117/2002

4 § 18 AVG 1991, idF von BGBl. Nr. 117/2002

5 §4 Abs. 1 ZustG, idF von BGBl. Nr. 65/2002

6 §13 Abs. 1 AVG, idF von BGBl. Nr. 117/2002

7 Quelle: Dr. Connert Wilfried, "Die Rechtsgrundlagen für E-Government" in ÖGZ 2002

1.3.2. Der Idealfall als Praxisbeispiel

In diesem Kapitel möchte ich die vorangegangenen Themen zusammenfassen und das elektronische Anbringen ohne Bürgerkarte als Idealfall skizzieren. Nicht alle nachher angeführten Schritte gesetzlich verpflichtend, sehr wohl jedoch rechtlich und technisch umsetzbar.

Herr Mayr¹ ist Schüler und verdiente sich letzten Sommer ein wenig Geld als Ferienarbeiter bei der Firma „Nudel & Co“. Sein Lohn wurde korrekt besteuert und auf seinem Lohnzettel ausgewiesen; da er allerdings den Rest des Jahres nicht mehr arbeitete, hat er Anspruch auf die Rückzahlung eines Teils seiner Abgaben².

1. Herr Mayr informiert sich auf der Homepage des zuständigen Finanzamtes über die geltende Gesetzeslage (in welchen Fällen ein Ausgleich überhaupt bewilligt wird) und über die Möglichkeiten, mit dem Finanzamt in Kontakt zu treten, inklusive der bei einer Kommunikation akzeptierten Dateiformate.
2. Anschließend verfasst er per elektronisch signierter E-Mail eine Nachricht an das Finanzamt, in der er um Rückzahlung eines Teils der eingehobenen Steuern bittet. Zu Beweiszwecken fügt Herr Mayr als Dateianhang den eingescannten Lohnzettel im akzeptierten jpg-Format an und gibt dem Finanzamt zur Rücküberweisung auch gleich seine Bankverbindung bekannt.
3. Kurz nach dem Versenden der E-Mail erreicht Herr Mayr mittels automatisch generierter Serverantwort die verbindliche Bestätigung des Finanzamtes über das Einlangen seiner Nachricht.
4. Wenige Tage später erhält er eine weitere E-Mail vom Finanzamt, in welcher er davon in Kenntnis gesetzt wird, dass sein Antrag nun bearbeitet sei und am Server des Finanzamtes mit beiliegendem Code abholbar sei.
5. Herr Mayr greift auf den Server des Finanzamtes zu und erhält den positiven Bescheid über die Bewilligung der Steuerrückzahlung. Gleichzeitig protokolliert der Server IP, Datum und Uhrzeit der Abholung und schickt eine Bestätigungsnachricht an den zuständigen Sachbearbeiter.
6. Der zuständige Sachbearbeiter weiß nun, dass Herr Mayr den Bescheid erhalten hat und führt die Steuerrückzahlung per E-Banking durch.

1 Fiktive Annahme, Ähnlichkeiten mit (lebenden) Personen sind nicht beabsichtigt

2 Quelle: <http://www.jugendinfo.at/download/ferienjob.pdf>

2. Technische Grundlagen

2.1. Aufbau der technischen Infrastruktur

Mitunter unterscheiden sich österreichische Behörden und andere Institutionen der öffentlichen Verwaltung stark in der verwendeten technischen Infrastruktur. Die Anforderungen an die Technik differenzieren sich vor allem auf Grund der konkreten Aufgabenstellung; so werden beispielsweise für die bloße Übertragung von E-Mails andere Verfahren und Protokolle benötigt als für die Authentifizierung auf Websites – hier kommen die sogenannten Public Keys zum tragen. In Folge möchte ich die wichtigsten technischen Verfahren näher beschreiben, so dass der Leser sich auch ein konkretes Bild davon machen kann, wie einzelne Aktionen, etwa Zugriffe oder Abfragen, technisch zustande kommen. Bewusst verzichten möchte ich auf die Erläuterung spezifischer Hard- und Software – soweit diese nicht grundsätzlich ist – da eine so genaue Spezialisierung nicht sinnvoll für das Verständnis von Electronic Government wäre und auch nicht Thema dieser Fachbereichsarbeit sein soll.

2.2. Standardisierte Kommunikationslösungen

Dieser Abschnitt soll die heutzutage geläufigen Kommunikationsmittel näher beschreiben und ihre technische Grundlage erklären. Allerdings sollte man sich – egal welchen Mediums (E-Mail, Webbasiertes Formular, Portallösung, etc) man sich bedient – darüber im Klaren sein, dass nur eine sinnvolle Kombination aus allen Medien den größten Erfolg haben kann, niemals aber die großflächige Nutzung nur eines einzelnen Mediums. Alle Kommunikationsarten haben ihre Vor- und Nachteile und nur gemeinsam können sie effektiv verwendet werden.

2.2.1. E-Mail

Elektronische Post (E-Mail) ist wohl die mit Abstand am Häufigsten verwendete Technologie des E-Government, um mit Behörden zu kommunizieren. Beinahe jeder Internetuser hat heute sein eigenes Postfach (Mail-Account) um mit anderen Internetbenutzern Korrespondenz führen zu können. Bei der Kommunikation mit der Behörde wird folgender Prozessablauf durchgeführt:

1. Der Verfasser einer Nachricht loggt sich bei dem Betreiber seines Mail-Accounts ein, entweder lokal über ein Programm (auf seinem Computer installiert) oder über einen Internet Browser auf einem global zugänglichen, webbasierten Konto. Im ersten Fall werden dazu die Protokolle POP3/SMTP oder IMAP verwendet, im zweiten Fall prinzipiell das HTTP Protokoll. Wenn der E-Mail Abfrage verschlüsselt durchgeführt werden soll, verwendet man das SSL Protokoll, in seltenen Fällen kann auch ein Zugriff über einen Exchange Server erfolgen¹.

¹ siehe dazu Punkt 2.2.3. Applikationen und Portale

2. Die Nachricht wird geschrieben und versendet (Protokolle siehe Punkt 1). Wenige Augenblicke später erhält der Betreiber der Empfänger-Mailbox die Nachricht und leitet sie an den Zielaccount weiter.
3. Sobald sich der Empfänger das nächste Mal einloggt (die Schritte zum Empfangen von Nachrichten sind ähnlich dem Versenden, v.a. Protokolle), erhält er die gesendete Nachricht und kann auf diese zugreifen bzw. sie lesen.

Ob ihrer gewichtigen Vorteile ist das Versenden von E-Mails sehr beliebt:

- Eine E-Mail ist vollkommen formlos, d.h. der Verfasser ist nicht an starre Eingabeschemata gebunden.
- Das Verfassen einer E-Mail ist sehr einfach und stellt selbst für unerfahrene Anwender keine Schwierigkeit dar (z.B. im Vergleich zu Portalverbindungen).
- Fast jeder Internetbenutzer verfügt über einen E-Mail Account, nicht jedoch beispielsweise über einen Authentifizierungsschlüssel.

Optional kann eine E-Mail auch durch Weiterentwicklung von einem herkömmlichen Schriftstück zu einem sicheren, multimedialen Objekt werden:

- Sichere digitale Schlüssel beweisen eindeutig die Herkunft und Authentizität des E-Mails; somit erlangt das elektronische Schriftstück Rechtsgültigkeit.¹
- Eingebettete Objekte sind in gewissen Situationen sinnvoll (z.B. erweist sich mitgeschicktes jpg-Bild zu Beweis Zwecken als recht praktisch).
- Es können Erweiterte Elektronische Services durchgeführt werden², die nicht zuletzt die Sicherheit und Komfortabilität der Kommunikation erhöhen.

Allerdings sind E-Mails im Vergleich auch durch gewisse Nachteile gekennzeichnet:

- E-Mails ohne sichere Signatur sind nicht eindeutig zuordenbar.³
- E-Mails sind formlos – der Inhalt obliegt also nur dem Verfasser und kann nicht, etwa durch Formularfelder, gelenkt werden. Es ist daher möglich, dass bestimmte, wichtige Informationen vergessen werden könnten, wohingegen man durch ein entsprechendes Formularfeld darauf hätte aufmerksam machen können.

2.2.2. Webbasierte Formulare

In letzter Zeit treten webbasierte Formulare immer zahlreicher auf und sie scheinen sich trotz höheren Wartungsaufwandes (schließlich kostet es viel Zeit, ein Formular zu coden, außerdem sind die abgesendeten Formulare ob ihrer äußeren Form nicht immer angenehm auszuwerten) immer mehr durchzusetzen und an Popularität zu gewinnen. Ein webbasiertes Formular ist im

1 §13 Abs. 5 AVG 1991, idF von BGBl. Nr. 117/2002

2 Siehe dazu 3.5. Erweitertes elektronisches Service

3 Vor einigen Jahren löste ein Fall mediales Interesse aus: Ein hochrangiger Mitarbeiter des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft wollte mit BK. Dr. Wolfgang Schüssel eine gemeinsame Wanderung unternehmen und schickte den Routenplan an wolfgang.schuessel@bka.at (private Website) anstatt @bka.gv.at. Der Webmaster dieser Site verfügte nun also über die Information, wohin Dr. Schüssel seine Wanderung unternehmen würde, was klarerweise ein erhebliches Sicherheitsproblem darstellt. Heute ist die Domain vom Bundeskanzleramt aufgekauft und stillgelegt.

eigentlichen Sinne nur ein herkömmliches Formular, das online ausgefüllt werden kann, wobei folgende Schritte durchlaufen werden:

1. Der Antragsteller wählt mit einem Internet Browser die Website der Behörde an (als Protokolle wird HTTP¹ verwendet) und füllt die Formularfelder aus.
2. Die Übermittlung der Daten (wiederum mit HTTP Protokoll) zur Behörde erfolgt mit einem PHP oder SQL Script, gewöhnlich werden die Daten einfach per E-Mail an das Postfach des zuständigen Sachbearbeiters geleitet und von ihm dann ausgearbeitet.

Folgende Vorteile zeichnen die Übertragung per webbasiertem Formular aus:

- Die Daten werden formgebunden eingegeben, daher kann auch wichtige Informationen nicht einfach vergessen werden.
- Die Informationen können zielgebunden an den jeweilig zuständigen Sachbearbeiter geleitet werden. E-Mails oder Schriftstücke per Post werden gewöhnlich an eine zentrale Posteinlaufstelle geschickt, bei webbasierten Formularen kann der Vorgang aber zielgerecht umgeleitet werden, ohne dass es der Kunde bemerkt.
- Die Eingabe von Informationen auf einer Website ist einfach und erfordert nur geringe technische Kenntnisse, auch braucht der Klient keinen E-Mail Account, um mit der Behörde Kontakt aufzunehmen.

Optionale Möglichkeiten der Weiterentwicklung eines webbasiertes Formulars:

- Sichere Verschlüsselung mit geeigneten Protokollen. Dazu werden entweder SSL Protokolle² oder bidirektionale RC4 Protokolle mit bis zu 128bit verwendet. Der SSL Typ ist wegen seiner Schnelligkeit und seines niedrigen Wartungsbedarfs geläufiger.
- Durch grafische Gestaltung kann ein webbasiertes Formular ansprechender wirken und dabei genaue Hilfestellung zu eventuell unbekanntem Bereichen bieten.

Nachteile des webbasierten Formulars:

- Ein webbasiertes Formular erfordert viel Codierarbeit zur Erstellung
- Die Auswertung von Daten, die in einem webbasierten Formular eingegeben wurden, ist nicht formschön (d.h. es erfolgt eine Nur-Text-Übertragung, womit keine Gliederungsmöglichkeit besteht). Zwar gibt es die Möglichkeit, Informationen an Hand der zugewiesenen Werte zu formatieren und zu gliedern, doch erfordert dies einen erhöhten Programmieraufwand, der sich nur bei starker Benutzung lohnt.

1 Nicht jedes webbasierte Formular muss grundsätzlich das HTTP Protokoll verwenden. Sicherere Möglichkeiten bieten etwa SSL oder RC4 Protokolle (siehe dazu Optionale Möglichkeiten)

2 SSL (Secure Socket Layer) sind besonders sichere Protokolle, meistens werden sie mit 128bit – entspricht dem üblichen Bankenstandard – verwendet, eine sichere Verschlüsselung ist allerdings auch bis 256bit möglich, die dann schon Geheimsdienstqualität hat.

2.2.3. Applikationen und Portale

Bei häufiger Kommunikation mit Behörden (z.B. Government-To-Government) werden dazu gerne Portale oder Applikationen verwendet. Meistens sind dies eigene Programme, die speziell auf die Anforderungen eines bestimmten Kunden zugeschnitten sind und von einem Softwareentwickler eigens für diesen Auftraggeber entwickelt wurden.

Bei der Verwendung solcher Programme oder Portallösungen werden im Regelfall folgende Schritte durchgeführt:

1. Eine Applikation wird gestartet und die benötigten Informationen werden eingegeben. Nach Beendigung der Arbeit wird eine Verbindung mit dem Server der Behörde aufgebaut (meistens durch das Protokoll des Exchange Servers) und die Daten werden an diese weitergegeben.
2. Nachdem die Behörde die Daten erhalten hat, kann sie diese in derselben oder einer anderen Applikation wieder zusammensetzen und sie so bearbeiten.

Vorteile einer Applikation oder Portallösung:

- Sehr rasche Arbeitserledigung, insbesondere durch vordefinierte Textbausteine, die dann je nach Belieben nur noch unabweichend abgeändert werden müssen.
- Durch Portallösungen können Behörde und Kunde in vielen Bereichen zusammenarbeiten, da sie über dieselbe Schnittstelle kommunizieren. So braucht die Behörde beispielsweise, wenn sie auf einen Antrag antworten will, nicht mehr eine E-Mail zu versenden, sondern kann eine applikationsinterne Nachricht verschicken.

Nachteile von Applikationen oder Portallösungen:

- Für die Arbeit werden eigens erstellte Programme benötigt, und es wird wohl kaum ein Bürger für einen einmaligen Brief an die Behörde ein bestimmtes Programm installieren. Somit sind Portallösungen nur für Leute interessant, die viel mit Behörden arbeiten (etwa Firmen, Vereine oder andere Behörden).

Die Stabstelle IKT-Strategie des Bundes (CIO) bietet auf ihrer Homepage¹ eine interessante Auflistung von Applikationen, die derzeit eingesetzt werden können.

2.3. Erweiterte Kommunikationslösungen

Komplexere Kommunikationsmöglichkeiten bieten ein großes Potential, was den zukünftigen Einsatz von E-Government betrifft. Beispielsweise wird es so möglich sein, (persönliche) Daten mit einem starken Algorithmus zu verschlüsseln und auch behördenintern vor dem Zugriff nicht Befugter zu schützen.

¹ <http://www.cio.gv.at/applications/>

2.3.1. Qualifizierte Signatur

Im Bereich des E-Government ist eine qualifizierte digitale Signatur von enormer Wichtigkeit; dies zeigt sich schon alleine daran, dass eine qualifizierte Signatur kraft Gesetz für den Betrieb von höher entwickeltem E-Government (etwa mit Bürgerkarte) erforderlich ist.¹ Digitale Signaturen können in E-Mails oder Servern implementiert werden. Für die Erstellung und den Einsatz von qualifizierten digitalen Signaturen möchte ich auf den rechtlichen Teil² verweisen, da es wenig Sinn macht, den gesamten Vorgang jetzt noch einmal erneut zu beschreiben.

Aus technischer Sicht wäre noch hinzuzufügen, dass eine qualifizierte digitale Signatur meistens auf einem Chip gespeichert ist. Als Trägermedium kann dafür jeder chipfähige Ausweis dienen, etwa Bürgerkarte, Bankomatkarte oder Schülerschein. Der Chip selbst wird im Normalfall mit dem SECCOS (SEcure Chip Card Operating System) Betriebssystem gesteuert, welches laut den Spezifikationen des Herstellers „die Anforderungen des Signaturgesetzes durch die Sicherheitsklasse EAL4+ eindeutig erfüllt“.³

2.3.2. Public Key Infrastructure

Eine weitere wichtige Methode im Bereich der erweiterten Kommunikationslösungen ist das Verfahren der Public Key Infrastructure (PKI). Alle heute möglichen Verschlüsselungs- und Identifikationsverfahren lassen sich prinzipiell nur durch Verwendung von PKI Methoden bzw. der qualifizierten digitalen Signatur umsetzen, was auch die Grundlagen für die Bürgerkarte darstellt. Außerdem bietet Public Key Infrastructure vielfach Zertifizierungsmöglichkeiten und sogar die Möglichkeit, Verzeichnisdienste zu installieren.

Um die Frage nach der Definition zu klären, möchte ich ein Zitat der Stabstelle IKT-Strategie des Bundes (CIO) wiedergeben, die eine, so finde ich, gut gelungene Erklärung bietet:

Public Key Infrastructure (PKI) ist eine Infrastruktur zur Verwaltung und Distribution von kryptographischen Schlüsseln. PKI ist die Methode mit deren Hilfe nach dem derzeitigen Stand der Technik die Authentisierung, Identifizierung, Vertraulichkeit und Nichtabstreitbarkeit von elektronischen Daten sichergestellt wird. Sie ist daher eine technische Grundlage des E-Government. Ohne sie ist eine vertrauliche, gesicherte und rechtlich verbindliche Kommunikation zwischen BürgerInnen und Behörden sowie von Behörden untereinander nach standardisierten Prozeduren nicht möglich.

Public Key Infrastructure ermöglicht also grundsätzlich eine eindeutige Zertifizierung – sie ist also das öffentliche Gegenstück zu den privaten Signaturen (siehe 2.3.1. *Qualifizierte Signatur*). Je nach Anwendung gibt es dabei mehrere Arten der Zertifizierung:

- Zertifizierung von Webservices: Viele Organisationen, Unternehmen und Behörden verwenden bereits Signaturdienste, um Daten elektronisch zu signieren. Praktische Anwendungsgebiete sind dabei die Unterzeichnung von ausgehenden Bescheiden oder von Datenregistern (ELAK). Die Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes (CIO)

1 §4 und §5 e-GovG

2 Siehe dazu 1.2. E-Government Gesetz

3 Quelle: GEMPLUS (Hersteller von SECCOS) in <http://www.gemplus.com>

definiert den Aufgabenbereich von Zertifikaten für Webservices folgendermaßen¹: „Ausschließlicher Verwendungszweck dieses Zertifikats ist das automationsunterstützte Signieren von beliebigen Daten durch einen Signaturdienst zum Zwecke der Datenintegrität sowie der Authentisierung des Ursprungs.“

- Serverzertifikate: Dieses Zertifikat kommt vor allem zum Aufbau einer sicheren Verbindung (etwa SSL) zum Server zum Tragen. Das CIO sieht den Aufgabenbereich darin: „Serverzertifikate sind Zertifikate, die die digitale Authentifizierung eines Servers ermöglichen, indem sie Informationen über einen Webserver (Domain Name) und für die Webinhalte verantwortliche Organisation enthalten.“²
- E-Mail Zertifikate: Werden angewendet, um ausgehende E-Mails per sicherer elektronischer Signatur nachvollziehbar zu machen. Zitat CIO: „Zur Erhöhung der Vertrauenswürdigkeit ausgehender E-Mails sind diese in Hinkunft möglichst flächendeckend zu signieren. Dafür werden Zertifikate benötigt, deren ausschließlicher Verwendungszweck das Signieren elektronischer Post zum Zwecke der Datenintegrität sowie der Authentisierung des Ursprungs ist.“³ Ebendieses Ziel wird durch den Gebrauch von E-Mail Zertifikaten erfüllt.
- Authentisierungszertifikate: Diese sind eine Weiterentwicklung von E-Mail Zertifikaten, nur mit der Maßgabe, dass diese auch SSL Verbindungen unterstützen.
- Verschlüsselungszertifikat: Der Zweck dieses Zertifikats ist es, die Vertraulichkeit von elektronischen Dokumenten sicherzustellen. Allerdings sind solche Zertifikate laut einer internationalen OECD Studie zum alleinigen Verschlüsseln oder Signieren nicht zulässig, da sie zu unsicher sind.⁴
- Qualifiziertes Zertifikat: Dieses Zertifikat ermöglicht die Unterzeichnung per qualifizierter elektronischer Unterschrift. Siehe dazu 2.3.1. *Qualifizierte Signatur*.

2.3.3. Bürgerkarte

Das Konzept Bürgerkarte ist, wie der Name schon sagt, nur ein Konzept ohne genaue Planung der technischen Einsatzmöglichkeiten. Vielmehr setzt die Bundesregierung auf eine technologie neutrale und daher zukunftsorientierte Prozedur. Es ist Bestreben der Republik Österreich, die „Anwendung“ Bürgerkarte nicht nur mittels einer möglichen Technologie (etwa einer eigens dafür hergestellten Chipkarte) sondern mit einer Vielzahl an verschiedenen technischen Mittel realisieren zu können. Es ist also gut vorstellbar, durch Verifikation der eigenen Identität mittels Bankomatkarte erweitertes E-Government betreiben zu können, ebenso möglich wäre ein (neuer, chipbesetzter) Personalausweis, ein Studentenausweis, oder gar eine Handy SIM-Karte.

1 Quelle: http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/pki/pki_allgemein_20030611.pdf

2 Quelle: http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/pki/pki_allgemein_20030611.pdf

3 Quelle: http://www.cio.gv.at/it-infrastructure/pki/pki_allgemein_20030611.pdf

4 Quelle: http://www.sicherheit-im-internet.at/www/sec/cio/OCG_IA_AL_TM.ppt

Auf der Homepage der Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes wird dazu folgendermaßen Stellung genommen:

Der Begriff österreichische Bürgerkarte steht nicht für eine spezielle Karte, die für alle Bürgerinnen und Bürger gleich ist, wie etwa der österreichische Reisepass. Die österreichische Bürgerkarte ist vielmehr ein Konzept, das Verwaltungsverfahren und Behördengänge auf elektronischem Wege für die Bürgerinnen und Bürger sicher gestalten lässt und dadurch elektronische Verfahren erst ermöglicht. (...) Aus technischer Sicht sind derzeit Chipkarten bzw. sogenannte Smartcards das Mittel der Wahl, um den Sicherheitsanforderungen für solch ein Konzept zu genügen – daher auch der Name Bürgerkarte. Das Konzept ist allerdings nicht darauf eingeschränkt. So ist denkbar, dass Geräte des täglichen Gebrauchs wie Mobiltelefone, oder Zusatzgeräte zu PC oder tragbarem Computer wie USB-Geräte dem Konzept Bürgerkarte folgen und damit zur "Bürgerkarte" werden.

Es ist mir an dieser Stelle aus oben genannten Gründen nicht möglich, den technischen Aufbau und die Funktionsweise von Chipkarten, Magnetkarten, Smartcards, Mobiltelefonen, Zusatzgeräten oder USB-Geräten zu behandeln und ich bitte dafür um Verständnis. Daher möchte ich zum technischen Verständnis auf die Punkte 2.3.1. *Qualifizierte Signatur* sowie 2.3.2. *Public Key Infrastructure* verweisen. Weiter Informationen können auch der strategischen Ausführung unter 7.4. *Projekt Bürgerkarte* entnommen werden.

Den verwaltungstechnischen Ablauf möchte ich allerdings im Folgenden noch kurz beschreiben. Im ersten Schritt muss sich ein Bürger zur Verwendung der Bürgerkarte registrieren lassen; dies geschieht entweder bei der zentralen Registrierungsbehörde (die Datenschutzkommission) oder über einen von der Datenschutzkommission autorisierten Vertragspartner (Zertifizierungsdiensteanbieter). Die Praxis in den Vereinigten Staaten¹ zeigt, dass über längere Zeit derartige Registrierungen fast nur noch bei autorisierten Vertragspartnern eingereicht werden. Anschließend wählt die Datenschutzkommission aus dem Zentralen Melderegister oder aus dem Steuernummerregister eindeutige Informationen (auch Stammzahlen genannt) aus, z.B. die Sozialversicherungsnummer oder den Geburtsort, codiert diese dann mittels mathematischen Verfahren und stellt darüber ein Zertifikat aus.

Die ursprünglichen Stammzahlen werden durch umfangreiche Sicherheitssysteme geschützt und es ist nur schwer möglich, den mathematischen Schlüssel zu dechiffrieren. Auch rechtlich ist es nur gestattet, die Stammzahl in verschlüsselter Form auf der Bürgerkarte und in einer zentralen Datenbank (Stammzahlregister) zu speichern. Überdies werden für jeden einzelnen Bereich (z.B. Finanz, Verwaltung, Justiz) eigene Stammzahlen erstellt und verwendet um ressortübergreifenden Zugriff ohne die gewohnten Behördenwege unmöglich zu machen.

Wird die Bürgerkarte in ein spezielles Lesegerät eingeführt, so wird die auf ihr codiert gespeicherte Information sicher decodiert und es wird überprüft, ob diese bestimmte Stammzahl eindeutig einer natürlichen Person (Signator) zuordenbar ist. Ist dies der Fall, so gilt die Bürgerkarte als sichere elektronische Signatur, die vom Antragsteller mit Vollmacht ausgestattet ist.

¹ VeriSign (internationaler Marktführer) oder Thatwe sind Registrierungsdienste in den USA.

3. Vor- und Nachteile

3.1. Geschwindigkeit

Einer der größten Vorteile des E-Government ist wohl seine Geschwindigkeit. Es ist im Wege automationsunterstützter Datenübertragung durchaus möglich, Behördengänge, die ansonsten mehrere Tage beansprucht hätten, innerhalb von wenigen Minuten abzuwickeln. Bei einem herkömmlichen Behördengang beansprucht die Übertragung am Postweg die meiste Zeit; nicht selten kann diese mehrere Tage dauern. In wichtigen und schnellen Entscheidungen ist dies absolut unbrauchbar; so ist die Tatsache, dass eine elektronische Übertragung binnen wenigen Sekunden vor sich geht, sicher ein großer Vorteil des E-Government.

3.2. Ortsunabhängigkeit

Ein weiterer gewichtiger Vorteil des E-Government ist die Unabhängigkeit des Ortes, an dem man sich gerade befindet. Es gibt eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten, bzw. eine Vielzahl von Situationen, wo man nicht von zu Hause aus Behördengänge unternehmen kann. Beispielsweise kann man mittels E-Government seinen Hauptwohnsitz in Österreich abmelden, wenn man gerade in den Vereinigten Staaten Fuß gefasst hat und braucht deshalb nicht extra hierher fliegen. Generell ist man bei Auslandsaufenthalten oder Geschäftsreisen immer voll handlungsfähig und kann sich gleichzeitig um heimische Anliegen kümmern.

3.3. Platzersparnis

Die meisten Anbringen werden seitens der Behörde in riesigen Archiven abgelegt und bleiben dort oft mehrere Jahre. Für viele Klienten existieren auch mehrseitige Akten, andere (Geschäfts)kunden füllen wiederum ganze Ordner. Würde die gesamte Erledigung und auch die Speicherung elektronisch erfolgen, so wäre es ein leichtes, riesige Archivräume ohne irgendwelche Verluste auf ein 10x10x30 Festplatte abzuspeichern, die auf jeden Schreibtisch passt. Im Gegenteil, durch eine elektronische Archivierung ist es sogar möglich, die Datensätze besser (d.h. effizienter) zu sortieren; dies gipfelt in der Möglichkeit, mit nur wenigen Sekunden Dauer eine Suchfunktion verwenden zu können, sodass auch Akten gefunden werden können, die mal zufällig in ein falsches Verzeichnis abgelegt wurden bzw. einer falschen Abteilung zugewiesen wurden. Im herkömmlichen Sinne wäre es ein mühevolleres bis schlichtweg unmögliches Unterfangen, große Archivräume gänzlich zu durchsuchen, nur weil eine Akte mal nicht auf seinem Platz liegt. Außerdem kann mit der Aufstellung von primitivsten Regeln – oder noch einfacher, mit einem Archivierungsprogramm¹ – jeder Mitarbeiter einer Behörde mit Leichtigkeit seine Akten ablegen, sodass auch die Stelle des Archivars eingespart werden kann.

¹ Professionelle Archivierungsprogramme (zB PerfectArchiver, DMS Pro) sind recht günstig erhältlich

3.4. Finanzielle Einsparungen

E-Government ermöglicht beiden Parteien, sowohl der Behörde als auch den Kunden, gewaltige Summen einzusparen. Während beim herkömmlichen Wege Anbringen per Post, Telefon oder Fax nur gebührenpflichtig eingebracht werden können, so ist eine Versendung mit den technischen Möglichkeiten des E-Government¹ völlig gebührenfrei. Auch die Platzersparung² würde ein großes Einsparungspotential bieten.

3.5. Erweitertes elektronisches Service

Unter dem Begriff „erweitertes elektronisches Service“ versteht man die Möglichkeit der Behörde, mit technisch einfachen Mitteln und ohne großen Aufwand hohe Kundenfreundlichkeit zu schaffen. Ziel ist es also, automatische Prozesse zu entwickeln, die das Vertrauen der Kunden und damit auch die Effizienz des gesamten E-Government erhöhen. Die folgenden Beispiele sollen nur einen kurzen Überblick bieten, was nach heutigem Stand alles technisch realisierbar wäre, und die Kundenfreundlichkeit extrem erhöhen würde.

- Wenn ein Kunde ein E-Mail an eine Behörde sendet, ist es nicht sicher, dass dieses auch ankommt. Technische Probleme (Serverausfälle, Defekte der Übertragungswege) können dies immer verhindern. Daher wäre es wünschenswert, wenn jede Behörde einen Service einrichten würde, dass eine automatisch versendete Nachricht gleich nach dem Abschicken des Mails den Verfasser erreicht und ihn informiert, dass seine E-Mail korrekt angekommen sei und in den nächsten Tagen bearbeitet würde. So eine Nachricht würde Gewissheit verschaffen und könnte insbesondere bei zeitlicher Fristsetzung als Einlangbestätigung dienen.
- Eine Kommunikation mit der Behörde nicht über E-Mail (unsicher, da POP3 bzw. normale HTTP Verbindung) sondern über den Server der Behörde mit sicherer SSL Verbindung mit 128bit bzw. 164bit Verschlüsselung.
- Zugriff auf den eigenen Behördenakt mittels sicherer SSL Verbindung und ohne den lästigen Weg ins Archiv zu gehen.
- Verwendung von authentischen Signaturen in der Behörde, dazu generelle Aufzeichnung der IP, Datum und Uhrzeit auch zu Sicherheitszwecken.

3.6. Sicherheit

Die Sicherheit elektronischer Datenübertragung ist eines der Themen, die von Kritikern gerne entgegengehalten werden. Ich möchte jetzt weder für noch gegen die Sicherheit von E-Government argumentieren, sondern vielmehr einzelne, unkommentierte Fakten wiedergeben. Anfänglich muss wohl festgehalten werden, dass die Sicherheit dank der standardmäßigen 128bit Verschlüsselungstechnik und der zukünftigen 164bit Verschlüsselung durchaus als hoch einzustufen ist. Vor allem die Bürgerkarte wird die Möglichkeit schaffen, die Identität der einzelnen Parteien eindeutig überprüfen zu können; allerdings kommen auch heutzutage private Signaturen immer öfter zum Einsatz.

1 Siehe dazu auch 2.2. Standardisierte Kommunikationslösungen und 2.3. Erweiterte Kommunikationsl.

2 siehe dazu 3.3. Platzersparnis

Doch in der Informationstechnologie ist nichts unmöglich. Jede, noch so gute Verschlüsselungsmethode kann zweifelsfrei irgendwann einmal geknackt werden. Wenn es Menschen bewerkstelligen, sich Zugang zum Pentagon, zum bolivischen Wahlcomputer, oder zu einem Konto der Deutschen Bank zu schaffen, so wird auch das österreichische Behördennetzwerk zu schaffen sein. Dennoch darf dies nicht als Nachteil des E-Governments ausgelegt werden. Denn wie leicht ist es, ein Telefongespräch abzuhören? Jeder Lehrling der Fernwartungsbranche wird dies im ersten Lehrjahr bewerkstelligen können. Oder wie einfach können Sendungen auf dem Postwege abgefangen werden? Zu einfach!

3.7. Unpersönlichkeit

Dieser Punkt betrifft den in meinen Augen einzigen gravierenden Nachteil des E-Government, nämlich – so banal es klingen mag – die Tatsache, dass E-Government nur mit einem Computer realisiert werden kann. Und ebendies wird früher oder später sehr vielen potenziellen Kunden zum Verhängnis werden, denn es liegt auf der Hand, dass nicht jeder einfach mit dem Computer umzugehen weiß. Vor allem technisch weniger bemittelte¹ werden es schwer haben, dem doch so anonymen Computer Vertrauen zu schenken, und werden nur mit äußerstem Misswillen und Unbehagen ihre Kreditkarteninformationen oder Wohnadresse bekannt geben, immer in der Angst, der „große böse Cracker“² oder der „geistesranke Spinner“ würde diese Informationen ausnützen oder gar gegen sie richten³. Außerdem – und das betrifft wiederum alle – kann bei E-Government niemals eine Hilfestellung in einem Ausmaß geboten werden, wie es beim einer persönlichen Vorsprechung auf der Behörde der Fall ist. Wenn beim Ausfüllen eines Formulars bestimmte Unverständlichkeiten auftreten, so steht beispielsweise die Gemeinsekretärin mit Rat und Tat zur Seite; sie ist auch versiert genug, weiterzuhelfen. Doch wer hilft im E-Government? Eine Hilfe kann nie so ausführlich geschrieben sein, dass sie jede Problemstellung abdeckt und auf persönliche Situationen kann ohnehin nicht eingegangen werden. Es fehlt also die grundsätzliche Personengebundenheit, die Vertrauensbasis, die nur doch offensive Aufklärungsarbeit wettgemacht werden kann.

Doch auch am anderen Ende der Linie, bei den passionierten Computernutzern tun sich unüberwindbare Gräben auf: Diese Leute sind sehr oft im – falschen – Glauben, es wäre „eh nur der Computer“, mit dem sie kommunizierten und viele leiden mit der Zeit an leichtem Realitätsverlust. Die Folge davon ist, dass diese Personen ihre Aktionen am Computer nicht mehr so ernst nehmen und zu unüberlegter und unkontrollierter Handlung neigen. Im Folgenden möchte ich Ihnen zum besseren Verständnis einige Beispiele nennen:

- Lizenzvereinbarungen: Vor jedem Kauf eines teureren Produktes (Waschmaschine, Computer) erhält man einen Kaufvertrag, ebenso wie zum Erwerb von Computersoftware. Obgleich die meisten einen Kaufvertrag für ein „reales“ Produkt genau studieren, tut selbiges bei der Lizenzbestätigung eines Programms beinahe nie-

1 Dieser Begriff hat nichts mit Bildung oder geistigen Fähigkeiten zu tun, sondern sagt etwas über die Einstellung zur Technik im Allgemeinen aus – zu den technisch Schwächeren gehören statistisch gesehen ältere Menschen sowie Frauen

2 Soll nicht mit dem Begriff „Hacker“ (aufrichtiger „Wächter des Internets“) verwechselt werden

3 Aus eigener Erfahrung in meinem Verwandtenkreis weiß ich, dass solche Ängste oftmals auftreten

mand. Als ich ein selbstentwickeltes Programm einmal weitergeben wollte kam ich nach langer Überlegung und aus genau diesen Gründen zum Entschluss, den Lizenzvertrag in minimalem Umfang zu schreiben.

- Psychische Verrohung und Sittenverfall: An Orten im Internet, an denen viele Menschen zusammenkommen, etwa in Foren oder Chats, geistert enorm viel unbedeutender Müll herum. Als Außenstehender kann sich gar nicht vorstellen, dass an sich zivilisierte Menschen sich im Internet aufführen wie die ärgsten Barbaren. Persönliche Beleidigungen, unnütze Spammerei, sexuelle Anspielungen, menschenfeindlicher Attacken, radikale Politisierung in beiden Richtungen, Vortäuschung falscher Tatsachen¹ und Ergüssen einer komplexbehafteten Fantasie Minderjähriger stehen an der Tagesordnung. Obwohl ich hier aus Niveaugründen keine Zitate anführen möchte, bin ich überzeugt, dass 95% des dort Geschriebenen weder einer vernünftigen Kommunikation dienen, noch in einem realen „Face-to-Face“ Gespräch aufgegriffen werden würde.

Aus persönlicher Erfahrung und Beobachtung im Bekanntenkreis erscheint mir – obwohl vorige Beispiele für Außenstehende eher etwas unwahrscheinlich klingen mögen² – dass dieses Phänomen sich im Umfang sogar noch ausbreitet: Für Jugendliche stellt dieses Verhalten tagtägliche Realität dar, doch auch immer mehr Erwachsene handeln im Internet genauso nach diesem Muster. Denkbar ungeeignet ist also diese psychische Einstellung für die Kommunikation mit „realen Menschen“, noch dazu wenn es sich um offiziellen Parteienverkehr in einer Behörde handelt. Doch dies zu realisieren, scheint oft recht schwer. Schier unmöglich ist es dagegen, sein Unterbewusstsein insoweit im Griff zu haben, dass sich Verhaltensweisen bzw. Schreibstil der Situation anzupassen – denn das Unterbewusstsein lässt sich nicht kontrollieren; man kann höchstens durch aufmerksames Durchlesen die Fehler korrigieren, mehr nicht. Allerdings nehmen sich die wenigsten Computerbenutzer viel Zeit beim Verrichten ihrer Arbeit auf dem Computer, nicht annähernd so viel wie sie für Arbeit auf Papier aufwenden würden.

Dieser Gedanke ist zwar jetzt sehr ausführlich beschrieben, doch eine lange Ausführung war mir aus zwei Gründen sehr wichtig: Erstens ist es der einzige richtige Nachteil, der mir dieses Thema betreffend eingefallen ist bzw. den ich irgendwoher übernommen hätte können und zweitens entstammt dieses Thema allein meiner Überlegung – nirgendwo anders habe ich über einen ähnlichen Gedankengang gelesen, und doch ist er meiner Meinung nach außerordentlich wichtig. Dieses Faktum könnte – so wenig man sich dessen heute bewusst ist – die Bürger verängstigen und sie so von der Gebrauchnahme von E-Government abbringen.

1 Im Internet verstellen sich Leute oft, entweder um Ihren Idealen besser zu entsprechen oder zur Unterhaltung; so kann es in einem Chat durchaus passieren, dass sich „christina1989“ als Mann entpuppt.

2 Zur Bestätigung müsste man sich nur 2 Minuten in einem Chat oder öffentlichen Forum aufhalten. chat.orf.at (Chat) oder www.hallerjugend.at (Öffentliches Forum) sind für ihr tiefes Niveau bekannt.

4. Europäische Zusammenarbeit

4.1. Entwicklung der Europäischen Zusammenarbeit

Bereits im Dezember 1999 begann die Europäische Kommission eine erste Debatte über die zukünftige Entwicklung der Europäischen Union im Informationszeitalter, welcher im März 2000 der konkrete Entschluss der Staats- und Regierungschefs, "die Europäische Union bis zum Jahr 2010 zur 'wettbewerbsstärksten und dynamischsten Wirtschaft der Welt' auszubauen"¹, folgte. Hiefür wurde im Juni 2000 vom Europäischen Rat der Aktionsplan "eEurope 2002" beschlossen. Die Hauptziele des Aktionsplanes waren ein Ausbau des Internets (billiger, schneller, sicherer) und eine Aus- bzw. Weiterbildung in der Bevölkerung. Dies versuchte man mittels Förderung von Forschung und Wirtschaft, aber auch durch Aufklärung der User, insbesondere der Jugendlichen und durch die Schaffung von sicheren und globalen Netzwerken. Im Bereich des E-Government beschloss die Europäische Kommission folgende Aktionen:

- Transparenz und Schnelligkeit bei Verfahrensabläufen
- Direkter elektronischer Zugang zu grundlegenden öffentlichen Dienstleistungen
- Vereinfachung Netzgestützter Verfahren für Unternehmer
- Einsatz von Open Source Applikationen und elektronischer Signatur in Behörden

Dieser Vorschlag ist heute allerdings längst überholt und wurde daher im März 2002 durch den neuen eEurope 2005 Aktionsplan ersetzt.

4.2. Aktionsplan eEurope 2005

Im März 2002 erschien es dem Europäischen Rat angebracht, einen neuen Arbeitsplan erstellen, wodurch die Europäische Kommission den Aktionsplan eEurope 2005 ausarbeitete. Dieser wurde im Juni 2002 vom Europäischen Rat genehmigt und beinhaltet vor allem die Zielsetzungen, ein modernes Umfeld für Investoren (und somit Arbeitsplätze) zu schaffen, die Produktivität zu steigern und moderne öffentliche Dienstleistungen an ein für alle Menschen benutzbares Kommunikationsnetz anzubinden.

Um diese Ziele zu erreichen, wurden nachfolgende Maßnahmen dazu festgehalten:

- Alle öffentlichen Verwaltungen sollten Breitbandanschlüsse besitzen. Da diese über unterschiedliche technologische Plattformen (etwa DSL und Kabel) angeboten werden, sollen sich die Behörden untereinander absprechen (offene Verfahren). Dies ist von den einzelnen Mitgliedstaaten bis Ende 2005 zu realisieren.
- Die grundlegenden öffentlichen Dienste sollen interaktiv und unabhängig von der genutzten Plattform (etwa PC, Apple, Linux) allen zur Verfügung stehen. Auf Menschen mit besonderen Bedürfnissen (z.B. Senioren) soll Rücksicht genommen werden. Dies ist von den Mitgliedstaaten bis Ende 2004 einzurichten.

¹ Quelle: Stabstelle IKT-Strategie des Bundes (Chief Information Office), <http://www.cio.gv.at/international>

- Ein bedeutender Anteil an Beschaffungsmaßnahmen soll elektronisch durchgeführt werden, um eine Kostenreduktion zu erreichen. Dies soll von den Mitgliedstaaten bis Ende 2005 erreicht werden.
- In allen Gemeinden sollen Breitbandverbindungen zur Verfügung stehen. Für dieses Vorhaben sollen Mittel aus dem Strukturfonds genutzt werden und es soll eine Zusammenarbeit mit der Privatwirtschaft und gemeinnützigen Organisationen forciert werden. Der Zeitpunkt, bis zu welchem die Mitgliedstaaten dieses Vorhaben realisieren sollen, ist noch offen.

Somit fasst der Aktionsplan eEurope 2005 also die Grundvoraussetzungen für einen geregelten Ablauf von E-Government zusammen. Jedoch geht er nicht näher auf das eigentliche E-Government in den Organen der Europäischen Union ein, welches ich im folgenden Kapitel behandeln möchte.

4.3. Elektronische Dienstleistungen in den Behörden

Wie bereits im vorherigen Kapitel erwähnt, leistet der Aktionsplan eEurope 2005 einen wertvollen Beitrag zur Schaffung der Grundlagen für E-Government in der Europäischen Union, gibt allerdings keine Richtlinien vor, inwiefern dies innerhalb der Organe der Europäischen Union zu verwirklichen ist.

So heißt es etwa im Aktionsplan eEurope 2005 wörtlich:¹

Die Kommission und die Mitgliedstaaten werden sich auf eine Liste von öffentlichen Diensten einigen, die interaktiv und interoperabel sein sollten.² (...) Zusammen mit den Mitgliedstaaten, der Privatwirtschaft und den Regionalbehörden wird die Europäische Kommission elektronische Dienstleistungen festlegen, die für Europa werben und nutzerfreundliche öffentliche Informationen anbieten sollen. Diese elektronischen Dienstleistungen sollten bis 2005 bereitstehen, sich auf interoperable Schnittstellen stützen, die Breitbandkommunikation nutzen und Geräten aller Art zugänglich sind.

Ende 2004 sollten also die wichtigsten Dienstleistungen, die auch interaktiv nutzbar sein sollen, feststehen. Dabei sind allerdings noch einige Herausforderungen zu meistern, bis die Bevölkerung des geeinten Europa endlich auch gemeinsam seine Verwaltung online nutzen kann:³

- Dienstleistungen in allen Amtssprachen (nach Erweiterung ~ 20).
- Es muss in den Mitgliedstaaten dieselbe Rechtslage herrschen (europaweites Meldewesen ist nicht durchführbar, da z.B. in Kitzbühel Zweitwohnungen nicht gestattet sind, in Niederösterreich schon).
- In ganz Europa müssen dieselben technischen Standards herrschen, um rechtliche Bestimmungen nicht zu verletzen (z.B. muss die österreichische Bürgerkarte von allen anderen Ländern gelesen werden können => gleicher Codier-Algorithmus).

1 Quelle: Stabstelle IKT-Strategie des Bundes, <http://www.cio.gv.at/international>

2 Geplanter Zeitraum: bis Ende 2004

3 Diese Punkte entstammen meiner eigenen Überlegung und werden von der Kommission bzw. der Mitgliedsstaaten zur Zeit noch vernachlässigt, obwohl erhebliche Probleme dadurch auftreten könnten.

5. Internationaler Vergleich

5.1. Analyse Kriterien

Im zweiten Quartal 2004 wird voraussichtlich eine Publikation zum Thema "Internationaler Vergleich des E-Government" im Routledge-Verlag New York/London erscheinen, wovon allerdings ein großer Auszug (nämlich die komplette Analyse) schon jetzt veröffentlicht ist.¹ Die noch ausstehenden Teile, etwa die Interpretation der Untersuchungen, werde ich daher durch meine eigenen Überlegungen ersetzen. Auf frühere, weiter zurückliegende, aber dafür ausführlich Beschriebene möchte ich aus zwei Gründen nicht zurückgreifen: Diese erst erscheinende Publikation ist um ein vielfaches aktueller als alle anderen und – was für mich ein noch wichtiger Grund ist – dieser Publikation liegt eine ganz andere Analysemethodik zugrunde. In vielen bisher erschienenen Studien zum Fortschritt des nationalen E-Government wurden schlichtweg alle Online-Services, die eine nationale Regierung im Internet verfügbar gemacht hatte, ausgezählt. An Hand dieser Zahl wurde dann der Fortschritt des E-Governments in einem Land abgelesen. Für unsere heutige Auffassung ist eine derartige Analyse völlig unzulänglich; mich persönlich erinnern solche Benchmarkings an mittelalterliche Hexentests.

Wenn auch es Ausnahmen unter diesen Tests geben möchte (eventuell wurden Merkmale wie anschließende technische Verarbeitung oder rechtliche Grundlage untersucht), so war es jedoch nie der Fall, dass grundlegende (nicht-technische) Merkmale, etwa behördeninterne Organisation, Marketing, Strategien genauer in die Beurteilung einfließen. Diese Publikation beschreitet in diesem Sinnen einen völlig neuen Weg und untersucht auf empirischer Basis unter Einbeziehung etlicher Faktoren, welchen Level die elektronische Verwaltung einzelner Staaten bisher erreicht hat. Deutschland beispielsweise kommt in allen den früheren Tests aufgrund des fehlenden Angebots recht schlecht weg, wohingegen die Vereinigten Staaten praktisch immer als der Gewinner hervorgehen. Faktum ist allerdings, dass Deutschland und die USA zwei völlig unterschiedliche Strategien verfolgen: Deutschland setzt seinen Schwerpunkt auf eine sichere und rechtsverbindliche Transaktion, die USA sind sehr an einer hohen Effizienz und an Kundenfreundlichkeit orientiert. Diese beiden Staaten allein an Hand des verfügbaren Angebots miteinander zu vergleichen, ist nicht rational begründbar und streng unwissenschaftlich; daher scheiden solche Untersuchungen von vornherein aus.

Alle 7 analysierten Staaten (Deutschland, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Niederlande, Japan, USA) lassen sich – je nach Organisation des E-Government – in drei Gruppen einteilen:

- Kundenorientierung und hohe Effizienz (Großbritannien, USA, Japan)
- Bürgerbeteiligung und sichere Verwaltung (Finnland, Frankreich, Niederlande)
- Sichere und rechtsverbindliche Transaktion (Deutschland)

¹ Quelle: Website des Verlags, <http://www.routledge-ny.com>

Natürlich sind die Länder dieser drei Gruppen nicht als etwas völlig Getrenntes zu betrachten, zu 2/3 stützen sie sich auf dieselben Standards, Abläufe und Prozesse. Im Folgenden möchte ich allerdings nur die markanten Unterschiede darlegen.

5.2. Gruppe 1: Kundenorientierung

Länder wie Großbritannien, die Vereinigten Staaten und Japan zählen aufgrund ihrer behördlichen Organisation zur Gruppe der besonders kundenorientierten und Wert auf Effektivität legenden Staaten. Hier wird die Verwaltung vielmehr als "Konzern" begriffen und E-Government dementsprechend als weiteres Instrument zur Mobilisierung der Marktkräfte angesehen.

Jene Staaten zeichnen sich in ihrem Leitbild bzw. ihrer Strategie dadurch aus, dass sie versuchen, die Akzeptanz für E-Government möglichst zu steigern; so wird also unter allen Umständen versucht, die Bürger, aber auch die Verwaltungsbediensteten, von den Vorteilen des E-Government zu überzeugen. In den Vereinigten Staaten hat dies jahrelange Tradition (etwa in Form von umfangreichen Roadshows oder persönlichen Face-To-Face Sitzungen), womit schlussendlich erreicht wurde, dass die Akzeptanz für E-Government ungewohnt hoch ist. Auch sind politische Personen in Großbritannien noch viel mehr in Promotion der elektronischen Services eingebunden als es in anderen Staaten der Fall ist. So sind dort etwa Werbespots im Radio oder Fernsehen, in denen hochrangige Politiker oder Beamte für ihr E-Government werben und zu deren Benutzung aufrufen, schon lange keine Seltenheit mehr.

In Japan sind auch Transaktionen mit den Behörden schon sehr weit fortgeschritten, da rechtliche und technische Hürden bezüglich Rechtsverbindlichkeit, Transaktionssicherheit und Authentizität sehr niedrig gesetzt sind. Dies ermöglicht sogar eine Zahlung von Steuern und Gebühren und eine Inanspruchnahme des E-Procedurement im Internet, was Japan (meist gleichauf mit den USA) auch in vielen einschlägigen Benchmarkings¹ den ersten Platz sichert.

5.3. Gruppe 2: Bürgerbeteiligung

Länder wie Finnland, Frankreich und die Niederlande bemühen sich seit jeher um eine Ausgeglichenheit zwischen Bürgerbeteiligung und sicherer Verwaltung. Somit erreichen jene Länder teils eine recht schnelle Abwicklung von elektronischen Anbringen, ohne jedoch auf deren rechtliche Sicherheit und Authentizität zu verzichten. Dieser Mittelweg ist für ein Marktsegment wie E-Government, welches sich noch im Aufbau befindet, wahrscheinlich der Beste.

Frankreich beispielsweise setzt seinen Schwerpunkt auf die Mobilisierung der Zivilgesellschaft, wobei den Unternehmen nur eine geringere Bedeutung zukommt. Dies ist insofern ein kluger Schachzug, als dass hiermit verdeutlicht wird, dass die Politik E-Government "für die Bevölkerung" eingeführt hat und nicht die Wirtschaft hauptsächlich davon profitiert. Mit solch einer Haltung kann das Vertrauen der Bevölkerung naturgemäß sehr gesteigert werden.

In Finnland und den Niederlanden herrscht in diesem Bezug eine ziemliche Ausgeglichenheit; weder die Wirtschaft noch Privatkunden werden sichtlich bevorzugt, vielmehr wird mit einem pragmatischen, problemorientierten Ansatz gearbeitet, der hauptsächlich die Förderung der Wirtschaftsentwicklung im regionalen Raum und einen Vertrauenszuwachs in der Bevölkerung

1 Gut reputierte Benchmarkings sind etwa Accenture oder Cap Gemini

bezweckt. Eine effektive und transparente Verwaltung ist ebenfalls oberstes Gebot, um das Interesse der Kunden am E-Government zu wecken.

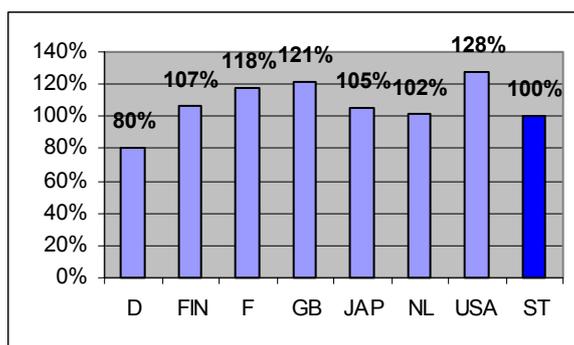
5.4. Gruppe 3: Sicherheit

International steht Deutschland mit seiner Politik der elektronischen Verwaltung ("Sicherheit statt Service") recht alleine auf weitem Flur da. Den Fokus richtet die deutsche Verwaltung auf eine eindeutige Identifikation des Antragstellers und der damit verbundenen Authentizität und Vertrauenswürdigkeit. Da diese auf lange Sicht nur mit Hilfe der elektronischen Signatur (vorteilhaft wäre eine Art Bürgerkarte) garantiert ist und diese Techniken wiederum aus Kosten- und Ausbildungsgründen nur sehr spärlich zur Anwendung kommen, gibt es dementsprechend wenig (wichtigere) E-Government Dienste in Deutschland – übrigens setzt auch Österreich ganz auf dieselbe Art der elektronischen Verwaltung. Allerdings darf auch nicht unerwähnt bleiben, dass die Bundesrepublik in der Frage der verwendeten technischen Mittel allen anderen vergleichbaren Staaten um Jahre überlegen ist. Gerade in Deutschland findet man die neueste, schnellste und sicherste technische Infrastruktur, die ja das Grundgerüst für E-Government legt; daher darf man der Form von E-Government, die Deutschland praktiziert, auch nicht von vornherein ablehnend gegenüber stehen.

5.5. Analyse im Detail

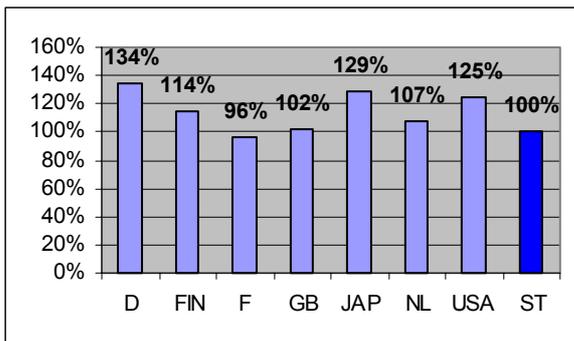
Im Folgenden möchte ich als Abschluss dieses Kapitels einige ausgewählte Merkmale der wichtigsten Staaten in graphischer Form darstellen. Alle Daten entstammen jenem erwähnten Auszug aus dem Routledge-Verlag (Kurzform: Internationale Länderkennzeichen; ST = Standard). Mit der Bezeichnung „Standard“ sind die international geltenden Richtlinien bzw. Mindestvoraussetzungen gemeint, der Übersichtlichkeit halber liegen diese bei 100% und alle anderen Staaten werden an dieser Marke gemessen.

5.5.1. Akzeptanz und Marketing



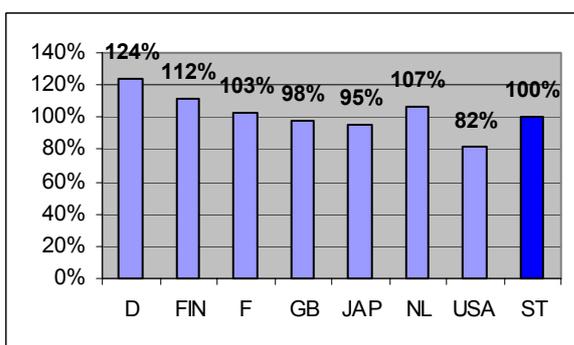
Dieser Benchmarking stellt die Akzeptanz des E-Government in der Bevölkerung bzw. das Marketing der lokalen Regierungen dar. Die Spitzenposition der USA ist aufgrund deren Kundenorientierung nicht weiter verwunderlich, ebenso wenig die Position Deutschlands. Lediglich die Stellung der Niederlande ist überaus interessant.

5.5.2. Technologie



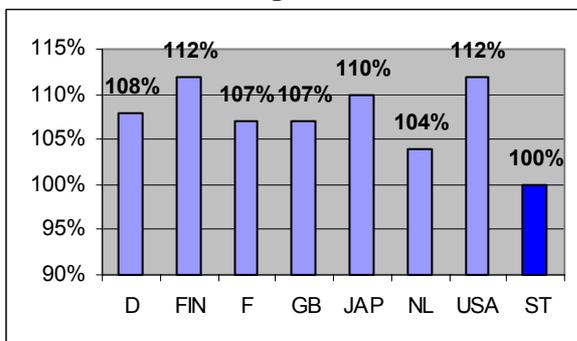
In der Frage der Technologie zeigt sich ein ganz eindeutiges Bild: Nur Japan und Deutschland und die USA setzen auf ein sicheres, gutes und leistungsfähiges System, das sich in der Technologie niederschlägt, Staaten wie Finnland und die Niederlande begnügen sich mit einem effizienten System und Frankreich setzt offensichtlich ganz andere Prioritäten.

5.5.3. Rechtliche Rahmenbedingungen



Vor allem Deutschland fokussiert ein E-Government System, welches sehr hohen technischen Standards entsprechen sollte und verschärft somit seine Gesetzeslage. Ganz im Gegenteil dazu setzen die Vereinigten Staaten mehr auf Bürger-nähe und hohe Effizienz, wodurch die rechtliche Sicherheit nicht mehr in einem entsprechenden Ausmaß gegeben ist.

5.5.4. Gesamtvergleich



Nach Auswertung aller Faktoren (auch der nicht graphisch veranschaulichten) erhält man das interessante Ergebnis, dass alle Staaten den heutigen Standard erfüllen, es jedoch gleichzeitig kein Land gibt, das sich von den anderen besonders abhebt. Am besten schneiden Finnland und die USA ab, am meisten Aufholbedarf haben die Niederlande.

ABSCHNITT B. Praktische Analyse

6. Realisierte Dienste

6.1. Einteilung der Dienste

Die Österreichische Bundesregierung beschloss im Jahre 2001, eine neue Strategie im Bereich E-Government zu wählen. Wurden bisher auf den Websites der Regierung oder anderer Behörden ausschließlich Informationen bereitgestellt, so geht der Staat nun schrittweise dazu über, auch online Transaktionen zu ermöglichen. Die Pläne der Bundesregierung gehen in die Richtung, in Zukunft sämtliche Dienstleistungen auch im Internet anbieten zu können. Für Informationen zu diesem Thema möchte ich aber auf 7. *Strategie der Republik Österreich* verweisen; vielmehr möchte ich im folgenden Abschnitt den tatsächlichen Erfolg an Hand der im Internet verfügbaren Services beschreiben.

Dabei können im Groben folgende Dienstleistungen unterschieden werden:

- Bereitstellung von Informationen
- Vorbereitung von Anbringen
- Einfache Durchführung von Behördengängen
- Erweiterte Durchführung von Behördengängen

6.2. Bereitstellung von Informationen

Information ist ein wesentlicher Teil des E-Government, ohne welchen ein reibungsloser Ablauf mangels Kenntnissen nicht möglich wäre. Heutzutage betreiben die meisten Behörden eine eigene Website, auf der sie der Bevölkerung wichtige Informationen bereitstellen. Derartige Informationen sind vor allem:¹

- Aktuelle Ereignisse und Meldungen
- Eine meist breite Themenpalette mit Ratgebern und Hilfestellungen
- Ein kleiner Glossar über die häufigsten Begriffe
- Auflistung aller Abteilungen inkl. Abteilungsvorstände, gelegentlich auch Persönlichkeitsprofil, Stellungnahmen und Lebenslauf von Führungspersonen
- Möglichkeiten einer Kontaktaufnahme

Vor allem Städte und Länder versuchen, auf ihren Websites ziemlich alles zu veröffentlichen, was mit ihrem Verwaltungsbereich in Verbindung gebracht werden kann. So kann der Bürger auf den Websites der meisten Bundesländer und größeren Städte Ratgeber, Hilfen, Stadtpläne und Veranstaltungskalender ansehen, Newsletter und E-Cards versenden oder in öffentlichen

¹ Diese Punkte entstammen der Analyse einiger Websites, vor allem: <http://www.tirol.gv.at>, <http://www.bka.gv.at>, <http://www.wien.at> <http://www.bmbwk.gv.at> und <http://www.helg.gv.at>

Foren kommunizieren. Manche Betreiber (z.B. die Stadt Wien) stellen auch Angebote wie etwa WebCams, Fahplanauskunft oder eine Jobbörse online.

Zwar ist es nur zu begrüßen, dass staatliche Institutionen der Öffentlichkeit Informationen in diesem großen Ausmaß zur Verfügung stellen, doch muss bei der Konstruktion der Site vor allem auf die Übersichtlichkeit Acht gegeben werden. Eine Sitemap, worüber heutzutage schon viele größerer Websites verfügen, ist mit Sicherheit eine essentielle Investition.

6.3. Vorbereitung von Anbringen

Auch die Möglichkeit, Anbringen online vorzubereiten, ist auf Behördenwebsites weit verbreitet, zumal sie auch direkt mit der Information¹ zusammenhängt. Das folgende Beispiel soll näher bringen, wie in den meisten Fällen die Vorbereitung von Anbringen abläuft:

1. Der Bürger wählt die Website der Behörde an und informiert sich dort über den Sachverhalt. Die Website einer Behörde beinhaltet neben essentiellen Informationen meistens auch praktische Tipps sowie konkrete Kurzanleitungen.
2. Das eigentliche E-Government Procedure beschränkt sich in diesem Fall nur darauf, ein Formular (zumeist im pdf-Format) downzuloaden, welches der Antragsteller ausdrucken und per Hand ausfüllen unterfertigen muss. Alternativ wird bei den häufiger frequentierten Angelegenheiten ein pdf-Formular angeboten, das dem Bürger durch spezielle, eingebettete Scripts ermöglicht, direkt im Browser das Formular auszufüllen und anschließend auszudrucken. Das Resultat bleibt allerdings dasselbe.
3. Anschließend gibt der Bürger das ausgefüllte Formular entweder direkt bei der Behörde ab² oder schickt es mit der Post an die Behördenadresse.

Wie in vorigem Beispiel ausgeführt, beschränkt sich das Vorbereiten eines Anbringens ausschließlich auf Information und Ausdrucken eines mit der Hand zu unterfertigenden Formulars. Der Download von Formularen ist heutzutage auf fast alle Behördenseiten möglich und wird auch recht häufig genutzt. Formulare stehen prinzipiell zu allen möglichen Anträgen bereit, von Steuersachen bis hin zu Verwaltungsanträgen findet sich auf den besser ausgebauten Behördenwebsites beinahe alles.

Gelegentlich kann dies durchaus praktisch sein, wenn man dann dadurch beispielsweise einen unnötigen Behördenweg einsparen kann (indem man das Formular mit der Post versendet), allerdings wäre es für den Kunden vorteilhafter, wenn schon bald der komplette Behördengang online durchgeführt werden könnte³.

1 siehe dazu 8.2. Bereitstellung von Informationen

2 Diese Methode ist eher sinnlos, da das Formular auch direkt bei der Behörde aufliegt und somit kein Behördenweg eingespart wird, er wird dadurch lediglich verkürzt.

3 Siehe dazu auch 8.4. und 8.5.

6.4. Durchführung einfacher Behördengänge

Die Durchführung einfacher Behördengänge ist ein wichtiges Mittel für die effiziente Kommunikation und Auftragsabwicklung zwischen Kunden und Behörden. Grundsätzlich bedeutet die Durchführung einfacher Behördengänge eine Kommunikation oder Transaktion mit der Behörde unter Zuhilfenahme einfacher technischer Möglichkeiten¹. Aufgrund des derzeitigen Entwicklungsstandes stehen dabei jedoch meist „sekundäre“ Anwendungen im Vordergrund, bei denen das Schadensrisiko beispielsweise durch Datenmissbrauch oder Irrtum möglichst gering ist. Im Konkreten sind folgende Anwendungen nach Maßgabe des praktischen Gebrauchs relativ ungefährlich und werden daher des Öfteren eingesetzt:

- Kontaktaufnahme mit der Behörde oder Institution
- Online Terminreservierung
- Kommunikation in öffentlichen Foren
- Internet Relay Chat mit Amtsträgern oder Politikern

Dabei ist es nicht relevant, durch welches technisches Mittel eine Transaktion mit der Behörde erfolgt; ob dazu also E-Mail, ein webbasiertes Formular oder andere Verfahren verwendet werden, hat auf das Resultat keinerlei Auswirkungen.

Im Folgenden möchte ich einige Beispiele für oben genannte Punkte auflisten, in denen Behörden oder staatliche Institutionen schon seit längerer Zeit sehr erfolgreich kleinere Transaktionen zur Verfügung stellen:

- Die Möglichkeit der Kontaktaufnahme möchte ich hier nicht weiter ausführen; es ist heutzutage bereits Standard, dass jede öffentliche Website eine Kontaktmöglichkeit enthält, und stellt keine Besonderheit mehr dar.
- Auch das Betreiben von Foren gehört heutzutage schon zum „guten Ton“, vor allem für Städte und Länder. So verfügen zum Beispiel die Websites der Stadt Wien oder der Stadt Feldkirch² über große Message-Boards. Bestandteil dieser großen Foren sind hauptsächlich Themen rund um die jeweilige Stadt (z.B. Stadtverschönerung, Flohmarkt, Verloren-Gefunden), aber auch Themen persönlichen Interesses.
- Eine Reservierung von Terminen ist über die Homepage der Magistrate Wien für alle Abteilungen und Anliegen möglich und sogar erwünscht. Einerseits hilft es dem Kunden, lange Wartezeiten zu vermeiden, andererseits profitiert auch die Behörde von der Information, zu welchen Zeiten welche Kundenströme bevorstehen, um so eine bessere Ressourcenplanung zu bewerkstelligen.
- Seit längerer Zeit schon betreiben die Gemeinden Ramingstein und Niederwölz³ auf deren Websites eigene Internet Relay Chats, in denen wöchentlich zwei Stunden lange eine Unterredung zwischen Gemeindepolitikern und den Bürgern stattfindet. Laut Foreneinträgen kommt dieses Konzept gut an und es wurden schon einige Projekte aufgrund von Vorschlägen im Chat durchgesetzt.

1 Siehe dazu auch 2.2. Standardisierte Kommunikationslösungen

2 Quelle: Eigenrecherche auf <http://www.wien.gv.at> und <http://www.feldkirch.at>

3 Quelle: Eigenrecherche auf <http://www.ramingstein.at> und <http://chat.gde-niederwoelz.at/main.php>

6.5. Durchführung erweiterter Behördengänge

Das grundlegende Ziel erweiterter Behördengänge ist es, noch mehr Service bieten zu können als es bei den einfachen Transaktionen zur Zeit aus technischen und rechtlichen Gründen möglich ist. Der Ausdruck „Erweiterte Behördengänge“ begründet sich in der Komplexität jener Verfahren, die als erweitert bezeichnet werden. Dazu gehören beispielsweise die Folgenden¹:

- Bestätigung über den sicheren Erhalt der Kontaktaufnahme eines Bürgers. Wenn ein Kunde mittels E-Mail, webbasiertem Formular oder einer Portallösung² Kontakt mit der Behörde aufnimmt, wäre es sinnvoll, diese Kontaktaufnahme auch verbindlich zu bestätigen, ähnlich eines eingeschriebenen Briefes.
- Eine komplette Kommunikation über einen eigenen Behörden-Server anstatt über die standardisierten Kommunikationslösungen. Der Antragsteller könnte sich einfach am Server der Behörde unter sicherer 128bit Verschlüsselung einloggen, dort seine Nachrichten schreiben und direkt versenden, ebenso kann er sich direkt dort die Antwort abholen. Dieser Übertragungsweg würde sich vor allem für brisante Daten empfehlen, weil ein POP3/SMTP Konto nie sehr sicher sein kann.
- Statusabfrage für getätigte Anbringen: Durch spezielle Server- und Webserviceszertifikate könnte eine Art Statusabfrage für eingebrachte Anbringen durchgeführt werden, ähnlich wie es bereits die Post für Paketsendungen anbietet. So könnte der Bürger stets aktuell darüber informiert sein, bei welcher Stelle und in welcher Bearbeitungsphase sich gerade sein Antrag befindet.

All diese Services sind auch ohne Bürgerkarte leicht realisierbar und kommen bereits heute auf den Websites folgender staatlicher Institutionen zum Einsatz:

- Die Verwaltung der Vorarlberger Landesregierung verschickt automatisch bei neuen Eingaben eine Bestätigungsnachricht, die den Erhalt verbindlich bestätigt und wichtige Daten des Anbringens (Name, Betreff, Referenznummer, Datum) beinhaltet.
- Ebenfalls in Vorarlberg ist es möglich, während eines laufenden Verfahrens online eine Statusabfrage durchzuführen. Bürger können somit jederzeit online nach dem Fortschritt sehen und ersparen sich lästige Anrufe. Allerdings ist dieses Service im jetzigen Betrieb nur als Pilotprojekt auf einige wenige Abteilungen beschränkt.
- Die Stadt Wien beabsichtigt ein Pilotprojekt zu starten, in dem die gesamte Kommunikation mit der Behörde über die Internetplattform stattfinden kann. Im ersten Schritt sind allerdings keine Transaktionen vorgesehen und die Kommunikation ist auch nur auf einige wenige Abteilungen beschränkt.

¹ Siehe dazu auch 3. Vor- und Nachteile

² Siehe dazu auch 2.2. Standardisierte Kommunikationslösungen

7. Strategie der Republik Österreich

7.1 Einstellung zu E-Government

Die Position der Bundesregierung zum Thema E-Government ist sehr modern und stimmt in weiten Teilen mit der herrschenden Meinung vieler Experten überein. Am besten lässt sich das Verhältnis hierzu an Hand offizieller Stellungnahmen belegen. Folgende Aussagen sind auf der Homepage der Stabstelle IKT-Strategie des Bundes¹ nachzulesen:²

Der Begriff "E-Government" (Electronic Government) steht heute als Synonym für eine moderne und effiziente Verwaltung. (...) Es besteht kein Zweifel mehr, dass wir uns kontinuierlich vom Industrie- ins Informationszeitalter bewegen. (...) Die öffentliche Verwaltung geht schrittweise dazu über, alle Verfahrensschritte (Transaktionen) vom Antrag bis zur Erledigung eines Anbringens online anzubieten.

7.2. Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes

Die wohl wichtigste Aktion, die die Österreichische Bundesregierung bisher gesetzt hat, war die Einsetzung einer Institution, die ausschließlich für Belange des E-Government zuständig ist, nämlich die Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes, auch Chief Information Office (CIO) genannt. Gegründet wurde sie im Juni 2001 auf Beschluss des Ministerrates; im August 2001 nahm sie ihre Arbeit auf. Die Institution mit Sitz in Wien besteht aus den Teilbereichen "Administration und Öffentlichkeitsarbeit", "Technik und Standards" und "Projektorganisation und Internationales" und wird vom Chief Information Officer des Bundes, Prof. Dr. Reinhard Posch gemeinsam mit dem Exekutivsekretär Christian Rupp geleitet. Das Ziel dieser Institution ist es, „mit der Fach- und Organisationskompetenz der Stabsstelle (...) auf Bundesebene bei der Umsetzung von E-Government ein Höchstmaß an Synergieeffekten“³ zu erreichen. Dies geschieht in Zusammenarbeit mit den IT-Verantwortlichen von Bundesministerien, Ländern, Gemeinden und anderen Behörden oder öffentlichen Institutionen.

Die Aufgabenbereiche der Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes umfassen:

- Allgemeine Angelegenheiten einschließlich der Koordination, der Planung und des Einsatzes der automationsunterstützten Datenverarbeitung
- Beurteilung von Anwendungen der automationsunterstützten Datenverarbeitung unter Gesichtspunkten der Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit und Sparsamkeit sowie der Verwaltungsreform und des Datenschutzes
- Koordination in Angelegenheiten der elektronischen Informationsübermittlung

1 Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes, oder CIO (= Chief Information Office) ist ein direkt der Bundesregierung unterstelltes Gremium, dessen Aufgabe es ist, den Einsatz von E-Government zu fördern.

2 Quelle: Chief Information Office in <http://www.cio.gv.at/egovernment/>

3 Quelle: Chief Information Office in <http://www.cio.gv.at/aboutus/>

- Abstimmung der Gesamtstrategie mit eEurope Initiativen der Europäischen Kommission und Aktionen der Informationsgesellschaft;
- Strategische Planung der Ausrichtung des Informations- und Transaktionsportals des Bundes.

Auf international anerkannter Standards und offenen Schnittstellen werden E-Government Konventionen für den Praxisgebrauch erstellt. Weiteres Ziel des CIO ist es, den Wirtschaftsstandort Österreich dadurch zu stärken und die Bürger zu entlasten. Gemeinsam mit Spezialisten aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung werden in eigens dafür eingerichteten Arbeitsgruppen die notwendigen Rahmenbedingungen (etwa für die Integration modernster Informations- und Kommunikationstechnologien) geschaffen. Dabei liegen die Schwerpunkte des ICO auf anwenderfreundlichen Verfahren, transparente Abläufe, maximaler Datenschutz und Bürgernähe.¹ Der Chief Information Officer des Bundes, Prof. Dr. Posch, berichtet dem Bundeskanzler Dr. Schüssel kontinuierlich über die Tätigkeiten des CIO. Letztendlich obliegt die konkrete Durchführung der Projekte den einzelnen Bundesministerien, doch die Strategievorschläge werden vom Chief Information Office ausgearbeitet und dem IKT-Board vorgelegt.

7.3. Ziele, Aktionen und Resultate

Um die Verwaltung kundenorientiert, effizient, schnell und transparent zu gestalten², bedarf es konkreter Anforderungen an diese. Die Österreichische Bundesregierung bzw. die Stabstelle für IKT-Strategie setzen sich daher selbst folgende Ziele:³

- Dienstleistungen sollen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden
- Angebot einer Vielzahl an Informationen im Web
- Schrittweise sollen alle Verfahrensschritte (Transaktionen) vom Antrag bis zur Erledigung eines Anbringens online möglich sein. Zitat CIO⁴: „Formulare brauchen in Zukunft nicht mehr heruntergeladen zu werden, sondern können gleich am Bildschirm ausgefüllt, elektronisch signiert und abgesandt werden.“

Um diese (doch eher theoretischen) Ziele zu erreichen, wurde eine Liste von praktischen Forderungen aufgestellt, die bei der Verwirklichung helfen sollen:

- Die grundlegenden Bürgerservices sollen bereits Ende 2003 online sein (je nachdem, was man als „grundlegend“ bezeichnet, ist dieser Punkt bereits erfüllt).
- Alle anderen Bürgerservices sollen bis spätestens Ende 2005 im Internet abrufbar sein. Einige wichtige Services setzen die Verwendung der Bürgerkarte voraus, weshalb diese nach heutigem Stand noch nicht verwirklicht werden können.

1 Quelle: Chief Information Office in <http://www.cio.gv.at/aboutus/>

2 Vorstellungen der Bundesregierung, Quelle: CIO in <http://www.cio.gv.at/egovernment/>

3 Quelle: Chief Information Office in <http://www.cio.gv.at/egovernment/>

4 Quelle: Chief Information Office in <http://www.cio.gv.at/egovernment/>

- Um eine bundesweite Zusammenarbeit zu ermöglichen, wurde zu diesem Zweck ein eigenes IKT-Board eingerichtet, dessen Aufgabe es ist, „übergreifende Aspekte im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien zu regeln sowie die Abstimmung mit Projekten auf Landes-, Gemeinde- und Städteebene vorzunehmen.“¹ Es dient also primär zur Diskussion über neue Regelungen und Konzepte. Das Board wird vom Chief Information Office geleitet und ist nicht öffentlich - die Mitglieder wurden von den einzelnen Bundesministerien nominiert. Jedoch werden die Ergebnisse auf der Website des Chief Information Office präsentiert.

Durch konsequente Verfolgung oben genannter Aktionen können Bürger und Regierung gemeinsam vom Potential des E-Government Vorteile ziehen. Im Spezifischen können dadurch vor allem folgende interessante Möglichkeiten geboten werden:²

- Internet Chats in Realtime mit politischen Entscheidungsträgern (Art Sprechstunde)
- Diskussionsforen können gegründet werden (Information der Bürger, Kommunikation mit den politischen Entscheidungsträgern)
- Beteiligung an Konsultationsverfahren bei Gesetzesvorschlägen einzelner, engagierter Bürger und nicht nur deren Vertretung³
- Die Teilnahme an Wahlen (E-Voting) ist eine Chance für die Zukunft
- Schnelligkeit und Transparenz werden in Zukunft immer wichtiger werden; daher werden die neuen elektronischen Verfahren auch die Möglichkeit der Statusfrage beinhalten. Antragsteller werden also in Zukunft jederzeit elektronisch den Bearbeitungsstand ihres Verfahrens prüfen.
- Das sogenannte „One Stop Prinzip“ bei den elektronischen Behördengängen bedeutet, dass jeder Kunde, egal welches Anliegen er hat, nur noch zu einer einzelnen Behördenseite (Anlaufstelle) kommen muss und nur mit dieser zu kommunizieren braucht. Was im Hintergrund passiert, ist für den Bürger nicht mehr relevant; endlose Behördengänge und „weitergeschickt werden“ werden damit wohl bald der Vergangenheit angehören.
- Förderung privater Breitband-Internetanschlüsse aufgrund des Entschlusses des Europäischen Rates (siehe dazu auch 4.2. *Aktionsplan eEurope 2005*); daher ist auch die Neuinstallation eines Breitbandzuganges (zeitlich begrenzt) steuerfrei.
- Förderung öffentlicher Internetzugänge, dazu zählen Internetcafés oder öffentlich zugängliche Access-Points (z.B. in der Innsbrucker Rathausgalerie oder per Wireless-LAN an Flughäfen).

1 Quelle: Chief Information Office in <http://www.cio.gv.at/egovernment/>

2 Quelle: Chief Information Office in <http://www.cio.gv.at/egovernment/>

3 Heute werden Gesetzesentwürfe nur an eine Reihe von Behörden, Organisationen und Vereinen versandt, sind aber nicht leicht im Internet zu finden. Und selbst wenn diese gefunden wurden, so kann ein durchschnittlicher Bürger keine zu beachtende Stellungnahme abgeben.

7.4. Projekt Bürgerkarte

In den folgenden Abschnitten möchte ich kurz das Thema „Bürgerkarte“ aus strategischer Sicht beleuchten. Das Konzept der Bürgerkarte ist eines der besten der Österreichischen E-Government Strategien; aufgrund seiner Wichtigkeit ist dies auch unerlässlich.

7.4.1. Das Konzept

Das prinzipielle Konzept der Bürgerkarte ist es, als amtliches Ausweisdokument im elektronischen Verwaltungsverfahren zu fungieren. Dabei müssen gewisse Anforderungen erfüllt werden, um die Verfahren sicher zu gestalten¹. Aus technischer Sicht ist die Bürgerkarte derart angelegt, dass sie nicht nur auf Chipkarten verwendet werden kann, sondern auch auf Smartcards oder sogar Geräten des täglichen Gebrauchs wie Mobiltelefonen, PC-Zubehör oder tragbaren USB-Geräten. Damit kann die Bürgerkarte nicht für alle Bürger gleich sein, wie etwa der Personalausweis, sondern individuell unterschiedlich. Durch diese allgemeine Definition des Konzeptes haben die Kunden also die Wahl, welche Bürgerkarte sie zuletzt verwenden. Zur Zeit ist eine erste Ausprägung der Bürgerkarte in Form der OCG-Karte verfügbar.

Die zwei Hauptanforderungen an die Bürgerkarte sind die Signatur und die Identifikation, d.h. im herkömmlichen Sinne die Bestätigung der Identität etwa per Reisepass und die Ableistung einer Unterschrift. Wenn bestimmte Voraussetzungen² zutreffen, dann haben auf kryptographischem Wege erzeugte Identifikation und Signatur volle Rechtsgültigkeit (d.h. es handelt sich in diesem Fall um eine sichere elektronische Signatur).

Wenn sich das Konzept der Bürgerkarte durchsetzen sollte (und das wird es meiner Meinung nach früher oder später), so kann man eine ganze Vielfalt an Anbietern von Bürgerkarten erwarten, da bereits jetzt viele Universitäten oder Banken planen, Bürgerkarten einzuführen. Einzig die Österreichische Computergesellschaft und der Zertifizierungsdienstanbieter a.trust haben bis jetzt ein Bürgerkarten-taugliches Modul entwickelt.³

7.4.2. Nutzen für Bürger, Behörden und Unternehmen⁴

Es gibt viele Vorteile von E-Government für den Kunden, darunter auch die Orts- und Zeitungebundenheit, womit man z.B. von zu Hause aus im Internet Behördenwege erledigen kann. Dabei gewährleistet die Bürgerkarte auch noch ein hohes Maß an Sicherheit. Es ist mit der Bürgerkarte auch möglich, Anträge zu stellen und Einsicht in gerade laufende Verfahren zu nehmen, außerdem erhöht sich dadurch die Arbeitsgeschwindigkeit der Behörde. Zusätzlich dazu bietet eine Bürgerkarte auch noch eine Reihe nützlicher Sekundärfunktionen, beispielsweise für sicheres Einkaufen im Internet oder zur Lösung verwaltungstechnischer Problemstellungen. Um die Möglichkeiten der Bürgerkarte an einem konkreten Beispiel zu beschreiben: Der Missbrauch von Tabakautomaten ist ein sensibles Thema, zu dem noch niemand brauchbare Lösungsvor-

1 Siehe dazu auch 1.2. E-Government mit Bürgerkarte

2 Siehe dazu auch 1.2.3. Anwendung der Bürgerkarte

3 Diese Module werden bereits jetzt für andere Anwendungen und Einsatzgebiete (z.B. sicheres Login auf Terminal-PCs) in Firmen häufig genutzt.

4 Siehe dazu auch 3. Vor- und Nachteile

schläge geliefert hat. Hätte jeder Bürger eine Bürgerkarte, bräuchte man auf dieser nur das Alter des Inhabers notieren und man könnte mit Sicherheit ausschließen, dass Minderjährige illegalerweise Tabak erwerben. Würde man das Zertifikat auch noch auf der Bankomatkarte aufbringen, so könnte man ganz bequem den Zigarettenkauf bargeldlos mittels QUICK erledigen.

Auch Unternehmen und Firmen profitieren von der Bürgerkarte: Dabei gilt grundsätzlich dasselbe wie oben für Privatpersonen beschrieben wurde. Darüber hinaus wird mit der Bürgerkarte eine Infrastruktur geschaffen, derer sich auch Unternehmen bedienen können (etwa das sichere Einkaufen im Internet per Bürgerkarte, siehe dazu vorherigen Absatz).

Die Behörde selbst profitiert mit der durchgängig elektronischen Abwicklung von effizienteren Verfahrensabläufen. Die Dienstleistungen des Staates werden schneller, kostengünstiger und mit höherer Qualität angeboten. Die Bürgerkarte dient dabei mit sicherer Identifikation, die auch bei hohen Anwenderzahlen effizient und sicher umsetzbar ist. Die elektronische Signatur ist als Äquivalent zur eigenhändigen Unterschrift vollkommen rechtsgültig. Elektronische Antragstellung und Zustellung runden das Angebot ab.

7.4.3. Anwendungsbereiche

Derzeit werden in der öffentlichen Verwaltung noch eine Reihe von Verfahren auf dem Konzept der Bürgerkarte vorbereitet. Es ist aber jetzt schon absehbar, dass vor allem folgende Methoden in Zukunft auch im Internet per Bürgerkarte erledigt werden können:

- Arbeitnehmerveranlagung, Einkommensteuererklärung: Das Finanzministerium bietet mit FinanzOnline bereits ein Portal für Finanzangelegenheiten an, welches zur Zeit nur mit einer vorherigen Registrierung funktioniert. Durch die Bürgerkarte wird dieser Anwendung nicht nur einfacher, sondern vor allem viel sicherer werden.
- Anträge auf Kindergeld und Studienbeihilfe: Kindergeld und Studienbeihilfe gehören zu den ersten Projekten, die die Bundesregierung realisieren möchte.
- Strafregisterbescheinigung: Die Strafregisterbescheinigung wird oft als Zusatz zu den Bewerbungsunterlagen verlangt, kostet aber 14€. Im Zuge des elektronischen Datennachweises wird diese elektronische Vorlage dann kostenlos sein.

Auch im privaten Umfeld und in der Wirtschaft werden eine Vielzahl von neuen Anwendungen und Einsatzmöglichkeiten entstehen:

- Einfaches Login bei Anwendungen und Websites anstatt der mühsamen Eingabe von Usernamen und Password.
- Überprüfung der Echtheit von Dokumenten an Hand der elektronischen Signatur in der Bürgerkarte. Dies ist vor wichtig, um festzustellen, ob die Dateien authentisch sind oder etwa von Dritten verändert wurden.
- Sicherer Vertragsabschluss: Mit der Bürgerkarte kann der Bürger Verträge auf elektronischem Wege signieren. Dies funktioniert gleich wie bei der Kommunikation mit der Behörde, kann aber so auch im privaten Bereich angewandt werden.

7.4.4. Benötigte Ausstattung

Um die Bürgerkarte verwenden zu können, benötigt man folgende Bestandteile:

- Signaturkarte: Das ist die eigentliche Bürgerkarte mit Prozessorchip sowie kleinen integriertem Datenspeicher. In der Signaturkarte werden die kryptographischen Schlüssel gespeichert und die elektronische Signatur berechnet.
- Gültiges Zertifikat: Damit eine sichere elektronische Signatur überhaupt berechnet werden kann, benötigt der Bürger dafür ein gültiges Zertifikat. Zu dessen Ausstellung muss der Karteninhaber persönlich zur Registrierungsstelle des Zertifizierungsdiensteanbieters kommen. Dort wird dann seine Identität überprüft und ein gültiges Zertifikat ausgestellt.
- Kartenlesegerät: Um die Bürgerkarte zu lesen (das Lesegerät muss die verschiedenen Formate lesen können)
- Software: Um die Bürgerkarte zu bedienen.

Der Haken an der Bürgerkarte liegt jedoch in ihren Kosten. Das Trägermedium, die Signaturkarte, wird zwar kostenlos sein (da sie ja nur in Kombination mit dem eigentlich Produkt ausgeliefert erhältlich sein wird), doch kann sie ohne ein gültiges Zertifikat nicht genutzt werden. Wer als Webdesigner schon einmal seine Website zertifizieren ließ, wird sich ein gutes Bild von den doch eher hohen Kosten eines Zertifikates machen können¹. Dazu kommt auch noch, dass das Zertifikat nur für einen begrenzten Zeitraum gilt, d.h. eventuell jedes Jahr erneuert werden muss. Das Kartenlesegerät (Software dafür sollte im Preis inbegriffen sein) selbst schlägt sich auch noch mal mit 20€ zu Buche.

Wenn man sich die Entwicklung der letzten Zeit vor Augen führt, so kann man daraus schließen, dass der erste Bürger eine Anwendung im E-Government erst Anfang 2005 betreiben können wird². Es stehen zur Zeit immerhin noch zu viele Schritte aus, z.B. die Verordnung des zuständigen Bundesministers auf Gesetzesbasis oder die Programmierung der Webservices.

¹ Genaue Angaben sind zur Zeit noch nicht verfügbar, da ja erst die Praxis den Markt regeln wird

² Persönliche Einschätzung

8. Stellungnahmen zu E-Government

8.1. BK Dr. Wolfgang Schüssel



Bundeskanzler Dr. Wolfgang Schüssel zeichnet sich als Regierungschef für das neue E-Government Gesetz verantwortlich; dementsprechend viel Lob erhält dieses Vorhaben von ihm. In einer Stellungnahme von 12.02.2004¹ bezeichnet Dr. Schüssel das E-Government Gesetz als "europaweites Vorzeigegesetz". Zitat Dr. Schüssel: „Dieses Gesetz ist ein großer Sprung nach vorne. Nur Finnland und Irland haben ähnliche Regelungen, die aber bei weitem nicht so umfassend sind. Das ist die juristische Geburt der Bürgerkarte, die wir deshalb so gut einsetzen können, weil Österreich gut vernetzt ist.“ Das letzte Argument führt er folgendermaßen aus: „So haben

bereits insgesamt 1,2 Millionen Haushalte, das sind 36 Prozent, Zugang zum Internet. (...) Damit liegt Österreich bei der Internetnutzung im oberen Mittelfeld Europas“

Dr. Schüssel sieht die Bürgerkarte als „ein Instrument zur sicheren elektronischen Kommunikation zwischen Bürger und Amt“, das eine „eindeutige elektronische Identifikation des Bürgers vor der Behörde“ ermöglicht. Auch erklärt er, auf welche Arten man in Zukunft zu einer Bürgerkarte kommen kann: „Eine derartige Bürgerkarte kann man bei privaten Anbietern kaufen. Geplant sind ferner signaturfähige Bankomatkarten, die ab nächstem Jahr von einem Großteil der Banken an die Kunden abgegeben werden. Als dritte Möglichkeit des elektronischen Behördenverkehrs sollen auch Mobiltelefone mit Bürgerkartenfunktionen eingesetzt werden können.“ Diese Möglichkeit ist allerdings aus technischen Gründen eher unangebracht. Ansonsten müsste der Bürger jedes Mal, wenn er eine Transaktion mit der Behörde durchführen möchte, die SIM-Karte aus dem Handy nehmen, ein zu lästiger Prozess.

Weiters kündigt Dr. Schüssel eine „Erleichterung im Umgang mit Behörden“ an, indem ein Standarddokumentenregister eingerichtet werden soll, auf das jeder Bürger Zugriff erhält. Zitat des Bundeskanzlers: „Damit entfällt zum Beispiel das Beilegen von Dokumenten bei Amtswegen.“ Ein wichtiger Zusatz zum Schluss: „Die Zustellkosten liegen nach wie vor beim Amt.“

Ganz klar weist Dr. Schüssel darauf hin, dass ein elektronischer Amtsweg nicht verpflichtend sei, sondern nur eine zusätzliche Leistung der Behörde: "Jeder kann selbst wählen, ob er die Behörde elektronisch oder so wie bisher persönlich erreichen möchte. Der Grundsatz der Wahlfreiheit der Kommunikationswege bleibt bestehen. Die Behörden müssen jedoch in der Lage sein, bis 2008 den amtlichen Verkehr zur Gänze elektronisch abzuwickeln."

1 Quelle: Website der ÖVP in <http://www.oevp.at/artikel.asp?where=007984>

8.2. ÖVP: Abg. Mag. Karin Hakl



Die Sprecherin für der Österreichischen Volkspartei für Telekommunikation und neue Technologie, Abg. Mag. Karin Hakl, bezeichnet das neue E-Governmentgesetz in ihrer Pressaussendung vom 22. Jänner 2004¹ als eine klare "Win-Win-Win-Lösung". Anlässlich des Verfassungsausschusses am Donnerstag feierte Mag. Hakl das E-Government Gesetz als einen weiteren Sprung Österreichs nach vorn im Bereich der Informations-

gesellschaft. Zitat Mag. Hakl: „Das neue Gesetz schafft etwas sehr Seltenes: Alle - die Bürger, die Unternehmen, aber auch der Staat - werden profitieren. Das e-Government-Gesetz stellt damit eine ‚Win-Win-Win-Lösung‘ dar.“ Weiters führt sie mehrere gewichtige Vorteile des E-Government aus: „Künftig wird der Akt laufen, nicht mehr der Bürger. Alle Serviceleistungen der Verwaltung können künftig rund um die Uhr, sieben Tage in der Woche in Anspruch genommen werden. Die Bindung an Amtsstunden gehört der Vergangenheit an. Für Bürger und Unternehmen werden die Verfahren auch wesentlich billiger. Eine effiziente und transparente Verwaltung ist ein weiterer wichtiger Standort- und Wettbewerbsvorteil und sichert damit Arbeitsplätze“. Die Aufgabe der neuen Bürgerkarte sieht Mag. Hakl folgendermaßen: „Im Zentrum des neuen Gesetzes steht die Bürgerkarte, die den Zweck hat, im Verkehr mit Behörden einen elektronischen Identitäts- und Echtheitsnachweis unter gleichzeitiger Wahrung des Datenschutzes zu ermöglichen. Jeder Bürger und jeder Unternehmer erhält eine Stammzahl, von der verschlüsselt und fälschungssicher Identitätsmerkmale abgeleitet werden. Diese elektronische Signatur, eine Art virtueller Fingerabdruck, ersetzt die Unterschrift im herkömmlichen Sinn und ist die Grundvoraussetzung für einen sinnvollen und effizienten Einsatz von e-Government.“ Auch hebt Mag. Hakl die Bedeutung des neuen Standarddokumentenregisters hervor, das die oft notwendige Beibringung von Urkunden erleichtern soll. Beispielsweise könnten auf diesem Wege Geburtsurkunde und Staatsbürgerschaftsnachweis künftig elektronisch erledigt werden. „Die Zustellung von Dokumenten erfolgt nach dem Inkrafttreten des Gesetzes ebenfalls sicher und elektronisch (...) Eine schlanke, schnelle, bürgernahe und transparente Verwaltung ist für einen modernen Dienstleistungsstaat wie Österreich von entscheidender Bedeutung. Danken muss man bereits jetzt all jenen Beamten und Mitarbeitern von Behörden, Städten und Gemeinden, die durch die Schaffung der Voraussetzungen eine rasche Umstellung der Verwaltungspraxis ermöglichen. Österreich liegt im e-Government-Bereich sehr gut, durch das neue Gesetz, mit dem auch viele bereits laufende e-Government-Projekte von Ländern und Gemeinden zusammengeführt werden, sind wir bis Mitte nächsten Jahres endgültig unter den Top 5 Europas“, schließt Mag. Hakl ihre Stellungnahme ab.

1 Quelle: Website der Tiroler VP, http://www.tiroler-vp.at/php/news_meldung.php?nr=369

8.3. SPÖ: Vors. Abg. Dr. Peter Wittmann und Abg. Mag. Johann Maier



In einer gemeinsamen Pressekonferenz vom 29. Jänner 2004¹ übten SPÖ-Verfassungssprecher Dr. Peter Wittmann und SPÖ-Konsumenschutzsprecher Mag. Johann Maier umfassende Kritik am neuen E-Government Gesetz. Einige der wichtigsten Bedenken der SPÖ sind: „dass das heute auf der Tagesordnung des Parlamentsplenums stehende Gesetz in dieser Form zu kompliziert, zu bürgerunfreundlich, datenschutzrechtlich bedenk-

lich und zu teuer“ sei. Eines der absolut bedenklichsten Problem im Bereich E-Government griff Dr. Wittmann ebenfalls auf: Es würden nämlich gleichzeitig „über den Ausbau des Melderegisters die Voraussetzungen für einen umfassenden Datenverbund geschaffen (...) Die Daten sämtlicher Ministerien komme in einem Ministerium, dem Innenministerium, zusammen. Und das ist partout jenes Ministerium, das aufgrund der Zuständigkeit für die Rasterfahndung an vielen Daten interessiert ist“, schloss Wittmann. Scharf formulierte er, „Diese Konzentration als gläserner Mensch zu bezeichnen, ist eigentlich schon eine Untertreibung“. Mag. Maier empfand die Diskussion über die Datensicherheit in Österreich nicht ernsthaft und umfassend genug und verwies auf die Spitzelaffäre: "Es stellt sich immer die Frage, was passiert mit den Daten, wie werden sie verwendet und wer hat darauf Zugriff", meinte Maier. "Wir können nicht zustimmen, dass das Innenministerium in der Lage ist, unkontrolliert - mehr oder weniger - auf Daten zugreifen zu können", erklärte Maier, da das Innenministerium nach vorliegendem Gesetz die für die Datenschutzkommission zuständige Behörde sei. Maier betonte, es habe bereits in der Vergangenheit einige Datenabfragen, gegeben, wie er im Frühjahr letzten Jahres selbst nachwies. Dies gipfelte laut Maier darin, dass diese Daten sogar veräußert wurden (Stichwort "Businesspartner"). Als Alternative schlug Wittmann eine Auslagerung an einen privaten Dienstleister vor; sofern dieser an einem Datenverbund nicht interessiert sei.

Außerdem, so Dr. Wittmann und Mag. Maier weiter, sei das Gesetz „mangels Kompetenzgrundlage verfassungswidrig, sodass es keine gesicherte Rechtsgrundlage für die Umstellung biete“. Dafür hat er ein konkretes Beispiel parat: "Bei wem beschwert sich der Bürger, wenn er Bedenken über die Datenschutzintegrität hat? Bei der Datenschutzkommission, die zugleich für die Datenschlüssel zuständig ist?". Anschließend deklarierte er: "Wir halten das für verfassungswidrig!" Zusammenfassend erklärte Dr. Wittmann, dass dieses Gesetz "offensichtlich vom übergeordneten Ziel erfasst war, eine Lösung für die Verwaltung und vom Bürger zu schaffen. Wir wollen eine Lösung für den Bürger und von der Verwaltung!"

1 Quelle: Pressearchiv OTS http://www.ots.at/meldung.php?schluessel=OTS_20040129_OT0174

8.4. FPÖ: Abg. DI Elke Achleitner



In einer Presseaussendung vom 29. Jänner 2004¹ zum Thema E-Government gibt sich die freiheitliche Abgeordnete Elke Achleitner mit dem neuen E-Government Gesetz sehr zufrieden. Die freiheitliche Abgeordnete ist davon überzeugt, dass "durch E-Government (...) in erster Linie die Bürger" profitieren. "Die Abläufe in der Verwaltung werden beschleunigt und die Bürger haben jederzeit Zugang zur Verwaltung.", begründet DI Achleitner ihre Haltung. Auch ist sie der Auffassung, dass die alte FPÖ-Forderung nach einer schlanken Verwaltung dadurch endlich Wirklichkeit werde. Im Allgemeinen sei „das E-Government-Gesetz ein neuer spannender Aspekt der Verwaltungsmodernisierung und bringe eine Reform der inneren Abläufe. Es steigere die Effizienz, stimme die Abläufe besser auf die Kunden ab und konzentriere Kompetenzen.“ erklärte DI Achleitner. Für sie ist auch das One-Stop-One-Shop-Prinzip sehr wichtig: „Dadurch [werde] verwirklicht, [dass] es nur mehr einen Ansprechpartner für ein Verfahren [gebe], auch wenn dieses behördenübergreifend sei“. „E-Government bedeute aber auch Non-Stop-Government: Die Bürger hätten damit rund um die Uhr Zugang zur öffentlichen Verwaltung, und zwar aufgrund des Multi-Channel-Prinzips über die verschiedensten Medien, wie etwa Internet, Telephone (sic!) (Mobil und Festnetz), SMS, öffentliche Terminals, Call Center etc.“ ist sich DI Achleitner der Vorteile für den Bürger bewusst. „Durch die Verkürzung des Durchlaufs und der Abwicklungszeiten steige auch die Verwaltungstransparenz. Österreich habe die Wichtigkeit von Informations- und Kommunikationstechnologien für die öffentliche Verwaltung früh erkannt“, so DI Achleitner wörtlich. Weiters war sie der Auffassung, dass „es [sich] hier um ein strategisches Kernthema [handle]. Mit einer gemeinsamen Kraftanstrengung von Bund, Ländern und Gemeinden müsse man nun die Voraussetzungen dafür schaffen, daß (sic!) Österreich im Aktionsplan eEurope einen Platz unter den ersten fünf einnehme; derzeit befinde es sich auf Platz 11 von 18 Plätzen“. DI Achleitner betonte, dass "mit dem E-Government-Gesetz ein neues Instrument für die sichere elektronische Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden geschaffen" würde. Sie befand "die Einsparungsmöglichkeiten und Effizienzsteigerungspotentiale der elektronischen Kommunikationsform [als] ausgeschöpft." Zur Nachweisfähigkeit meinte sie, dass „das Gesetz (...) unter Anderem besondere Regelungen über die Bürgerkarte als Mittel zum elektronischen Identitätsnachweis samt elektronischer Signatur sowie über ein Standarddokumentenregister mit elektronischem Nachweis von wichtigen Personenstandsdaten“ enthalte.

1 Quelle: Pressearchiv OTS http://www.ots.at/meldung.php?schluessel=OTS_20040129_OTSO142

8.5. Grüne: Abg. Dr. Gabriela Moser



In einer Presseaussendung vom 22. Jänner 2004¹ kritisiert die Grüne Konsumentensprecherin, Abg. Dr. Gabriela Moser vor allem aus Datenschutzgründen das neue E-Government Gesetz. Ihr Grundtenor: „[Der] Gesetzestext konzentriert sich auf BürgerInnenkarte und verletzt Datenschutz; [das] e-governmentgesetz schafft gläserne bürgerinnen statt gläserne behörden“ (sic!). So heißt es in der Presseaussendung weiters: „Anlässlich des heutigen ExpertInnen-Hearings im Verfassungsausschuß über die Regierungsvorlage zum E-Governmentgesetz wiederholt die KonsumentInnensprecherin der Grünen, Gabriela Moser, ihre Kritik, dass das Gesetz nicht e-Government regle, sondern die elektronische Personenkennzeichnung.“ (sic!) Moser wird wörtlich zitiert: "So werden gläserne BürgerInnen statt gläserner Behörden geschaffen. Insgesamt öffnet das E-Governmentgesetz die Pforten zum Überwachungsstaat, statt Verwaltungsbarrieren abzubauen und bürgerInnennahe Standards festzusetzen. Die Chancen, neue Technologien in Richtung demokratischer Partizipation anzuwenden, werden gänzlich verspielt!" Auch zählt sie auf, welche Datenschutzrechtlichen Bedenken sich ergeben: „Es soll für unterschiedliche Bereiche der öffentlichen Verwaltung unterschiedliche, sog. bereichsspezifische Personenkennzeichen (bPK) geben, allerdings fehlt eine Abgrenzung dieser Bereiche. Dadurch besteht die Gefahr, dass eine relativ weitgehende Verknüpfung von Daten möglich sein wird. Da die Datenschutzkommission bereits derzeit an Arbeitsüberlastung leidet, soll offenbar die tatsächliche Verwaltung der Personenkennzeichen im BMI erfolgen, womit dieses faktisch Einblick in alle elektronisch geführten Behördenwege erhält.“ Somit kommt Dr. Moser zum Schluss: „Insgesamt sind die Datenschutzprobleme massiv und – wegen teilweise sehr unklarer und verworrener Regelungen – gar nicht in ihrer ganzen Reichweite absehbar. Im ganzen Entwurf finden sich zudem keine Hinweise auf die Bereitstellung von Leistungen und Services für BürgerInnen durch die öffentliche Hand in Form des E-Governments. BürgerInnenrechte wie z.B. jenes auf Informationserteilung, auf Vertraulichkeit, etc. fehlen ebenso wie Leistungsstandards bei Amtsbesuchen von BürgerInnen.“ Außerdem erwähnt sie abschließend noch eine Kostenprobleme: „BürgerInnen, die weiterhin Amtswege persönlich erledigen, werden finanziell benachteiligt (indem diverse Verwaltungsgebühren nur bei elektronischer Erledigung wegfallen) (...) Der Gesetzesentwurf enthält auch keine Kostenschätzung, es ist nur äußerst vage von Einsparungspotenzialen die Rede. Die Länder und die ARGE Daten sind aber überzeugt, dass bei Umsetzung des Gesetzes hohe Kosten anfallen werden (die ARGE Daten schätzt 2-3 Mio. Euro Fixkosten für den Start der Personenkennzeichen sowie ca. 10 Euro pro verwaltetem Datensatz und Jahr).“

1 Quelle: Website Grüne, <http://www.gruene.at/themen.php?tid=21305&wo=0&kat=it%2Foss&kid=1051>

8.6. Verein für Internetbenutzer Österreich



Auch der unabhängige und überparteiliche „Verein für Internetbenutzer Österreich“ kommentiert in einer Presseaussendung vom 15. September 2003¹ das neue E-Government Gesetz. Zu Beginn der Aussendung heißt es: „Der Verein für Internet-Benutzer Österreichs (VIBE!AT) steht der elektronischen Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden grundsätzlich positiv gegenüber. [Das Gesetz] enthält jedoch einige Problemfelder zu denen wir wie folgt Stellung nehmen.“ Anschließend folgt eine Aufzählung von Sachverhalten, die der Verein für Internetbenutzer Österreich als besonders negativ empfindet; die nach heutigem Stand noch relevanten beziehen sich auf die Kosten des E-Government: „Verschiebung der Kosten von der Verwaltung zum Bürger: Die (...) vorgesehene Einführung kommerzieller Zustelldienste bietet bei erhöhten Kosten für die Bürger keinen erkennbaren Mehrwert im Vergleich zur bisher schon praktizierten elektronischen Kommunikation mit Behörden. Die Kosten für diese elektronischen Zustelldienste wären vom Bürger zu tragen, im Gegensatz zur bisherigen Situation wo der Empfang von behördlichen Schriftstücken (z.B. per RSA/RSb-Brief) keine Kosten verursacht. Den im Entwurf angeführten geringeren Zustellkosten der Behörden stehen also höhere Ausgaben auf Bürgerseite gegenüber, die Kosten für die Zustellung werden von der Verwaltung auf den Bürger abgewälzt. Zusammen mit den Aufwendungen für die Bürgerkarte (u.a. Anschaffung von Kartenlesegeräten sowie jährliche Kosten der Zertifikate) würden die Zustelldienste zu einer höheren Kostenbelastung durch E-Government und somit zu einer höheren Akzeptanzschwelle für die Nutzung der elektronischen Dienste führen. Die im Entwurf vorgesehene Gebührenbefreiung bei Verwendung der Bürgerkarte ist grundsätzlich zu begrüßen, fördert aber primär Bürger welche bereits über die notwendige Infrastruktur (Computer, Internet-Zugang, Kartenlesegerät) sowie Kenntnisse im Umgang mit den neuen Technologien verfügen. Für jene Bürger welche noch nicht ausreichend in die ‚digitale Gesellschaft‘ integriert sind bilden hingegen die durch den vorliegenden Gesetzesentwurf erhöhte Komplexität der Verfahren und die (u.a. durch die Zustelldienste) erhöhten Kosten eine noch größere Einstiegsbarriere, die "Digitale Kluft" vergrößert sich. Angesichts der zu erwartenden Kosten und Komplexität (vgl. u.a. die notwendigen Regelungen über Zulassung, Aufsicht und Haftung) sowie den damit einhergehenden Risiken ist insbesondere von der Zwischenschaltung kommerzieller elektronischer Zustelldienste in die Kommunikation zwischen Bürger und Behörde abzuraten. Für eine breite Annahme von E-Government-Diensten in der Bevölkerung ist eine möglichst einfache, kostengünstige und bürgernahe Gestaltung der Dienste (vgl. z.B. Finanz Online) zu empfehlen.“

1 Quelle: Website der VIBE!AT, <http://www.vibe.at/aktionen/200309/eGovG-Stellungnahme.html>
Bei dieser Stellungnahme handelt es sich um einen Kommentar zum Entwurf des Gesetzes, deshalb gebe ich nur diejenigen Passagen wieder, die sich auch im tatsächlichen Gesetz nicht geändert haben.

Glossar

Algorithmus: Technische Prozedur, mit der z.B. eine Information verschlüsselt werden kann.

Authentisierung: Vorgang, bei dem Zugang/Zugriff gewährt wird.

Authentifizierungsschlüssel: Zum obigen Vorgang benötigter Code.

Automationsunterstützten Datenübertragung: Kommunikation über die Informationstechn.

Chip: Eine Art Mini-Computer, der z.B. in Bankomatkarten eingebaut wird.

Coden: Das Erstellen (hauptsächlich Designen) von Websites.

Datenintegrität: Beschaffenheit einer Datenmenge.

Domain: Internetadresse, z.B. www.e-government.at

Eingabemasken, Eingabeschemata: Vordefinierte Felder, über die Eingaben erfolgen.

Elektronische Services: Dienstleistungen über das Internet

E-Mail: Elektronische Post, Übertragung von Nachrichten im Internet

IKT-Strategie des Bundes (CIO): Siehe dazu 7.2. Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes

Infrastruktur: Zur Verfügung stehende (technische) Mittel

Internet Relay Chat: Echtzeitunterhaltung mit einer realen Person über Internet.

IP: Weltweit eindeutige Identifikationsnummer, die im Internet notwendig ist.

Kommunikation: Übermittlung von Informationen oder Daten.

Mail Account: Postfach, das zur Übermittlung von E-Mail verwendet werden muss.

Portalverbindungen: Verbindungen zweier (gleicher) Programme über das Internet.

Protokolle: Regeln, nach welchen bestimmte Daten zu übertragen sind.

Registrierungsbehörde: Die Registrierungsschlüssel vergebende Institution

Ressortübergreifender Zugriff: Zugriff einer Behörde auf die Daten einer anderen.

Schnittstelle: Gemeinsamer Überlagerungsbereich.

Server: Computer, der (Web)daten verwaltet und Anfragen beantwortet.

Signator: Person, welche eine Signatur besitzt.

Signaturkarte: Karte, die zur Signatur mittels Bürgerkarte benötigt wird.

Stammzahl: Ein aus bestimmten Informationen generierter Code.

Technologieneutral: Konzept, das sich nicht auf eine Technologie beschränkt.

Trägermedium: Technisches Gerät, auf dem Informationen gespeichert werden.

Transaktion: Aktivität, Handlung mit der Behörde

Übermittlungsart: Technische Weise, auf welche Informationen übermittelt werden.

Webbasiert: Etwas, das sich im komplett im Internet befindet.

Zertifizierung: Verifizierung und Überprüfung eines Inhaltes.

Zertifizierungsdienstanbieter: Anerkannter Anbieter von Zertifikaten.

Literaturverzeichnis

Websites der Republik Österreich

Umfangreiches Archiv der Stabstelle für IKT-Strategie des Bundes, <http://www.cio.gv.at>
Gesetzessammlung der Republik Österreich, <http://www.ris.bka.gv.at>
Österreichische Parlamentsdirektion, <http://www.parlinkom.gv.at>
Republik Österreich, <http://www.austria.gv.at>
Bundeskanzleramt, <http://www.bka.gv.at>
BM für Bildung, Wissenschaft und Kultur, <http://www.bmbwk.gv.at>
Amtshelfer, <http://www.help.gv.at>

Websites von Ländern und Gemeinden

Amt der Tiroler Landesregierung, <http://www.tirol.gv.at>
Stadt Wien, <http://www.wien.at>
Stadt Feldkirch, <http://www.feldkirch.at>
Gemeinde Ramingstein, <http://www.ramingstein.at>
Gemeinde Niederwölz, <http://www.gde-niederwoelz.at>

Website von Parteien und Interessensvertretungen

Österreichischen Volkspartei, <http://www.oevp.at>
Tiroler Volkspartei, <http://www.tiroler-vp.at>
Sozialdemokratischen Partei Österreichs, <http://www.spoe.at>
Freiheitlichen Partei Österreichs, <http://www.fpoe.at>
Die Grünen, <http://www.gruene.at>
VIBE!AT, <http://www.vibe.at>
Jugendinfo Netzwerk, <http://www.jugendinfo.at>
Plattform „Sicherheit im Internet“ unter <http://www.sicherheit-im-internet.at>

Website von Unternehmen:

GEMPLUS, <http://www.gemplus.com>
Routledge-Verlag, <http://www.routledge-ny.com>

Schriftliche Werke:

Dr. Connert Wilfried, Die Rechtsgrundlagen des E-Government, erschienen in der Österreichischen Gemeindezeitung 2002

Quellennachweis

- Seite 5:** ► Dr. Connert, Wilfried – Die Rechtsgrundlagen des E-Government, erschienen in der Österreichischen Gemeindezeitschrift 2002
► E-Government Gesetz (e-GovG), online verfügbar auf der Website des CIO, <http://labs.cio.gv.at/egovg/texte/EGovGGesetzestext.pdf>
- Seite 6:** ► E-Government Gesetz (e-GovG), online verfügbar auf der Website des CIO, <http://labs.cio.gv.at/egovg/texte/EGovGGesetzestext.pdf>
- Seite 7:** ► e-GovG: E-Government Gesetz der Republik Österreich, abrufbar auf der Website des CIO, <http://labs.cio.gv.at/egovg/texte/EGovGGesetzestext.pdf>
- Seite 8:** ► e-GovG: E-Government Gesetz der Republik Österreich, abrufbar auf der Website des CIO, <http://labs.cio.gv.at/egovg/texte/EGovGGesetzestext.pdf>
- Seite 9:** ► Zustellgesetz (ZustG), idF von BGBl. Nr. 65/2002
► Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 (AVG), idF von BGBl. 117/2002
► Dr. Connert, Wilfried – Die Rechtsgrundlagen des E-Government, erschienen in der Österreichischen Gemeindezeitschrift 2002
- Seite 10:** ► Jugendinfo Netzwerk, <http://www.jugendinfo.at/download/ferienjob.pdf>
- Seite 12:** ► Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 (AVG), idF von BGBl. 117/2002
- Seite 14:** ► Eine Liste aller Applikation findet sich auf der Website des CIO, <http://www.cio.gv.at/applications>
- Seite 15:** ► E-Government Gesetz der Republik Österreich, abrufbar auf der Website des CIO, <http://labs.cio.gv.at/egovg/texte/EGovGGesetzestext.pdf>
► Website des Chip-Herstellers GEMPLUS, <http://www.gemplus.com>
- Seite 16:** ► Website des CIO, http://www.cio.gv.at/it-nninfrastructure/pki/pki_allgemein_20030611.pdf
► Plattform „Sicherheit im Internet“ unter http://www.sicherheit-im-internet.at/www/sec/cio/OCG_IA_AL_TM.ppt
- Seite 22:** ► Website des CIO, <http://www.cio.gv.at/international>
- Seite 23:** ► Website des CIO, <http://www.cio.gv.at/international>

- Seite 24:** ► Website des Routledge-Verlags, <http://www.routledge-ny.com>
- Seite 28:** ► Eigene Analyse der Websites <http://www.tirol.gv.at>, <http://www.bka.gv.at>,
<http://www.wien.at> <http://www.bmbwk.gv.at> und <http://www.help.gv.at>
- Seite 30:** ► Eigenrecherche auf <http://www.wien.gv.at> und <http://www.feldkirch.at>
► Eigenrecherche auf <http://www.ramingstein.at> und <http://chat.gde-niederwoelz.at/>
- Seite 32:** ► Website des CIO, <http://www.cio.gv.at/egovernment> und
<http://www.cio.gv.at/aboutus>
- Seite 33:** ► Website des CIO, <http://www.cio.gv.at/egovernment> und
<http://www.cio.gv.at/aboutus>
- Seite 34:** ► Website des CIO, <http://www.cio.gv.at/egovernment>
- Seite 38:** ► Website der ÖVP, <http://www.oevp.at/artikel.asp?where=007984>
► Foto: © ÖVP, <http://www.oevp.at/common/fotogalleries/300300805.jpg>
- Seite 39:** ► Website der Tiroler VP, http://www.tiroler-vp.at/php/news_meldung.php?nr=369
► Foto: © ÖVP, <http://www.oevp.at/common/fotos/gross/1876.jpg>
- Seite 40:** ► Pressearchiv OTS,
http://www.ots.at/meldung.php?schluessel=OTS_20040129_OTS0174
► Fotos: © Petra Spiola, SPÖ, <http://fotos.spoe.at/abg/nr>
- Seite 41:** ► Pressearchiv OTS,
http://www.ots.at/meldung.php?schluessel=OTS_20040129_OTS0142
► Foto: © ZGIS (Zentrum für Geoinformatik Salzburg)
<http://www.zgis.at/images/fotos/eachleitner.jpg>
- Seite 42:** ► Website der Grünen,
<http://www.gruene.at/themen.php?tid=21305&wo=0&kat=it%2Foss&kid=1051>
► Foto: © Die Grünen Oberösterreich Pressefotos,
http://www.ooe.gruene.at/pics2002/port_moser_g_250_rgb.jpg
- Seite 43:** ► Website der VIBE!AT, <http://www.bice.at/aktionen/200309/eGovG-Stellungnahme.html>
► Foto: © VIBE!AT, <http://www.vibe.at/images/vibe150-16.jpg>

Statistik

Titel	Electronic Government. Österreichs Verwaltung Online.	Seiten	48
Thema	Electronic Government und dessen Umsetzung in Öst.	Wörter	14.573
Autor	Georg Brandmayr georg.brandmayr@networld.at	Zeichen	120.349
Copyright	© 2004, Georg Brandmayr. Alle Rechte Vorbehalten.	Datum	15.02.2003

Protokoll

Woche	MAI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DEZ	JAN	FEB
I			01		01	01		12	04 09	
II	15				01 17	01	07	08	13	14
III		01		01	01	01 18	11	06 08	02	
IV		01 16		01	01 04	05 10		07 09	08 02	

01. Sammlung von Material, Aufarbeiten der Informationen, Gliederung und Überblick
02. Verfassen von Deckblatt, Vorwort, Inhaltsverzeichnis, Glossar, Literaturverzeichnis, Quellennachweis, Statistik und Protokoll, Layout und Design
04. Verfassen der Rechtliche Grundlagen
05. Verfassen der Technische Grundlagen
06. Verfassen der Vor- und Nachteile
07. Verfassen der Europäische Zusammenarbeit und den Internationalen Vergleichs
08. Verfassen der Realisierten Dienste
09. Verfassen der Strategie der Republik Österreich und der Stellungnahmen
10. Erste Besprechung mit Betreuungslehrer, Dauer 2h
11. Zweite Besprechung mit Betreuungslehrer, Dauer 0,75h
12. Dritte Besprechung mit Betreuungslehrer, Dauer 1,5h
13. Vierte Besprechung mit Betreuungslehrer, Dauer 0,5h
14. Fünfte Besprechung mit Betreuungslehrer, Dauer 2,5h
15. Erstes Gespräch über die mündliche Reifeprüfung und Anfrage über die Möglichkeit, in Informatik eine Fachbereichsarbeit zu verfassen.
16. Einigung mit Prof. De Zottis über das Thema der Fachbereichsarbeit
17. Anmeldung der Fachbereichsarbeit beim Landesschulrat für Tirol
18. Bewilligung der Fachbereichsarbeit durch den Landesschulrat für Tirol