



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„e-Government –
Entwicklung, Umsetzung und Akzeptanz in Österreich“

verfasst von / submitted by

Pamela Lugschitz, Bakk.rer.soc.oec

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Science (MSc)

Wien, 2018 / Vienna 2018

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 066 915

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Masterstudium Betriebswirtschaft UG2002

Betreut von / Supervisor:

Ao. Univ.-Prof. Dr. Christine Strauß

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich an Eides statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel verfasst habe und die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken als solche kenntlich gemacht habe.

Des Weiteren wurde diese Arbeit, ob in gleicher oder ähnlicher Form, bisher keiner Prüfungskommission vorgelegt und auch nicht veröffentlicht.

Wien, 2018

Pamela Lugschitz, Bakk.rer.soc.oec.

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei meinem Betreuer Herrn Mag. Andreas Mladenow für die Geduld und die wertvolle Hilfestellung während der Erstellung meiner Masterarbeit bedanken. Des Weiteren bedanke ich mich bei ao.Univ.Prof. Dr. Christine Strauß für die fachliche Betreuung und Anregungen im Rahmen des Masterarbeitskonversatoriums.

Dank gilt auch meinem Freund Benjamin für die Rücksichtnahme und Unterstützung in den letzten Monaten.

Besonderer Dank gilt meiner gesamten Familie, die mich während meines ganzen Bakkalaureats- und Masterstudiums unterstützt haben und mir mit helfenden Worten zur Seite gestanden sind. Doch der größte Dank gilt meinen Eltern Eva und Kurt, die mir die das Studium ermöglicht haben, sowie meiner Schwester Tamara für die Motivation und gemeinsamen Lerneinheiten während der ganzen Studienzeit.

I Inhaltsverzeichnis

I Inhaltsverzeichnis	IX
II Tabellenverzeichnis	V
III Abbildungsverzeichnis	VI
IV Abkürzungsverzeichnis	VII
1. Einleitung.....	1
1.1. Problem- und Fragestellung.....	2
1.2. Zielsetzung	2
2. Überblick über das e-Government.....	4
2.1. Begriffserklärung „e-Government“	4
2.2. Ebenen des e-Governments	7
2.2.1. e-Administration	8
2.2.2. e-Demokratie	11
2.3. Dimensionen des e-Government	18
2.4. Kommunikationsbeziehungen im e-Government	20
2.5. Vorteile des e-Governments	23
2.6. Nachteile des e-Government	24
3. Entwicklung	26
3.1. Grundstein des e-Government ab 1997.....	27
3.2. e-Government im 21. Jahrhundert.....	28
3.3. Vorreiterrolle in der Europäischen Union	31
3.4. E-Government Innovationszentrum	33
3.4.1. Projekt Credential	34
3.5. Smart City Wien.....	34
3.6. Kryptographie	35
3.7. Barrierefreiheit	37
3.7.1. Büchereien Wien.....	38

4.	Umsetzung	40
4.1.	Trägermedium	40
4.1.1.	Die Bürgerkarte	41
4.1.2.	Die Handy-Signatur	46
4.2.	Vertrauensdienste	48
4.3.	Umsetzungsprobleme	49
4.3.1.	Online Bürgerkartenumgebung	49
4.4.	Projekte	50
4.4.1.	Der Wiebot – ein Chatbot für die Stadt Wien	50
4.4.2.	Sag's Wien	54
4.4.3.	Alexa im Bürgerservice	56
4.4.4.	ELGA	57
4.4.5.	Volksbegehren	61
5.	Akzeptanz	65
5.1.	Methode der Datenerhebung	66
5.2.	Durchführung der Befragung	68
5.3.	Auswertung der Daten	69
5.4.	Stichprobe	69
5.5.	Ergebnisse	72
6.	Zukunft	77
6.1.	Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort	77
6.2.	Projekte	78
6.2.1.	Plattform oesterreich.gv.at	78
6.2.2.	Fit for Internet	81
6.2.3.	IDA – Identity Austria	82
6.2.4.	BMI-Sicherheits-App	83
6.3.	Donau-Universität Krems	84
6.3.1.	Department für E-Governance in Wirtschaft und Verwaltung	84
6.3.2.	eLearning für eGovernment	85

7. Fazit.....	86
Quellenverzeichnis	I
Literaturverzeichnis	I
Internetquellen.....	VI
Interviews und Schriftverkehr	XVII
Anhang A.....	XVIII
Anhang B.....	XXV
Anhang C.....	XXVI
Anhang D.....	XXVII
Anhang E.....	XLVII
Anhang F.....	LX
Anhang G	LXVIII
Zusammenfassung	LXXVIII
Abstract	LXXIX

II Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Personen mit e-Government-Nutzung für private Zwecke im Jahre 2017..	3
Tabelle 2: Akzeptierte amtliche Lichtbildausweise zur Freischaltung von Bürgerkarte und Handysignatur	43
Tabelle 3: Projektplan der neuen Plattform oesterreich.gv.at	79

III Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufbau des e-Government.....	8
Abbildung 2: Nachricht über Registrierung des Antrages	9
Abbildung 3: Prozessschritte des e-Procurement.....	11
Abbildung 4: Instrumente der e-Demokratie	13
Abbildung 5: Screenshot der Webseite parlament.gv.at	18
Abbildung 6: Interaktionsebenen im e-Government.....	19
Abbildung 7: Kommunikationsmatrix	20
Abbildung 8: Kommunikationsbeziehungen.....	22
Abbildung 9: Verschlüsselung und Entschlüsselung der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur	36
Abbildung 10: Signaturwert einer elektronischen Signatur	37
Abbildung 11: Screenshot der Handy-Signatur App im Google Playstore	48
Abbildung 12: Screenshot der Applikation Wienbot.....	53
Abbildung 13: Startseite des ELGA Portals	59
Abbildung 14: Übersicht von e-Befunden im ELGA Portal.....	61
Abbildung 15: Alter der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.....	70
Abbildung 16: Internetnutzerinnen und Internetnutzer in Österreich 2017.....	71
Abbildung 17: Herkunft der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.....	72
Abbildung 18: Werbeeinschaltung des Bundeskanzleramts	74
Abbildung 19: Startseite des Wien.at Public WLAN.....	75
Abbildung 20: Logo Digitales Österreich.....	75
Abbildung 21: Logo Help.gv.at.....	75
Abbildung 22: Bekanntheitsgrad der Bürgerkarten bzw. Handy-Signatur Logos	76
Abbildung 23: Übersicht der Bürgerkarten bzw. Handy -Signatur Logos.....	76
Abbildung 24: Screenshot der neuen Plattform oesterreich.gv.at.....	81

IV Abkürzungsverzeichnis

5G	5. Generation des Mobilfunks
AG	Aktiengesellschaft
at	länderspezifische Top Level Domain für Österreich
App	Applikation
Auflg.	Auflage
B2B	Business to Business
B2C	Business to Citizen
B2G	Business to Government
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BGStG	Behindertengleichstellungsgesetz
bka	Bundeskanzleramt
BKU	Bürgerkartenumgebung
BMI	Bundesministerium für Inneres
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
bzw.	beziehungsweise
C2B	Citizen to Business
C2C	Citizen to Citizen
C2G	Citizen to Government
ca.	circa
CEO	Chief Executive Officer
CIO	Chief Information Officer
Dr.	Doktor

dt.	deutsch
e-Administration	electronic Administration
eDA	elektronischer Dienstausweis
e-Democracy	electronic Democracy
EDV	elektronische Datenverarbeitung
EGIZ	E-Government Innovationszentrum
e-Government	electronic Government
e-GovG	e-Governmentgesetz
eIDAS- Verordnung	Verordnung über die elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt
ELAK	elektronischer AKT
ELGA	elektronische Gesundheitsakte
e-Mail	electronic Mail
e-Partizipation	electronic Partizipation
e-Procurement	electronic Procurement
e-Service	electronic Service
e-Shop	electronic Shop
et al.	et aliae
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
Eu-WEG	Europa- Wählerevidenzgesetz
e-Voting	electronic Voting

f.	folgende
ff.	fortfolgende
FH	Fachhochschule
FPÖ	Freiheitliche Partei Österreich
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2G	Government to Government
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GOG-Nr	Bundesgesetz über die Geschäftsordnung des Nationalrates
GPS	Global Positioning System
gv	Government; Secondary Domain Name
Hrsg.	Herausgeber
IBM	International Business Machines
idF	in der Fassung
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
Inc.	Incorporated, US-amerikanische Unternehmensform Corporation
iOS	Internetwork Operating System, Betriebssystem von Apple
IT	Informationstechnik
JAVA	Programmiersprache der Firma Oracle
km ²	Quadratkilometer

MacOS	Macintosh Operating System, Betriebssystem für Macintosh-Rechner
Mag.	Magister
MB	Megabyte
MOCCA	Modular Open Citizen Card Architecture
Nr.	Nummer
ÖH	Österreichische Hochschüler_innenschaft
ÖVP	Österreichische Volkspartei
PC	Personal Computer
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
QR	Quick Response
RIS	Rechtsinformationssystem
RTR	Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH
RSa	Rücksendebrief a; blauer Brief
RSb	Rücksendebrief b; weißer Brief
S.	Seite
SMS	Short Message Service
SoSci Survey	Plattform zur Gestaltung von online Fragebögen
SPSS	Statistical Package for Social Science
St.	Sankt
STORK	Secure Identity across Borders linked
SVG	Signatur- und Vertrauensdienstegesetz
TAN	Transaktionsnummer

USA	United States of America
usp	Unternehmensserviceportal
Vgl.	Vergleich
WAI	Web Accessibility Initiative
WEviG	Wählerevidenzgesetz
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
WLAN	Wireless Local Area Network
WSA	World Summit Award
www	World Wide Web
X-Achse	Abszissenachse, horizontale Koordinationsachse
Y-Achse	Ordinatenachse, vertikale Koordinationsachse
z.B.	zum Beispiel
ZeWaeR	Zentrales Wählerregister
ZMR	Zentrales Melderegister
€	Euro
%	Prozent
§	Paragraph

1. Einleitung

Den Strafregisterauszug online beantragen, Behördenbriefe in ein elektronisches Postfach geliefert bekommen und das Sozialversicherungskonto online einsehen – all diese Vorgänge können unter dem Begriff „e-Government“ vereinheitlicht werden. Es koordiniert den Verkehr zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und staatlichen Einrichtungen auf elektronischem Wege.

Während viele Länder noch davon träumen, dieses Serviceangebot anbieten zu können, ist Österreich in einer Vorreiterposition im Bereich des e-Governments. Bis dato gibt es bereits über 200 Anwendungen, die allen e-Government-Nutzern offenstehen. Viele Amtshandlungen sind ohne eine elektronische Signatur, die mit Hilfe von Bürgerkarte oder mobilen Handy-Signatur durchgeführt wird, auch gar nicht mehr möglich.

Dieser Service wird jeder Bürgerin und jedem Bürger kostenlos zur Verfügung gestellt, die/der im Zentralen Melderegister eingetragen ist. Das Zentrale Melderegister erfasst Personen, die wohnhaft in Österreich sind, oder Personen, die sich im Ergänzungsregister für natürliche Personen eingetragen haben.

In den letzten Jahren ist der Service des e-Government im Alltag immer wichtiger geworden. Die Freischaltungen der Bürgerkarte und der mobilen Handy-Signatur sowie die Akzeptanz der Bürgerinnen und Bürger in Österreich für diese neue Art der Interaktion mit dem Behördenwesen wachsen stetig.

1.1. Problem- und Fragestellung

Die zentrale Fragestellung, mit der sich diese Masterarbeit beschäftigt, ist die Erhebung der Akzeptanz des e-Governments in Österreich. Durch fehlende Aufklärung, Anlaufmöglichkeiten für Informationen sowie nicht vorhandene Voraussetzungen bei Anwenderin und Anwendern (Hardware oder Software) wird der Service oft nicht genutzt. Besonders Menschen im hohen Alter benötigen Unterstützung bei der Anwendung. Da ältere Bürgerinnen und Bürger meistens nicht mehr so mobil sind und dadurch die Anwendungen des e-Governments vermehrt in Anspruch nehmen könnten um Amtswege durchzuführen ohne das Haus zu verlassen, wäre der Bedarf hier umso größer. Schulungen oder Aufklärungsveranstaltungen sowie Unterstützung in diesem Bereich gibt es in Österreich leider so gut wie gar nicht.

Im Rahmen dieser Masterarbeit wurden Primärdaten anhand einer Befragung mithilfe eines Fragebogens durchgeführt. Die Befragung wurde On- & Offline durchgeführt um auch Personen zu erreichen, die nicht internetaffin sind. Die Befragung legte einen Fokus auf das Nutzungsverhalten der User sowie auf Präventionsmaßnahmen, die gesetzt werden könnten.

1.2. Zielsetzung

Diese Masterarbeit soll einen Überblick über das e-Government-Angebot anhand von ausgewählten Beispielen geben und seine unterschiedlichen Anwendungsbereiche hervorheben.

Um auf die unterschiedlichen Phasen des e-Governments einzugehen, ist die vorliegende Arbeit in vier wesentliche Punkte unterteilt:

Entwicklung – Dieses Kapitel beschäftigt sich mit den verschiedenen Entwicklungsphasen des e-Governments sowie den Schwierigkeiten und Problemen in der Anfangsphase.

Umsetzung – In diesem Kapitel wird auf die Umsetzung der verschiedenen Möglichkeiten des e-Governments eingegangen.

Akzeptanz – Ziel dieser Masterarbeit ist es, unter anderem, die Akzeptanz der verschiedenen Altersgruppen zu untersuchen sowie die möglichen Maßnahmen aufzuzeigen, die in Österreich gesetzt werden müssen, um eine Nutzung für alle zu

ermöglichen. Tabelle 1 stellt eine Erhebung der Statistik Austria aus dem Jahr 2016 dar. Diese zeigt, dass ältere Menschen von 65 bis 74 Jahren im Vergleich zu allen anderen Altersgruppen e-Government weit weniger nutzen. Die Ursache für den Rückgang der Nutzung kann mehrere Gründe haben. Im Rahmen dieser Arbeit wurden diese Motive mithilfe eines Fragebogens erhoben.¹

Zukunft – In diesem Kapitel wird auf die Maßnahmen, die gesetzt werden müssen, um das e-Government in Österreich in die Zukunft zu führen, sowie auf geplante Projekte bis 2020, näher eingegangen.

Tabelle 1: Personen mit e-Government-Nutzung für private Zwecke im Jahre 2017

Personen mit E-Government-Nutzung für private Zwecke 2017

Merkmale	Alle Personen	Personen mit E-Government-Nutzung in den letzten zwölf Monaten			
		zusammen	darunter für folgende private Zwecke		
			Informationssuche auf Websites von Ämtern oder Behörden	Herunterladen von behördlichen Formularen	Rücksenden ausgefüllter Formulare an Ämter oder Behörden
	in 1.000	in % aller Personen			
Insgesamt	6.544,9	62,0	50,3	38,3	36,7
Alter					
16 bis 24 Jahre	889,5	68,8	57,7	39,1	36,3
25 bis 34 Jahre	1.183,0	75,3	63,7	48,7	42,0
35 bis 44 Jahre	1.145,0	76,8	59,8	52,1	49,2
45 bis 54 Jahre	1.383,6	64,8	53,6	38,5	38,6
55 bis 64 Jahre	1.129,5	48,9	38,2	29,2	30,5
65 bis 74 Jahre	814,3	27,7	20,8	15,1	17,0
Geschlecht, Alter					
Männer	3.256,2	66,4	53,4	41,1	41,3
16 bis 24 Jahre	460,0	66,9	59,6	34,3	35,4
25 bis 34 Jahre	599,4	76,3	62,5	47,9	43,2
35 bis 44 Jahre	572,0	77,0	55,9	53,4	53,1
45 bis 54 Jahre	692,4	70,5	61,1	44,6	44,8
55 bis 64 Jahre	553,5	59,3	43,9	35,7	39,0
65 bis 74 Jahre	378,8	37,0	27,5	21,7	24,2
Frauen	3.288,8	57,6	47,3	35,5	32,1
16 bis 24 Jahre	429,5	70,9	55,7	44,4	37,3
25 bis 34 Jahre	583,6	74,3	64,8	49,5	40,7
35 bis 44 Jahre	573,0	76,5	63,7	50,7	45,2
45 bis 54 Jahre	691,2	59,1	46,0	32,3	32,4
55 bis 64 Jahre	576,0	39,0	32,8	22,9	22,3
65 bis 74 Jahre	435,5	19,6	14,9	9,3	10,6

Q: STATISTIK AUSTRIA, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2017. Erstellt am 18.10.2017. Befragungszeitpunkt: April bis Juni 2017. - Mehrfachangaben möglich.

Quelle: Statistik Austria, Europäische Erhebung über den IKT Einsatz in Haushalten 2017[Zugriff am 03.12.2017]

¹ Vgl. Statistik Austria - Personen mit E-Government-Nutzung für private Zwecke 2017 [Zugriff am 03.12.2017]

2. Überblick über das e-Government

Im folgenden Kapitel werden die relevanten Begriffe des e-Governments genauer definiert und eine Wissensgrundlage für die vorliegende Arbeit geschaffen. Anhand von Beispielen werden die verschiedenen Bereiche des österreichischen e-Governments erklärt. Des Weiteren wird auf die unterschiedlichen Ebenen und Dimensionen sowie auf die Kommunikationsbeziehungen im e-Government eingegangen.

Ein wesentlicher Teil dieses Kapitels ist darüber hinaus das Aufzeigen der Vor- und Nachteile einer elektronischen Beziehung zwischen Bürgerin und Bürger und dem österreichischen Staat.

2.1. Begriffserklärung „e-Government“

Der Begriff „e-Government“ (dt. elektronische Regierung) beschreibt eine neue Organisationsform. Sie sieht die Kommunikation und alle anderen Interaktionen zwischen dem Staat, vertreten durch die Behörden, und seinen Bürgerinnen und Bürgern, privaten Unternehmen, Kunden und öffentlichen Institutionen vor. Der Kontakt zwischen den beiden Parteien wird mithilfe von modernen elektronischen Informations- und Kommunikationstechniken ermöglicht.² e-Government regelt jegliche Form der Abwicklung von geschäftlichen Prozessen, die im Zusammenhang mit der Regierung oder der Verwaltung eines Staates steht, durch Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechniken über einen elektronischen Marktplatz.³

e-Government ist für die Regierung ein neuer innovativer Weg, insbesondere mittels webbasiertem Internet, den Bürgerinnen und Bürgern oder Unternehmen einen bequemen, einfachen und schnellen Zugang zu Regierungsinformationen und Regierungsdiensten zu ermöglichen.⁴

Durch die neue politische Achsenstellung der aktuellen Regierung und dem Willen, neue Kommunikationswege zwischen Regierung und Bürger zu finden, wird allgemein angenommen, dass die Transparenz erhöht wird und die gemeinsamen Interessen,

² Vgl. Winter (2006), S. 28

³ Vgl. Eixelsberger (2013), S. 351

⁴ Vgl. Fang (2002), S. 1

welche der Staat und die Bürgerinnen und Bürger haben, unterstützt werden. Mit Hilfe von innovativen Konzepten sollen österreichische Staatsbürgerinnen und Staatsbürger die Möglichkeit haben, sich an Projekten zu beteiligen und bei der Weiterentwicklung des Staates mitzuarbeiten. Es wird angenommen, dass durch die Bürgerinnen- und Bürgerbeteiligungen besonders der öffentliche Sektor gestärkt werden kann. Ziel ist es, der Politik zu zeigen, welches Potenzial in der Mitbestimmung des Volkes besteht und den Gemeinschaftsgedanken soziopolitisch in den Mittelpunkt zu rücken.

Die österreichische Regierung hat somit die Chance auf die Kreativität und den Ideenreichtum der Gesellschaft zurückzugreifen und diese Ressourcen zu nutzen.⁵

Der Begriff selbst stammt aus den Vereinigten Staaten von Amerika und ist dadurch englisch geprägt. Das „e“ steht für die Abkürzung des Wortes „electronic“ und soll symbolisieren, dass Bürgerinnen und Bürger auf elektronischem Weg mit den Vertretern des Staates in Verbindung treten können. Diese Abkürzung hat sich durchgesetzt, alle österreichischen Anwendungen des e-Governments sind mit einem „e“ gekennzeichnet. In den letzten Jahren hat sich auch vermehrt ein „m“ als Kennzeichnung für „mobile“ Anwendungen durchgesetzt.

Die USA gehen von drei Staatsgewalten aus – die Legislative, die Exekutive und die Judikative – die das e-Government umfassen und verknüpfen.⁶

Die Idee für ein e-Government hatte im Jahre 1996 der damalige Vizepräsident der USA Al Gore. Sein Ziel war es, eine Verbindung zwischen den Bürgerinnen und Bürgern mit den verschiedenen Regierungsbehörden zu ermöglichen. Im Rahmen dieses Projektes wollte er die Kosten reduzieren und gleichzeitig die Leistung verbessern sowie die Effizienz der Bearbeitung von Anliegen steigern. Der Erfolg oder das Scheitern des e-Governments hing zu diesem Zeitpunkt mit der globalen Entwicklung des Internets und der Möglichkeit für Bürgerinnen und Bürger, auf diese Informationen zuzugreifen, eng zusammen.⁷

⁵ Vgl. Parycek et al. (2016), S. 305

⁶ Vgl. Parycek et al. (2014), S. 13

⁷ Vgl. Almarabeh & AbuAli (2010), S. 29

In Österreich hat sich der Begriff der „elektronischen Informations- und Kommunikationstechniken“, kurz IKT, in den letzten Jahren ebenfalls durchgesetzt. Der Einsatz dieser Techniken hat eine massive Veränderung in der Verwaltung ausgelöst. Diese Verwaltungsinformatik bezieht sich generell auf den Einsatz von elektronischen Informations- und Kommunikationstechniken, während e-Government nur einen Teil davon abgedeckt.

e-Government bezieht sich ausschließlich auf spezifische Anwendungen mit Kundenbezug, also jene Formen, bei denen Bürgerinnen und Bürger mit der Regierung oder einer Behörde in Kontakt treten. Diese Begriffsbestimmung ist für alle Verwaltungsebenen und auch für die kommunalen Einrichtungen gültig.⁸

Durch diese neuen und modernen Ansätze können „alte“ Dienste und Dienstleistungen unabhängig von Öffnungszeiten kundenfreundlicher angeboten und in Anspruch genommen werden. Anträge, meistens über Formulare, können so von Bürgerinnen und Bürgern schnell und komfortabel jederzeit über das Internet eingebracht werden. Die Bearbeitung der Anliegen und Anträge können durch diese Vorgehensweise automatisiert und schneller durchgeführt werden. Ein Beispiel für die Automatisierung sowie die Einsparung von Zeit und Kosten ist der Erinnerungsservice zur Erneuerung eines Reisepasses.⁹

Zusammenfassend beschreibt der Begriff des electronic Governments die Vereinfachung der Durchführung von Informations-, Kommunikations- oder Austauschprozessen. Die involvierten Akteure sind in folgende drei Gruppen aufgeteilt: Government, Citizen und Business. Auf die Kommunikationsbeziehungen zwischen diesen drei Gruppen wird in Kapitel 2.2. detaillierter eingegangen.¹⁰

Die Idee des e-Government umfasst nicht nur Webseiten oder Plattformen, eine beantwortete E-Mail oder eine verarbeitete Transaktion. Es handelt sich dabei um die Weiterentwicklung der technologischen Revolution. Durch die Anwendung von

⁸ Vgl. Eixelsberger (2013), S. 351

⁹ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 14

¹⁰ Vgl. Meier (2009), S. 4

e-Government entstehen neue Konzepte, die die Transparenz sowie die Verantwortung der Bürgerinnen und Bürger fördern.¹¹

Das e-Government in Österreich umfasst aktuell (Stand November 2017) 249 Anwendungen und Dienste, die jede Bürgerin und jeder Bürger in Österreich in Anspruch nehmen kann. Eine Übersicht der verfügbaren Verwendungen ist im Anhang A einzusehen. Diese neue Organisationsform stellt jedoch keine „Zwangsbedingung“ dar. Alle Bürgerinnen und Bürger, die nicht über die nötige Hardware bzw. das notwendige Know-How verfügen oder einfach den persönlichen Kontakt zu Behördenvertretern bevorzugen, können diese Dienste und Dienstleistungen weiterhin, wie gewohnt, auf einem Amt oder einer Behörde in Anspruch nehmen.¹²

2.2. Ebenen des e-Governments

Abgesehen von der eben genannten Begriffsdefinition, beschreibt das e-Government außerdem auch einen Überbegriff für viele weitere Interaktionen mit Bürgerinnen und Bürgern auf verschiedenen Ebenen und in unterschiedlichen Bereichen des Staates. Diese Funktionen werden in der folgenden Abbildung 1 grafisch dargestellt.

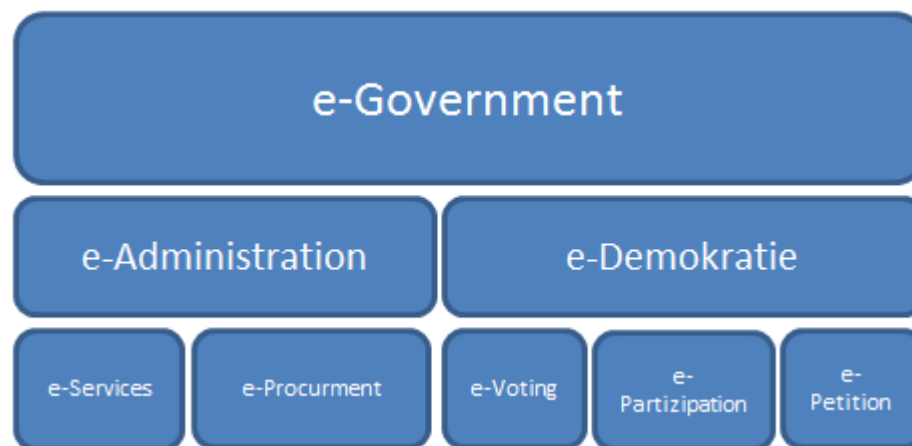
Bei näherer Betrachtung der Grafik fällt einem sofort die Differenzierung zwischen e-Administration und e-Demokratie auf, was einer organisatorischen Aufteilung zwischen der Verwaltung und der Regierung entspricht. Während sich e-Administration ausschließlich mit Verwaltungsaspekten beschäftigt, dreht sich bei e-Demokratie alles um die Kommunikation und den Kontakt zur Regierung.¹³

¹¹ Vgl. Almarabeh & AbuAli (2010), S. 29

¹² Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 14

¹³ Vgl. Eixelsberger (2013), S. 351

Abbildung 1: Aufbau des e-Government



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Eixelsberger (2013), S. 352

2.2.1. e-Administration

Der Überbegriff „e-Administration“ fasst alle Themen zusammen, die mit Verwaltungstätigkeiten in Verbindung stehen.

2.2.1.1. e-Services

Eine zentrale Aufgabe der Administration übernehmen die e-Services. Darunter versteht man alle elektronischen oder teilweise elektronischen Dienstleistungen, die von der österreichischen Verwaltung angeboten werden. Einen vollständig elektronischen Ablauf gibt es beispielsweise beim Antrag einer Strafregisterbescheinigung. Dieser Bescheid wird in den meisten Fällen bei Antritt einer neuen beruflichen Anstellung verlangt und umfasst eine komplette Auflistung der strafrechtlichen Delikte einer Bürgerin oder eines Bürgers. Mithilfe der Bürgerkarte oder Handy-Signatur kann die Bürgerin oder der Bürger diesen Antrag online stellen. Die Kosten der Strafregisterbescheinigung können mittels online-Überweisung oder Kreditkarte gezahlt werden. Sobald die Zahlung durchgeführt wurde, erhält die Bürgerin oder der Bürger eine E-Mail und wird umgehend über die Registrierung des Antrags informiert. In Abbildung 2 wird eine Bestätigungsnachricht für die Registrierung des Antrages für einen Strafregistrauszug abgebildet.

Abbildung 2: Nachricht über Registrierung des Antrages

Antrag wurde angenommen.



LPD-W-SVA-FB-Strafregisteramt@polizei.gv.at

Mi 17.12.2014, 12:04

Sie



Antworten | v

Sehr geehrte Frau [REDACTED]

Ihr Antrag mit der Nummer SRB2014121711561597 wurde registriert.

Sollten Sie Fragen zu Ihrem Antrag haben, so wenden Sie sich bitte an die Landespolizeidirektion Wien, Strafregisteramt: e-Mail (LPD-W-SVA-FB-Strafregisteramt@polizei.gv.at) bzw. telefonisch unter 01/31310/79231 (Mo-Fr 07:30 - 15:30).

Ihre Landespolizeidirektion Wien
Strafregisteramt
DVR Nr. 0003506

Quelle: E-Mailbestätigung des Strafregisteramts

Je nach Auftragslage erreicht die Bürgerin oder den Bürger die Strafregisterbescheinigung schon innerhalb weniger Stunden. Die Zustellung der Bescheinigung erfolgt in elektronischer Form.

Ein Beispiel für die Zustellungsbestätigung ist in Anhang B abgebildet.

Die häufigste Variante der Zustellung erfolgt über meinbrief.at. Dabei handelt es sich um ein elektronisches Postfach, unterstützt von der österreichischen Post. Mittels Bürgerkarte und Handy-Signatur hat die Bürgerin oder der Bürger hier Zugriff auf ein eigenes Postfach. Der Antragsteller erhält eine Benachrichtigung per E-Mail, sobald die Bescheinigung im elektronischen Postfach eingetroffen ist. Die weitere Verwaltung findet unterdessen vollautomatisch im Hintergrund statt. Der Antrag über die Strafregisterbescheinigung, der durch die Bürgerin oder den Bürger elektronisch eingebracht wurde, erscheint bei einem Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes in einem elektronischen Verwaltungssystem. Der Antrag wird daraufhin erstellt und an die Bürgerin oder den Bürger übermittelt. Ein elektronisch zugestellter Strafregistrauszug ist in Anhang C abgebildet¹⁴

e-Services umfassen aber nicht nur den direkten Austausch von Informationen und die Durchführung von Dienstleistungen innerhalb eines Staates, wie bei dem oben genannten Ablauf bei Antrag einer Strafregisterbescheinigung, sondern auch den Austausch zwischen Behörden unterschiedlicher Länder. Der Informationsaustausch

¹⁴ Vgl. Eixelsberger (2013), S. 351 f.

und die Abwicklung von Dienstleistungen mit einer europäischen Institution zählen ebenfalls zum e-Service.¹⁵

2.2.1.2. *e-Procurement*

Nicht nur e-Services fallen unter e-Administration, sondern auch der Begriff „e-Procurement“. Darunter versteht man zunächst die Abwicklung von elektronischen Bestellungen oder elektronischen Ausschreibungen.¹⁶ Der österreichische Staat versteht darunter insbesondere den Einkauf und die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen über das Internet. Im Bereich des e-Procurements werden nicht nur Geschäfte mit öffentlichen Auftraggebern, sondern auch zwischen privaten Unternehmen durchgeführt.¹⁷ Die elektronische Beschaffung, wie „e-Procurement“ auf Deutsch übersetzt heißt, umfasst jegliche Unterstützung des Beschaffungsprozesses.

Mithilfe des e-Procurements können Unternehmen Beschaffungen wie Dienstleistungen, Waren und Bauvorhaben zu den niedrigsten Kosten einkaufen. Der Prozess unterstützt die Planung, Beschaffung und Bezahlung.

Auch die öffentliche Verwaltung profitiert in weiterer Folge von der elektronischen Beschaffung. Anschaffungen der Republik Österreich erfolgen sehr oft über die Bundesbeschaffung GmbH, die seit Jänner 2006 einen e-Shop betreibt.¹⁸

Der Beschaffungsprozess des e-Procurements umfasst sechs Schritte, die ihrerseits drei Unterprozessen zugeordnet sind. Diese drei Prozesse werden im Folgenden anhand einer unterstützenden Grafik erläutert.

Der Prozess der strategischen Beschaffung beinhaltet die Standardisierung und Spezifikation der Beschaffung sowie eine Auswahl von Lieferanten für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen.

Die Durchführung von Vertragsverhandlungen ist der taktischen Beschaffung zugeordnet.

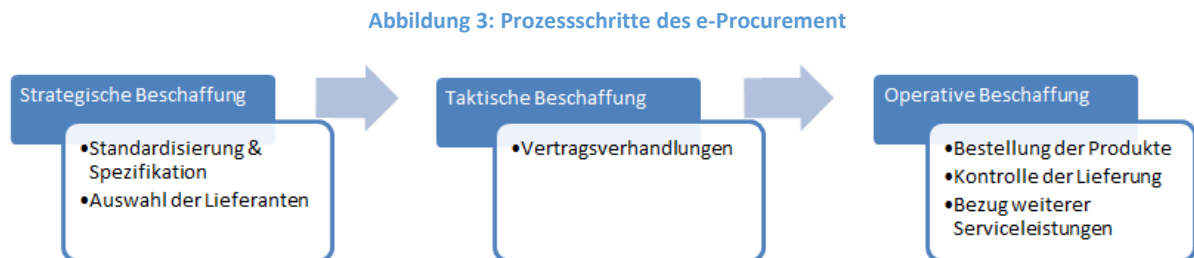
¹⁵ Vgl. Meier (2009), S. 62

¹⁶ Vgl. Eixelsberger (2013), S. 352

¹⁷ Vgl. WKO [Zugriff am 05.11.2017]

¹⁸ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 97

Als dritten und letzten Prozess wird die operative Beschaffung genannt. Diesem Teil werden die Bestellungen der Produkte oder Dienstleistungen bei den Lieferanten, die Kontrolle der Lieferung und der Bezug von weiteren Serviceleistungen zugeordnet. In Abbildung 3 sind ebendiese Prozessschritte bei einer elektronischen Beschaffung grafisch dargestellt.¹⁹



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Meier (2009) S. 40

Zu den Vorteilen des e-Procurements zählt die Beschleunigung der Prozesszeit. Durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien werden zeitintensive manuelle Vorgehensweisen umgangen, wie zum Beispiel das Einscannen oder Kopieren von gedruckten Verträgen und Anfragen. Des Weiteren vermeidet man den Postversand zwischen den beteiligten Parteien.

Durch die Beschleunigung kommt es zu einer Reduktion der Beschaffungskosten. Mithilfe der elektronischen Unterstützung wird der administrative Aufwand minimal gehalten und die Fehleranfälligkeit wesentlich verringert, wodurch eine Qualitätssteigerung im Beschaffungsprozess entsteht. Dank internetbasiertem Beschaffungsprozess kommt es sowohl seitens der Verwaltungseinheit als auch bei den Lieferanten zu einer Erhöhung der Transparenz.²⁰

2.2.2. e-Demokratie

Die zweite große Gruppe des e-Governments ist, neben der e-Administration, die e-Demokratie. Im Wesentlichen wird dabei die elektronische Unterstützung von demokratischen Abläufen verstanden. Diese Prozesse werden in direkt-demokratisch und indirekt-demokratisch unterschieden.²¹ Der Begriff „e-Demokratie“ fungiert nur als Bezeichnung für jene Prozesse, die durch die Einführung von Informations- und Kommunikationstechnologien möglich werden. Das Internet gibt den Bürgerinnen und

¹⁹ Vgl. Meier (2009), S. 40

²⁰ Vgl. Meier (2009), S. 41

²¹ Vgl. Eixelsberger (2013), S. 352

Bürgern die Chance, am politischen Geschehen in Österreich mitzuwirken. Über von Homepages und Blogs können sich die österreichischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürger über aktuelle Themen informieren und in Foren und Chats darüber diskutieren. Sie können so in elektronischer Form ihre Meinungen und ihren Willen bekannt geben.²² Ein wesentlicher Vorteil der e-Democracy ist die Zeit- und Ortsunabhängigkeit sowie der barrierefreie Webzugang zu Abstimmungen oder Wahlen. Die Bürgerin oder der Bürger haben so schon in frühen Planungsstadien die Möglichkeit, ihre Meinung kundzutun. Die Verwaltungseinheit der öffentlichen Hand hat im Gegenzug die Chance, Verbesserungen vorzuschlagen und auf die Ansprüche der Bürgerinnen oder Bürger einzugehen, um einen potenziellen Konflikt, ausgelöst durch Unzufriedenheit, zu verhindern.²³

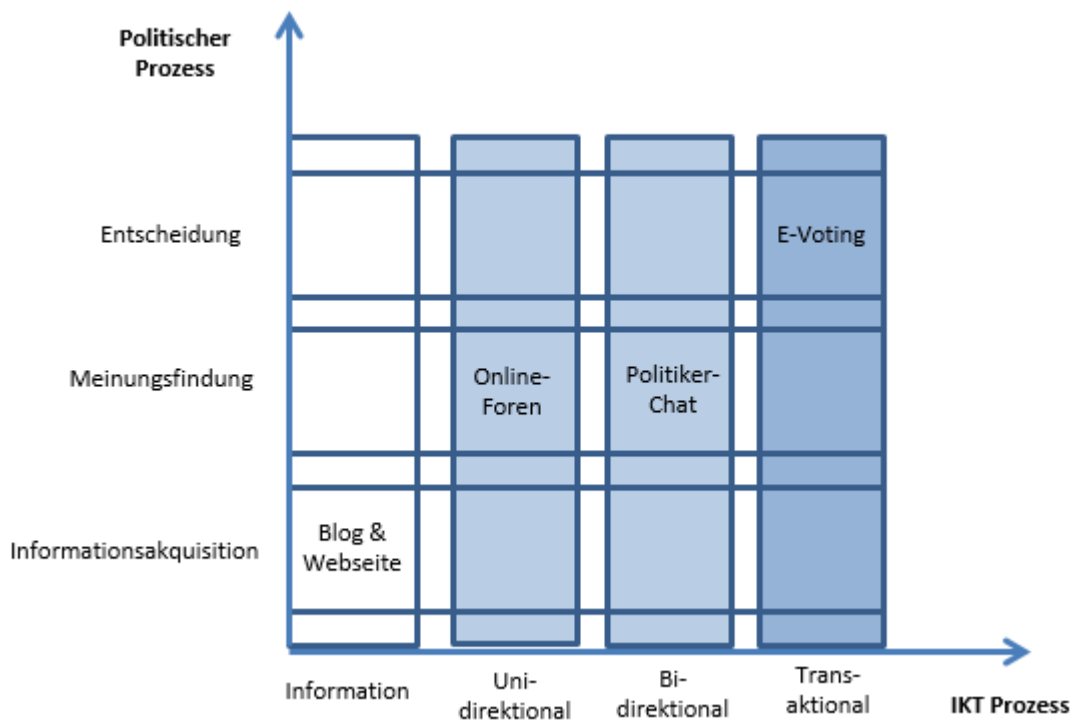
In Abbildung 4 sind die Instrumente der e-Demokratie in einer Matrix abgebildet. Auf der X-Achse ist der allgemeine Prozess der Informations- und Kommunikationstechnologien eingezeichnet und auf der Y-Achse der politische Prozess. Werden diese beiden Abläufe übereinandergelegt, erhält man folgende Matrix.²⁴

²² Vgl. Krimmer (2006), S. 53

²³ Vgl. Meier (2009), S. 3 f.

²⁴ Vgl. Krimmer (2006), S. 53

Abbildung 4: Instrumente der e-Demokratie



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Krimmer (2006) S. 53

2.2.2.1. e-Voting

Das e-Voting ist direktdemokratisch. Die Bürgerin oder der Bürger kann dabei die Wahl elektronisch durchführen. e-Voting ist aufgrund des polarisierenden Charakters und seiner politischen Instrumentalisierung ein sehr heikles Thema in Österreich. Trotz heftiger Kritik von Datenschutzrechtsexperten und IT-Spezialisten war es im Frühling 2009 bei den Wahlen der Österreichischen Hochschülerschaft möglich, mittels e-Voting seine Stimme abzugeben. Der damalige Bundesminister für Wissenschaft und Forschung, Dr. Johannes Hahn, hatte sich für diese Durchführung ausgesprochen. Das Wissenschaftsministerium erhoffte sich durch die zusätzliche Möglichkeit der Stimmabgabe eine Erhöhung der sonst sehr geringen Wahlbeteiligung bei der Wahl der Österreichischen Hochschülerschaft. Ein weiterer Vorteil, der vom Ministerium genannt worden war, war die Kostenersparnis.²⁵ Man hatte sich zu diesem Zeitpunkt das Ziel gesetzt, Austauschstudierende, berufstätige und fernlernende Studierende

²⁵ Vgl. Ondrisek (2009), S. 373

ebenfalls in die Wahl einzubeziehen. Ein wichtiger Aspekt für die elektronische Durchführung war zudem die Barrierefreiheit. Das Ministerium wollte mit dieser Möglichkeit Menschen mit Behinderung unterstützen. Ein weiteres Ziel von Bundesminister Johannes Hahn war es, die Akzeptanz von Bürgerkarten zu etablieren. Die erstmalige Durchführung in Österreich führte zu einem breiten Diskurs über die Vor- und Nachteile des e-Votings.²⁶

Schon im Februar 2001 hatte der österreichische Nationalrat den Grundstein für das e-Voting bei den Wahlen der Österreichischen Hochschülerschaft gelegt. Im Bundesgesetz über die Vertretung der Studierenden (Hochschülerinnen- und Hochschülerschaftsgesetz) wurde festgehalten, dass die Durchführung der Wahl auf elektronischem Weg möglich sei.

Grund für diese Entscheidung war die sehr geringe Wahlbeteiligung von unter einem Drittel der gesamten Studentenschaft seit dem Jahr 1974. Als Hauptgrund für diese Entwicklung wurde das Wegfallen der allgemeinen Studiengebühren genannt. Einzig der Pflichtmitgliedschaft der Österreichischen Hochschüler_innenschaft (ÖH) sei zu zahlen, wodurch eine Vielzahl an inaktiven Studierenden wahlberechtigt sei. Diese Studentinnen und Studenten seien zwar inskribiert und zählten dadurch zu den Wahlberechtigten, bekundeten aber gleichzeitig kein Interesse an den Wahlen der ÖH. Des Weiteren wurde angeführt, dass viele Studenten berufstätig seien und nur noch für die jeweiligen Prüfungen an die Universität kämen, wodurch der reine Wahlakt als Belastung angesehen würde.²⁷

Der erste Test des e-Votings in Österreich wurde an der Wirtschaftsuniversität im Rahmen der Hochschülerinnenwahl im Jahr 2003 von einer Forschungsgruppe namens „e-Voting.at“ durchgeführt. Es handelte sich dabei um eine Schattenwahl. 978 Studierende hatten die Möglichkeit parallel zu ihrer Papierwahl auch eine elektronische Stimme abzugeben. Ein Jahr später wurde eine weitere Schattenwahl im Rahmen der Bundespräsidentenwahl 2004 abgehalten. Bei diesem Wahldurchgang waren alle Studierenden der Wirtschaftsuniversität Wien auch elektronisch stimmberechtigt.²⁸

²⁶ Vgl. Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung (2010), S. 7

²⁷ Vgl. Krimmer (2002), S. 14

²⁸ Vgl. Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung (2010), S. 6

Im Jahr 2009 hatten alle österreichischen Studierenden bei den Wahlen der Österreichischen Hochschüler_innenschaft die Chance, ihre Stimme über das Internet-Portal www.oeh-wahl.gv.at abzugeben. Die Seite wurde vom Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung bereitgestellt. Sie diente den Studierenden als Informationsquelle für die kommenden Wahlen und als Wahlkabine, da man auf dieser Seite die elektronische Stimmabgabe durchführen konnte. Die Abgabe der Stimme war im Jahr 2009 nur mittels Bürgerkarte möglich. Die Handy-Signatur war zu diesem Zeitpunkt noch nicht entwickelt.²⁹

Bereits im September 2008 wurde die Aktivgruppe studi.gv.at gegründet, um den Bekanntheitsgrad der Bürgerkarte und ihrer Anwendungen, besonders in Bezug auf das stattfindende e-Voting, hinzuweisen. Das Bundeskanzleramt, das Bundesministerium für Finanzen, der Hauptverband der Sozialversicherungsträger und das Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung waren in dieses Projekt mit eingebunden. Im Rahmen der Aktion wurden den Studierenden nicht nur die Anwendungen erklärt, sondern auch 30 geschulte Mitarbeiter damit beauftragt, den Studierenden die Bürgerkarte freizuschalten und kostenlose Bürgerkarten-Lesegeräte zu verteilen. Diese Aufklärungsmaßnahmen waren essenziell für die Validierung und positive Umsetzung des Großprojekts. Die Initiative studi.gv.at schaltete von Oktober 2008 bis Juli 2009 über 14.000 Bürgerkarten frei.³⁰

Die Wahl der Österreichischen Hochschüler_innenschaft wurde ohne technische Probleme erfolgreich durchgeführt. Es wurden insgesamt 2.161 Stimmen über e-Voting abgegeben.

Eine erneute Wahl mittels e-Voting ist in der nächsten Zeit jedoch nicht abzusehen, da vor allem aus der österreichischen Politik sehr viel Kritik kommt: Es sei nicht gewährleistet, dass der Wahlvorgang nach dem Prinzip der freien und geheimen Wahl durchgeführt werden kann.³¹

Um ein e-Voting grundsätzlich durchführen zu können, müssen wesentliche Sicherheitsfragen geklärt werden. Totale Anonymität ist einer der Grundsätze einer geheimen Wahl. Nach Stimmabgabe darf das Stimmverhalten der jeweiligen Bürgerin

²⁹ Vgl. Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung (2010), S. 26

³⁰ Vgl. Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung (2010), S. 70

³¹ Vgl. Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung (2010), S. 93

und des jeweiligen Bürgers nicht mehr feststellbar sein. Das heißt, dass die elektronische Stimmabgabe anonymisiert werden muss und auch nicht durch die Reihenfolge der Stimmabgabe zurück zu verfolgen sein darf. Neben der Möglichkeit der Stimmabgabe von zu Hause im Sinne einer Distanzwahl, soll auch die Präsenzwahl im Wahllokal angeboten werden. Für all jene Bürgerinnen und Bürger, die keinen Zugang zu einer notwendigen Infrastruktur haben oder eine Präsenzwahl bevorzugen, wird eine Weiterführung einer physischen Wahlmöglichkeit beibehalten. In diesem Fall wird die Stimmabgabe über ein elektronisches Wahlterminal durchgeführt, wobei die Identifikation bei der Präsenzwahl durch eine anwesende Wahlkommission stattfindet. Der Wählerin oder dem Wähler wird daraufhin eine Wahlzelle mit freigeschaltetem Wahlterminal zugeordnet oder eine Chipkarte übergeben, mit deren Hilfe das Terminal entsperrt wird. Nur nach einer Freigabe kann die Stimmabgabe erfolgen. Im Falle von Distanzwahlen könnte die Identifikation der Wählerin oder des Wählers anhand von Transaktionsnummern und Passwörtern, die zuvor per Post versendet wurden, erfolgen. Wahrscheinlicher ist nach heutigem Entwicklungsstand jedoch der Einsatz der Bürgerkarte oder Handy-Signatur.³²

2.2.2.2. *e-Partizipation*

Als indirekt-demokratische Form werden die verschiedenen Teilnahmen der e-Partizipation gesehen.

In Österreich haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, sich über das Internet in den politischen Prozess einzubringen. Auf der Homepage des Parlaments der Republik Österreich können österreichische Bürgerinnen und Bürgern durch e-Partizipation zum Beispiel parlamentarische Bürgerinitiativen unterstützen, weitere Begutachtungsverfahren einbringen und parlamentarischen Petitionen zustimmen. Um von diesen Anwendungen Gebrauch zu machen, müssen zwei Voraussetzungen gegeben sein, bezüglich Staatsbürgerschaft und Lebensalter. Gemäß § 100 GOG-NR sind nur österreichische Staatsbürger nach Vollendung des 16. Lebensjahres wahlberechtigt.³³

Um eine gültige Zustimmungserklärung abzugeben, müssen persönliche Daten angegeben werden. Dazu zählen Zu- und Vorname, Postleitzahl, Ort, Staat und eine

³² Vgl. Prosser (2016), S. 59 f.

³³ Vgl. Republik Österreich [Zugriff 24.11.2017]

aktive E-Mail-Adresse. Des Weiteren sind die zwei Voraussetzungen (Alter und Staatsbürgerschaft) mittels Ankreuzen auf dem online-Formular zu bestätigen. Die Unterstützung wird nur dann öffentlich auf der Homepage des Parlaments der Republik Österreich angezeigt, wenn der Unterstützer ausdrücklich das Einverständnis für die Veröffentlichung der Daten erteilt hat.³⁴

In Abbildung 5 wird die Homepage des Parlaments der Republik Österreich abgebildet. Im Menü an der rechten Seite ist der Punkt „Beteiligungen der BürgerInnen“ vermerkt. Durch einen Klick auf diesen Menüpunkt werden alle Bürgerinitiativen im Nationalrat sowie die Petitionen im Nationalrat und Bundesrat aufgelistet. Die Bürgerinnen und Bürger können nun alle Beteiligungsmöglichkeiten einsehen, indem sie diese auswählen. In der Abbildung sieht man die Bürgerinitiative „Ergänzung des Postkartengesetzes BGB1. I NR. 123/2009“. Über das Daumensymbol kann der Betrachter seine Zustimmung erteilen. Hat sich die Bürgerin oder der Bürger dafür entschieden, öffnet sich ein Fenster für die Eingabe der Daten.³⁵

³⁴ Vgl. Republik Österreich [Zugriff 24.11.2017]

³⁵ Vgl. Republik Österreich [Zugriff 24.11.2017]

Abbildung 5: Screenshot der Webseite parlament.gv.at



Quelle: Republik Österreich – Parlament [Zugriff am 24.11.2017]

2.3. Dimensionen des e-Government

Das österreichische e-Government ist in vier verschiedene Dimensionen unterteilt, die als Interaktionsebene dienen.

Die erste Ebene wird als „Information“ bezeichnet. Ihre Aufgabe ist es, Informationen, wie zum Beispiel Auskünfte, Mitteilungen, Hinweise oder Berichte, bereitzustellen. Dieser Prozess ist ganz klar einseitig und ist nicht mit einem Informationsaustausch zu verwechseln. Ämter, Gemeinden oder Behörden stellen auf dieser Ebene Informationen über ihre Homepage für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung.³⁶ Die Ebene der „Information“ dient nur zum Abruf von Auskünften.

Die zweite Ebene steht im Zeichen der „Kommunikation“. In diesem Prozess kommt es zum Informationsaustausch und interaktiven Abrufen von Informationen zwischen

³⁶ Vgl. Parycek et al. (2014), S. 14

Bürgerinnen und Bürgern und dem Staat. Als Beispiel ist hier eine Anfrage via E-Mail oder Kontaktformular auf der Homepage zu nennen.³⁷

Die dritte Ebene beschäftigt sich mit „Transaktionen“. Dabei handelt es sich um die eigentliche Durchführung der Amtsgeschäfte sowie die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern und dem Staat via Internet. Darunter fällt die elektronische Zustellung eines signierten Antrages.³⁸ Als Transaktion zählt ebenso die Auslösung von Prozessen durch die Bürgerin oder den Bürger, das Unternehmen oder die Verwaltungseinheit. Diese Prozesse können sowohl Güterbewegungen oder die Erbringung von Dienstleistungen sein. Der ganze Informationsfluss und Nachrichtenaustausch, der in dem ausgelösten Prozess stattfindet bzw. notwendig für die Durchführung ist, wird ebenfalls der Ebene „Transaktion“ zugerechnet.³⁹

Die vierte Ebene, die „Personalisierung“, wird in der Literatur nicht immer den Interaktionsebenen des e-Governments zugeordnet, da es sich bei dieser Ebene um eine relativ neue Erweiterung der Interaktionsebenen handelt. Sie beschreibt die Verwendung persönlicher Nutzungsprofile bei der Bearbeitung eines Antrags. Diese Profile werden an die individuellen Anliegen und Lebenssituationen angepasst und ermöglichen den optimalen Informationsaustausch.

In der Abbildung 6 wird der Informationsfluss der Dimensionen graphisch dargestellt. Die einzelnen Ebenen lassen sich in Bezug auf die Bürgerin oder den Bürger nicht voneinander abgrenzen, da sie ineinander fließen und für die Nutzerin oder den Nutzer einer Anwendung als ein Prozess angesehen wird.⁴⁰

Abbildung 6: Interaktionsebenen im e-Government



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Plattform Digitales Österreich

³⁷ Vgl. Parycek et al. (2014), S. 14

³⁸ Vgl. Parycek et al. (2014), S. 14

³⁹ Vgl. Brücher und Gisler (2002), S. 10

⁴⁰ Vgl. Brücher und Gisler (2002), S. 11

2.4. Kommunikationsbeziehungen im e-Government

Das Ziel einer Kontaktaufnahme im e-Government ist entweder der Informationsaustausch oder der Leistungsaustausch. Beide Gründe für einen Austausch basieren auf einer Kommunikationsbeziehung. Im Bereich des e-Governments kann zwischen verschiedenen Kommunikationsbeziehungen unterschieden werden.⁴¹ Diese richten sich immer nach den jeweils eingebundenen Akteuren.

Für die fortführenden Kapitel sind nur jene Kommunikationsbeziehungen relevant, in denen der Teilnehmer „Government“ involviert ist. Eine Übersicht über die Beziehungen und die partizipierenden Parteien stellt die Kommunikationsmatrix in Abbildung 7 dar.

Abbildung 7: Kommunikationsmatrix

	Business	Citizen	Government
Business	B2B	B2C	B2G
Citizen	C2B	C2C	C2G
Government	G2B	G2C	G2G

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Brücher & Gisler, S. 7 f.

Ein wesentlicher Teil des österreichischen e-Governments befindet sich im Bereich des C2G (Citizen to Government). In den letzten Jahren ist jedoch auch der Bereich des B2G (Business to Government) gewachsen und nicht mehr aus der österreichischen Unternehmerlandschaft wegzudenken. Die Kommunikation im Bereich des G2G (Government to Government) ist für Bürgerinnen und Bürger zwar kaum sichtbar, aber sehr essentiell.

Die Beziehungen mit der öffentlichen Hand sind in interne und externe Kommunikationsbeziehungen unterteilt. Diese Unterscheidung ist in der nachfolgenden Abbildung 8 illustriert. Als interne Beziehung versteht man die

⁴¹ Vgl. Brücher & Gisler (2002), S. 7

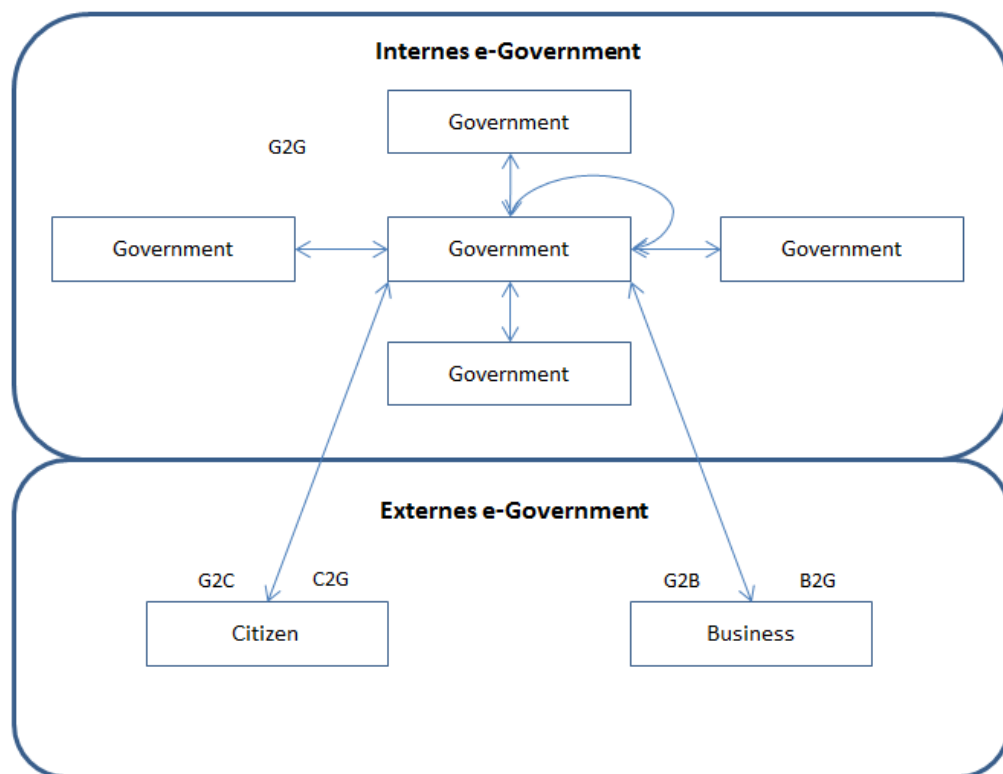
Kommunikation zwischen Institutionen eines Staates. Innerhalb des G2G-Bereiches wird des Weiteren zwischen „vertikal“ und „horizontal“ unterschieden. Eine Beziehung gilt als vertikal, wenn es sich um zwei Institutionen handelt, die unterschiedlichen Staatsebenen zugeordnet sind. In Österreich würde man beispielsweise von einer „vertikalen Beziehung“ sprechen, wenn eine Gemeinde und der Bund in einen Prozess involviert sind. Handelt es sich um Interaktionen zwischen zwei Institutionen, die sich auf derselben Staatsebene befinden, nennt man das „horizontale Beziehung“. Das interne e-Government, inklusive den vertikalen und horizontalen Kommunikationsbeziehungen, ist in Abbildung 8 bildlich dargestellt. Die Pfeile symbolisieren den Kommunikationsfluss zwischen den unterschiedlichen Institutionen der österreichischen Regierung.⁴²

Findet eine Interaktion in der gleichen Institution jedoch in unterschiedlichen Abteilungen statt, spricht man ebenfalls von einem internen e-Government.⁴³

⁴² Vgl. Brücher & Gisler (2002), S. 8

⁴³ Vgl. Brücher & Gisler (2002), S. 8

Abbildung 8: Kommunikationsbeziehungen



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Brücher & Grisler (2002), S. 9

Neben dem internen e-Government gibt es auch den Bereich des externen e-Governments.

Eine Interaktion zwischen der Regierung und der Bürgerin oder dem Bürger wird als G2C- oder, im Umkehrschluss, als C2G-Beziehung bezeichnet, während die Kommunikation zu Unternehmen G2B oder B2G genannt wird. Die Kommunikationsbeziehung mit den Bürgerinnen oder dem Bürger beschränkt sich nicht nur auf jene, die momentan im jeweiligen Staat wohnhaft sind. Mit e-Government will der Staat vor allem auch Auslandsösterreicher oder andere Nationalitäten ansprechen, die Informationen oder Dienste der österreichischen Regierung in Anspruch nehmen wollen. Beispielsweise hat ein im Ausland wohnhafter österreichischer Staatsbürger mittels e-Government die Möglichkeiten der Ausstellung einer Wahlkarte, Durchführung einer Steuererklärung oder Antragsstellung auf Pension.⁴⁴

⁴⁴ Vgl. Brücher & Gisler (2002), S. 8

Ein wesentlicher Punkt ist in dieser Beziehung das Thema Integration. In diesem Zuge können ausländische Unternehmen das Angebot des österreichischen e-Government annehmen. Das Angebot des österreichischen e-Government ist für Unternehmen besonders durch die Möglichkeit, Transaktionen, Informationen und Daten auf elektronischem Weg auszutauschen, attraktiv. Eine große Rolle spielen in diesem Bereich die Einreichung von Förderungsanträgen oder der elektronische Einkauf.⁴⁵

Neben der internen Kommunikationsbeziehung sind auch die externen Beziehungen im e-Government in der Abbildung 8 dargestellt. Die Pfeile erläutern die Kommunikationsrichtungen.⁴⁶

2.5. Vorteile des e-Governments

Die Einführung des e-Governments bringt eine Reihe von Vorteilen für die österreichischen Bürgerinnen und Bürger mit sich. Die Prozesse sind durch den Einsatz von digitalen Medien wesentlich verkürzt und werden dadurch beschleunigt. Der Zugang zu Informationen ist durch die Internetpräsenz der jeweiligen Ämter, Ministerien und Gemeinden vereinfacht und jederzeit abrufbar. Zusätzlich sind die Informationen bequem von Zuhause oder vom Arbeitsplatz aus einzuholen. Stellt die Bürgerin oder der Bürger einen Antrag, wird dieser automatisch der zuständigen Stelle zugestellt.⁴⁷

Mithilfe des elektronischen Postfachs, können RSa- und RSb-Briefe rund um die Uhr online auf meinbrief.at empfangen werden. Diese Behördenbriefe können ausschließlich von Behörden und Ämtern versendet werden und müssen vom Empfänger persönlich entgegengenommen werden. Durch die online-Zustellung ist dies im Einklang mit dem traditionellen Brief ebenfalls gewährleistet, da die Überprüfung der Identität durch die Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur durchgeführt wird.⁴⁸

Vorteile gibt es nicht nur auf der Seite der Bürgerinnen und Bürgern, sondern auch auf der Seite der Verwaltung. Durch die elektronische Übermittlung der Daten entfällt für die Mitarbeiterinnen des öffentlichen Diensts die Dateneingabe. Durch die Eingabe der

⁴⁵ Vgl. Fehlinger (2002), S. 16

⁴⁶ Vgl. Brücher & Gisler (2002), S. 8

⁴⁷ Vgl. Stadt Wien - Vorteile [Zugriff am 05.11.2017]

⁴⁸ Vgl. Österreichische Post AG [Zugriff am 05.11.2017]

persönlichen Daten des jeweiligen Bürgers werden die Fehler durch falsche Datenerfassung minimiert.

Bürgerinnen und Bürger sind durch die transparente Informationsstruktur vorab besser informiert. Sie können ihre Fragen gezielter stellen und erhalten schnelle und detaillierte Informationen. Laut der Homepage der Stadt Wien, wirkt sich das auch auf die Kundenzufriedenheit und den Kundenkontakt positiv aus. Einfache Fragen werden schnell und einfach über das Internet gestellt und beantwortet. Die verbleibende Zeit können die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Verwaltung für komplexere Anfragen nutzen. Der Zeitpunkt der Bearbeitung durch elektronische Anfragen kann individueller gewählt werden und bietet somit mehr Zeit für detailliertere Informationen als bei persönlichen oder telefonischen Anfragen.⁴⁹

Einen wesentlichen Nutzen der e-Government-Anwendungen ergeben sich für natürliche Personen im Bereich der e-Demokratie. Durch die Einführung von e-Partizipation in Österreich haben die Bürgerinnen und Bürger eine große und komfortable Möglichkeit an der österreichischen Politik teilzunehmen.⁵⁰

2.6. Nachteile des e-Government

Neben der Reihe an Vorteilen, die das e-Government bietet, gibt es natürlich auch Nachteile. Um das Angebot des e-Governments anzuwenden, benötigt jede Bürgerin und jeder Bürger ein gewisses Know-how. Dieses Wissen muss nicht nur auf der Seite des Nutzers, sondern auch auf Seiten des Anbieters vorhanden sein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung müssen ebenso für die neuen Programme und die Umstellungen durch den Ausbau von e-Government geschult werden.⁵¹

Momentan gibt es für Bürgerinnen und Bürger keine physische Anlaufstelle um Informationen bezüglich der Bedienung des Programms einzuholen. Das wäre für den ersten Kontakt mit e-Government aber sehr wichtig, besonders für Personen, die sich nicht regelmäßig mit internetbasierten Anwendungen auseinandersetzen.

⁴⁹ Vgl. Stadt Wien – Vorteile [Zugriff am 05.11.2017]

⁵⁰ Vgl. Brücher & Gisler (2002), S. 10

⁵¹ Vgl. Rauchenschwandtner (2005), S. 1

Der Anwender oder die Anwenderin muss sich generell mit dem Internet und der Bedienung von Computern auskennen. Des Weiteren muss der Besitz der benötigten Hardware und Software vorhanden sein. Ist diese Infrastruktur nicht gegeben, kann das Angebot nicht angenommen werden.⁵²

Zwar nutzten, laut Statistik Austria, 88,4% Österreicherinnen und Österreicher im Jahre 2017 das Internet. 11,6 % der Bürgerinnen und Bürger geben keine Internetnutzung an. Ein Grund dafür könnte kein Internetzugang sein. Diese Personen haben keine Möglichkeit e-Government zu nutzen.

Ein weiterer Negativpunkt e-Governments stellen hohe Entwicklungskosten dar, die bei der Umstellung und der Entwicklung dieses Systems entstehen.

⁵² Vgl. Statistik Austria, Internetnutzerinnen und Internetnutzer 2017 [Zugriff am 03.12.2017]

3. Entwicklung

Vor fast 30 Jahren wurde das Internet zur kommerziellen Nutzung für die Gesellschaft geöffnet. Das Wachstum und der Erfolg des Internets waren zuerst auf den privaten Sektor und dessen Interessen zurückzuführen. Immer mehr Regierungen nutzen mittlerweile diese neuen Informations- und Kommunikationsmedien, um ihre Dienste und Informationen zur Verfügung zu stellen. Der Ausbau des e-Governments nimmt stetig zu. Während es im Jahr 1995 nur 142 Webseiten von Regierungen weltweit gab, waren es im Jahr 1998 bereits 2.617 Plattformen. Eine Studie der United Nation aus dem Jahre 2001 berichtete über mehr als 50.000 Homepages, die von Regierungsstellen verwaltet wurden.⁵³

Die Entwicklung von e-Government liegt im ersten Schritt bei der jeweiligen nationalen Regierung. Diese entwickelt in Rücksprache mit den einzelnen Ministerien eine Strategie innerhalb des Landes. Basierend auf dieser Strategie werden neue Gesetze geschrieben bzw. bestehende umgeschrieben, um sie an die neugeschaffenen Rahmenbedingungen anzupassen. Zusätzlich muss sich die jeweilige Regierung auch um die passenden Werkzeuge kümmern, die für eine Umsetzung notwendig sind. Oft müssen diese Systeme erst entwickelt werden, wie am Beispiel der elektronischen Signaturen oder dem elektronischen Identitätssystem zu beobachten war. Organisatorisch ist es wichtig, dass die Entwicklung zentral geleitet wird, die Umsetzung jedoch von den öffentlichen Verwaltungen auf staatlicher und kommunaler Ebene stattfindet.

Ein funktionierendes e-Governmentsystem basiert bildlich gesprochen auf zwei Grundpfeilern. Einerseits müssen das nötige Wissen und der politische Wille vorhanden sein und andererseits müssen die praktischen Werkzeuge allen beteiligten Teilnehmern bereit gestellt werden. Wenn weder Beamte noch Bürgerinnen und Bürger wissen, wie die Werkzeuge anzuwenden sind, funktioniert das gesamte System nicht. Voraussetzung für die Funktionalität sind landesweite Ausbildungsprogramme für Behörden und deren Mitarbeiter, um dem Bürger eine optimale Serviceleistung bieten zu können.⁵⁴

⁵³ Vgl. Kumar et al. (2007), S. 63

⁵⁴ Vgl. Edelmann et al. (2013), S. 1674

Das e-Government in Österreich entwickelt sich seit mehreren Jahren kontinuierlich weiter. Die verschiedenen Phasen dieser Entwicklung werden in den nachfolgenden Kapiteln erläutert. Ziel der Entwicklung von e-Government in Österreich ist es, die Qualität und den Zugang der öffentlichen Dienste zu vereinfachen und zu verbessern, die Kosten für alle Beteiligten zu minimieren, den Verkehr zwischen den öffentlichen Einrichtungen und den Bürgerinnen und Bürger zu entlasten, den öffentlichen Sektor wesentlich transparenter und nachvollziehbarer für alle Bürgerinnen und Bürger sowie das Handeln von Behörden offener zu machen.⁵⁵ e-Government ist ein laufender Prozess, der stetig neue Applikationen und Anwendungen hervorbringt. Die einzelnen Entwicklungsphasen sind mit sehr viel Know-how und neuen Technologien verbunden, sodass die Entwicklung selbst mehrere Jahre in Anspruch nimmt. Nicht zu vergessen ist hierbei der wichtige Aspekt: der Datenschutz, ein besonders in diesem Bereich sehr sensibles Thema.

3.1. Grundstein des e-Government ab 1997

Der Grundstein des e-Governments wurde vor 20 Jahren gelegt. Im Jahr 1997 ging das neu geschaffene Bürgerportal „help.gv.at“ online. Diese Internetplattform ermöglicht seitdem den Bürgerinnen und Bürgern, Informationen nachzulesen. Die Plattform ist jedoch nicht nach juristischen oder verwaltungsorganisatorischen Aspekten aufgebaut, sondern nach Sachverhalten. Dieser Aufbau war bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht dagewesen und ihm wurde international große Beachtung geschenkt. Der elektronische Akt, kurz ELAK, wurde im selben Jahr in Betrieb genommen. Durch die Einführung des ELAKs wurde die Arbeitsweise im Bereich der Behörden revolutioniert. Davor gab es kein vergleichbares System, das die nahtlose Kommunikation zwischen Behörden, Ämtern und Ministerien sowie Dienststellen der Verwaltung und der Wirtschaft gewährleistete. Durch die Digitalisierung von Akten, können diese weder falsch abgelegt noch verlegt werden. Mithilfe des ELAKs werden Bürgeranliegen um 15 Prozent schneller beantwortet und bearbeitet.^{56,57}

⁵⁵ Vgl. Eixelsberger (2013), S. 351

⁵⁶ Vgl. Falb und Ledinger (2006), S. 484 f.

⁵⁷ Vgl. Digitales Österreich – Elektronischer Akt [Zugriff am 15.10.2017]

Die Entwicklung des e-Governments in Österreich begann im Jahre 1998, als eine Taskforce namens „e-Austria“ gegründet wurde. Seit diesem Jahr haben sich Staatsbedienstete kontinuierlich mit dem Ausbau dieser Dienste beschäftigt.⁵⁸

Ziel der gegründeten Taskforce war es, das Bürgerservice zu verbessern mit Hilfe von EDV-gestützten Maßnahmen. Jeder Bürger und jede Bürgerin sollte die Möglichkeit haben, elektronisch auf die Informationen der öffentlichen Verwaltung zuzugreifen. Um diese Anforderungen umzusetzen, mussten Investitionen sowohl in Hardware und Software, aber auch in ausgebildetes Personal mit Spezialisierung in Informationstechnik erfolgen. Dadurch wurde die öffentliche Hand nicht nur einer der größten nationalen IT-Nachfrager als Entwickler von neuen Technologien, sondern schaffte es auch, ein neues Image aufzubauen. Spätestens ab diesem Zeitpunkt wurde klar, dass das e-Government keine Modeerscheinung, sondern ein zukunftsträchtiges Projekt ist. In den darauffolgenden Jahren wurden zahlreiche Anwendungen umgesetzt und für die Bürgerinnen und Bürger angeboten. In den ersten Jahren lag der Schwerpunkt auf der Präsenz im Internet. Jedes Amt, jede Behörde, jedes Ministerium richtete eine Homepage ein, um die Bewohner Österreichs über ihre Tätigkeiten, Aufgaben und Angebote zu informieren. In dieser Entwicklungsphase schaffte man es, eine noch nie dagewesene Transparenz im Bereich der Verwaltung aufzubauen. Heutzutage kaum noch vorstellbar, aber im Jahre 1998 waren die Arbeitsplätze in österreichischen Ämtern und Behörden noch nicht flächendeckend mit PCs ausgestattet und der Zugriff auf das Internet war noch nicht für alle Bedienstete möglich. Diese Infrastruktur musste aufgebaut und den Usern Schulungen zu Verfügung gestellt werden. Viele der Mitarbeiter in den Ämtern und Behörden hatten bis zu diesem Zeitpunkt noch nie mit einem PC gearbeitet.⁵⁹

3.2. e-Government im 21. Jahrhundert

Österreich startete mit einem wichtigen Meilenstein des e-Governments in das neue Jahrtausend. Am 1. Jänner 2000 trat das Signaturgesetz, welches eine Basis für die Authentifizierung elektronischer Dokumente legte, in Kraft.

⁵⁸ Vgl. Plattform Digitales Österreich et al. (2017), S.120

⁵⁹ Vgl. Falb und Ledinger (2006), S. 484 ff.

Des Weiteren konnte man im Februar desselben Jahres im Regierungsprogramm unter der Bundesregierung Schüssel I und der Regierungskoalition von ÖVP und FPÖ verschiedene e-Government-Aspekte wiederfinden. Dabei wurde zum Beispiel die flächendeckende Einführung des ELAKs in der Bundesverwaltung bis 2003 als Plan definiert und eine Vernetzung von Datenregistern gefordert. Das Ziel dieser Vernetzung ist die Abwicklung von Behördengängen unabhängig vom Wohnort des Bürgers oder der Bürgerin.

Einen weiteren wichtigen Meilenstein für unser heutiges e-Government kann man ebenfalls im Regierungsprogramm von Schüssel I finden: die elektronische Signatur.⁶⁰

Für die technische Entwicklung wurde im Jahre 2000 ein Unternehmen gegründet, das als starker Partner fungieren sollte. Die „A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH“ mit Sitz in Wien entwickelt elektronische Zertifikate unter Einhaltung der eIDAS-Verordnung.⁶¹ Die Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt, regelt seit August 2014 den sicheren und vertrauenswürdigen Rahmen für elektronische Transaktionen. Unter „Vertrauensdiensten“ versteht der Gesetzgeber, elektronische Signaturen und Stempel sowie die Zustellung von elektronischen Einschreiben oder Website-Authentifizierungen. Des Weiteren regelt die eIDAS-Verordnung die Bedingungen für die elektronischen Identifizierungsmittel für natürliche und juristische Personen.⁶²

Zusätzlich unterliegt die A-Trust GmbH regelmäßigen Überprüfungen der Aufsichtsbehörde RTR.⁶³ Die Rundfunk und Telekom Regulierungs- GmbH, kurz RTR, wurde am 1. April 2001 gegründet und ist in zwei Bereiche (Medien sowie Telekommunikation und Post) unterteilt. Ihre Aufgabe ist es, einen fairen Wettbewerb im Rahmen der jeweils gültigen Gesetze zu gewährleisten. In dieser Aufgabe unterstützt die RTR GmbH die Kommunikationsbehörde Austria und die Telekom-Control-Kommission.⁶⁴

⁶⁰ Vgl. Falb und Ledinger (2006), S. 486 ff.

⁶¹ Vgl. A-Trust – Über uns [Zugriff am 01.01.2018]

⁶² Vgl. Digitales Österreich – eIDAS Verordnung [Zugriff am 01.01.2018]

⁶³ Vgl. A-Trust – Über uns [Zugriff am 01.01.2018]

⁶⁴ Vgl. RTR – Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH - Über uns [Zugriff am 01.01.2018]

Seit Februar 2002 bietet A-Trust das Signaturkartenprodukt „a-sign premium“ an. Dieses qualifizierte Zertifikat für sichere elektronische Signaturen kombiniert e-Commerce-Fähigkeiten mit der Bürgerkarte.⁶⁵ In den letzten Jahren hat es das Unternehmen A-Trust geschafft, sich als der Spezialist für sichere Authentifikationen in der digitalen sowie in der mobilen Welt zu etablieren.⁶⁶ Die Firma A-Trust stellt für alle Nutzerinnen und Nutzer in eigenes online-Wiki zur Verfügung, damit diese sich über alle angebotenen Anwendungen informieren können. Diese Informationen sind über „wiki.a-trust.at/wiki/“ abrufbar.⁶⁷

Bereits im Jahre 2001 hat sich die Taskforce „e-Austria“, die aus führenden Experten und Expertinnen bestand, für die Gründung eines IKT Boards eingesetzt. Dieses Board hat die Aufgabe rechtliche und technische Voraussetzungen für das e-Government zu schaffen und die Planung und Entwicklung zu koordinieren sowie Lösungen der Umsetzung für Bund, Länder und Gemeinden zu finden. Mithilfe des IKT-Boards wurden die Bundesministerien miteingebunden, indem jeder Minister oder Ministerin einen Chief Information Officers, kurz CIO, ernannt hat. Die Mitglieder des Boards wurden vom CIO des Bundes koordiniert, welche auch die Kommunikation zwischen den einzelnen Ländern, Städten und Gemeinden leiteten. Um die bestmöglichen Ideen und Strategien zu entwickeln wurden bei Bedarf Arbeitsgruppen gebildet, die mithilfe von Ländern, Städten und Gemeinden Lösungsansätze entwickelten. Seit der Gründung des IKT-Boards erfolgt die Kommunikation und der Informationsaustausch über eine eigene Plattform namens „Referent-Server e-Government“. Diese zählt auch zu den bedeutenden e-Government-Lösungen. Sie wird laufend weiterentwickelt und dient heute als wichtige Informationsquelle für alle staatlichen Einrichtungen sowie Bund, Länder und Gemeinden. Unter der Homepage www.ref.gv.at haben jeder Bürger und jede Bürgerin die Möglichkeit, Vorschläge der Arbeitsgruppen einzusehen oder publizierte Papers, Use Cases und Best Practices nachzulesen. Die Website ist in 5 wesentliche Themen unterteilt: Infrastruktur, Integration, Recht, Präsentation und Organisation.⁶⁸

⁶⁵ Vgl. Gerstbach (2004), S. 7

⁶⁶ Vgl. A-Trust - Über uns [Zugriff 01.01.2018]

⁶⁷ Vgl. A-Trust - Wiki [Zugriff am 01.01.2018]

⁶⁸ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 27

Um die Zusammenarbeit zwischen der Bundesregierung, dem Bund und der Verwaltung zu regeln, wurde im Jahr 2004 von der österreichischen Bundesregierung das E-Government Gesetz verabschiedet. Ein Jahr nach Inkrafttreten des Gesetzes präsentierte das Bundeskanzleramt die „e-Government Akademie“, welche einen bundesweiten Ausbildungslehrplan beinhaltet. Dieser Ausbildungsplan war Teil der E-Government Strategie Österreichs. Die „e-Government Akademie“ ist nicht wie eine übliche Bildungseinrichtung zu sehen, sondern steht als Überbegriff für alle zur Verfügung stehenden Seminare und e-learning Programme.⁶⁹

Aktuell haben Bundesbedienstete die Möglichkeit, über die Verwaltungsakademie des Bundes kostenlos Seminare zum Thema „e-Government“ zu besuchen. Insgesamt werden 19 verschiedene Seminare angeboten. Die Kurse werden in den Räumlichkeiten des Schlosses Laudon, im 14. Wiener Gemeindebezirk abgehalten und die Kursdauer beträgt durchschnittlich einen Tag.⁷⁰

Nach der vorgezogenen Nationalratswahl im Oktober 2017 und der dabei neu gewählten Bundesregierung Kurz, entstand eine Koalition zwischen der Österreichischen Volkspartei bzw. Team Kurz und der Freiheitlichen Partei Österreichs. Die neue Regierung reorganisierte im Dezember 2017 die Ministerien und Zuständigkeiten des Staates. Digitales Österreich und e-Government waren bis zu diesem Zeitpunkt im Bundeskanzleramt angesiedelt. Am 8. Jänner 2018 trat die neue Ressortaufteilung, die durch die Novelle des Bundesministeriengesetzes beschlossen wurde, in Kraft. Dr. Margarete Schramböck wurde von der ÖVP als Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort nominiert. Durch diese Zuständigkeitsänderung wanderte das Thema „e-Government“ vom Bundeskanzleramt ins Ministerium. Auf der Homepage des Bundeskanzleramtes befindet sich eine Information über diese Änderung.

3.3. Vorreiterrolle in der Europäischen Union

Der Staat Österreich hat sich, im Vergleich zu den anderen Ländern der Europäischen Union, sehr früh mit der Entwicklung von e-Government auseinandergesetzt und schnell erkannt, dass Investitionen notwendig sind um diesen wichtigen Prozess ins

⁶⁹ Vgl. Edelmann et al. (2013), S. 1674 f.

⁷⁰ Vgl. Öffentlicher Dienst [Zugriff am 25.03.2018]

Laufen zu bringen. Dadurch hat Österreich im diesem Bereich eine Vorreiterposition innerhalb der EU erreicht. Während sich Österreich seit 20 Jahren mit neuen Technologien auseinandersetzt und den Kontakt zu den Bürgern und Bürgerinnen auf elektronische Art fördert, stehen andere Länder noch in den Startlöchern. Viele dieser österreichischen Projekte werden innerhalb der Europäischen Union als Vorzeigeprojekte gehandelt. Darunter fällt das Rechtsinformationssystem des Bundes, besser bekannt als RIS, die Plattform „FinanzOnline“ des Finanzministeriums, aber auch das online einsehbare Grundbuch des Justizministeriums.

Die Vorreiterrolle, die Österreich innerhalb der Europäischen Union einnimmt, blieb auch bei entsprechenden Jurys nicht unbemerkt und so kann man zusammenfassend auf mehrere „erste Plätze“ zurückblicken. Einige Entwicklungen der österreichischen e-Government-Landschaft haben Auszeichnungen erhalten.

„Österreich wurde in diesem konsequenten Prozess durch zahlreiche weitere schöne Erfolge bestätigt und kann auf viele internationale Auszeichnungen verweisen. So ist Österreich:⁷¹

- *das erste Land mit umfassenden Bürgerportal auf allen Verwaltungsebenen („help.gv.at“)*
- *das erste Land mit einer elektronischen authentischen Publikation des Bundesrechtes mit digitaler Signatur („E-Recht“)*
- *das erste Land mit flächendeckender Ausgabe von Karten als Basis für die elektronische Identifizierung (die „E-Card“ der Sozialversicherung kann als Bürgerkarte aktiviert werden)*
- *das erste Land mit flächendeckendem elektronischen Akt in seiner Bundesverwaltung („ELAK im BUND“)*
- *das erste Land mit einer umfassenden Registerzählung statt einer händischen Volkszählung“*

Doch nicht nur auf diese Erfolge kann Österreich mit Stolz zurückblicken. Das österreichische e-Government-Programm wurde auch in weiteren nationalen und internationalen Bewerben geehrt, wie zum Beispiel dem „Amtsmanager“ 2005 oder

⁷¹ Falb & Ledinger (2006), S. 491

dem „e-Europe-Award“ für e-Government 2005. Auch in den darauffolgenden Jahren wurden die Auszeichnungen nicht weniger. Im Jahr 2009 wurde die IT-Anwendung zum europäischen Mahnverfahren mit dem europäischen „e-Government Award“ ausgezeichnet. 2014 gewann Österreich den „United Nations Public Service Award“ in der Kategorie „Improving the Delivery of Public Services“⁷²

3.4. E-Government Innovationszentrum

Das E-Government Innovationszentrum wurde als Kooperation zwischen dem österreichischen Bundeskanzleramt und der Technischen Universität Graz am Institut für Angewandte Informationsverarbeitung und Kommunikationstechnik gegründet. Im Zeitraum zwischen 2005 und 2017 unterstützte das EGIZ das Bundeskanzleramt in der Umsetzung sowie der Weiterentwicklung der IKT-Strategie und im Bereich e-Government. Diese Agenden hat seit Ende 2017 das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort übernommen. Ein Schwerpunkt des EGIZ liegt bei der Erforschung von technischen Innovationen und IT-Sicherheit. Das E-Government Innovationszentrum kümmert sich um die strategische und technische Beratung der öffentlichen Verwaltung, sowie Weiterbildungen und Schulungen der Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes. Durch diese Ausbildungen wird die reibungslose Umsetzung von Projekten gewährleistet.⁷³ Geleitet wird das Zentrum mit Sitz in Graz zum Zeitpunkt der Arbeit von Dr. Arne Tauber, der seinerseits von einer Kerngruppe bestehend aus neun Mitarbeitern unterstützt wird.⁷⁴

Die Projekte des EGIZ erstrecken sich von der Weiterentwicklung des bestehenden e-Government Angebotes bis hin zur Erforschung der Nutzbarkeit neuer Technologien. Unter anderem stellt das e-Government Innovationszentrum auch Software zur Verfügung, die den Bürgerinnen und Bürgern den Umgang mit e-Government ermöglichen z.B. MOCCA und PDF Over.⁷⁵

PDF Over ist eine Software, die den Österreicherinnen und Österreichern ermöglicht, ein PDF lokal auf ihrem Rechner elektronisch zu signieren. Alternativ existiert die Software auch als Onlinevariante. Dafür muss die Bürgerin oder der Bürger das PDF

⁷² Vgl. Plattform Digitales Österreich et al. (2017), S. 271

⁷³ Vgl. E-Government Innovation Center – Über EGIZ [Zugriff am 30.03.2018]

⁷⁴ Vgl. E-Government Innovation Center – Team [Zugriff am 30.03.2018]

⁷⁵ Vgl. E-Government Innovation Center - Schwerpunkte [Zugriff am 30.03.2018]

online hochladen und mit einer webbasierten Software unterschreiben. Aufgrund von Bedenken des Datenschutzbruchs ist das für viele Nutzerinnen und Nutzer jedoch aktuell keine Option.⁷⁶

3.4.1. Projekt Credential

Aktuell arbeitet das EGIZ neben vielen anderen Projekten auch an einem EU-geförderten Projekt namens Credential. Dabei handelt es sich um die Entwicklung, Umsetzung und Präsentation eines cloudbasierten Dienstes. Innerhalb der Cloud soll die Bürgerin oder der Bürger die Möglichkeit haben, seine personenbezogenen Daten zu speichern, verwalten und weiterzugeben. Diese Identitätsinformationen stellen die Entwickler vor große Herausforderung, da diese Daten eine sehr hohe Sicherheitsstufe haben und daher umfangreich geschützt werden müssen. Ziel ist es, eine wesentliche Verbesserung gegenüber den aktuellen Authentifizierungsschemata zu entwickeln. Grundgedanke des Projekts Credential ist eine sichere und benutzerfreundliche Lösung für die Verwaltung von persönlichen Daten.⁷⁷

Momentan arbeiten verschiedene Institutionen und Unternehmen aus der Industrie in ganz Europa an diesem Projekt. In Österreich wurden das Austrian Institute of Technology GmbH, sowie die Technische Universität Graz und die Stiftung Secure Information and Communication Technologies mit der Zusammenarbeit beauftragt.⁷⁸

3.5. Smart City Wien

Die rasche Entwicklung im Bereich e-Government hat einen wesentlichen Teil dazu beigetragen, dass Wien stetig zu einer Smart City wird. Diese neue Art von Städten bieten die Chance, in der Gestaltung und Verwaltung von öffentlichen Dienstleitungen und Infrastruktur aktiv mitzuwirken. Ziel ist es, den Menschen wieder in den Mittelpunkt zu stellen und vernetzt zu denken. Eine Smart City wird mit Hilfe von neuen Kommunikations- und Informationstechniken gemeinsam weiterentwickelt. Durch nachhaltige Mobilität und soziale Eingliederung wird die Stadt fit für die Zukunft gemacht. Um dieses Ziel erfolgreich zu erreichen, werden von der Regierung kontinuierlich neue Projekte ins Leben gerufen, die auf die Entwicklung von neuen digitalen Werkzeugen abzielt. Diese Hilfsmittel dienen dazu, den Bürgerinnen und

⁷⁶ Vgl. E-Government Innovation Center - Schwerpunkte [Zugriff am 30.03.2018]

⁷⁷ Vgl. E-Government Innovation Center – Credential [Zugriff am 30.03.2018]

⁷⁸ Vgl. AIT Austria Institute of Technologie GmbH [Zugriff am 30.03.2018]

Bürgern den soziopolitischen Alltag zu erleichtern, um eine aktive Mitgestaltung zu ermöglichen.⁷⁹

3.6. Kryptographie

In der heutigen Zeit werden wichtige persönliche Daten über das Internet versendet, sei es in E-Mails oder beim Onlinebanking. All diese persönlichen Daten können sehr leicht abgefangen werden, wenn eine Verbindung zum Internet besteht, da es sich dabei um ein öffentliches Kommunikationsnetzwerk handelt, in das jeder einsteigen und das jeder nutzen kann. Persönliche Daten sind daher absolut schützenswert. Mit diesem Problem beschäftigt sich die Kryptographie, die Lehre der Verschlüsselung von Informationen. Sie ist vor allem für das Verheimlichen des Inhaltes von Nachrichten zuständig. Eine unverschlüsselte Nachricht wird „Klartext“ genannt, während eine verschlüsselte Nachricht als „Chiffretext“ bezeichnet wird. Ziel der Verschlüsselung ist der Austausch von Nachrichten zwischen zwei Endgeräten, ohne dass ein Unbefugter diese Nachrichten lesen kann. Hierbei macht es keinen Unterschied, ob der Unbefugte die Informationen versehentlich zugestellt bekommen oder er diese wissentlich abgefangen hat.⁸⁰

Im Bereich der Kryptographie spricht man von zwei verschiedenen Verschlüsselungen: die symmetrische und asymmetrische Verschlüsselung. Bei der Bürgerkarte und der Handy-Signatur wird die Public-Key-Kryptographie, auch „asymmetrische Verschlüsselung“, angewendet. Wie der Name schon sagt, gibt es einen „öffentlichen Schlüssel“ um die Nachricht zu verschlüsseln und einen „privaten“ Schlüssel um diese dann wieder zu entschlüsseln. Der Unterschied zur symmetrischen Verschlüsselung liegt darin, dass es nur einen Schlüssel gibt. Dieser sollte sicher von Sender zu Empfänger transportiert werden. Dies ist bei einer internetbasierten Anwendung aber nicht möglich. Ein Vorteil dieses Verfahren ist, dass es auch umgekehrt anwendbar ist. Falls eine Nachricht mit dem privaten Schlüssel verschlüsselt worden ist, hat der Besitzer des öffentlichen Schlüssels die Möglichkeit, die Nachricht wieder zu entschlüsseln.⁸¹

⁷⁹ Vgl. Goraczek & Parycek (2016)

⁸⁰ Vgl. Störk (2004), S. 1

⁸¹ Vgl. Gerstbach (2004), S. 3 f

Abbildung 9: Verschlüsselung und Entschlüsselung der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Gestbach (2004), S. 4

Diese Art der Verschlüsselung wird auch bei der digitalen Signatur angewandt. Für das Signaturverfahren benötigt man Schlüsselerzeugungsalgorithmen, einen Signieralgorithmus und einen Verifikationsalgorithmus. Die Aufgabe des sogenannten Schlüsselerzeugungsalgorithmus ist, wie der Name schon sagt, die Erzeugung von Schlüsseln bzw. Schlüsselpaaren. Ein Paar besteht jeweils aus einem privaten Signierschlüssel und einem dazugehörigen öffentlichen Verifikationsschlüssel. Mithilfe eines Algorithmus berechnet sich aus der Nachricht und dem Signierschlüssel eine digitale Signatur. Der Verifikationsalgorithmus nutzt die Nachricht, die elektronische Signatur und den öffentlichen Schlüssel um die Nachricht wieder zu entschlüsseln. Dieses Verfahren bringt vier Vorteile mit sich: Es bestätigt die Integrität der Nachricht, dass diese seit der Signatur nicht verändert wurde. Ein weiterer Vorteil ist die Authentizität. Mithilfe der Signatur ist gewährleistet, dass der Sender auch der Urheber der Nachricht ist. Durch die elektronische Signatur kann die Unterzeichnerin oder der Unterzeichner nicht mehr abstreiten, dass diese Nachricht bzw. dieses Dokument von ihr oder ihm unterzeichnet wurde. Ein großer Vorteil ist außerdem die universelle Verifizierbarkeit. Elektronische Signaturen sind an keinen bestimmten Zeitpunkt oder an ein bestimmtes Zeitfenster gebunden.⁸²

Um die Authentifizierung zu bestätigen gibt es in Österreich qualifizierte Zertifikate, diese werden von staatlich anerkannten Aufsichtsstellen ausgestellt. Für die österreichische Bürgerkarte und Handy-Signatur gibt es Vertrauensdienstleister. Diese sind im Kapitel 4.2. näher beschrieben. Dieser Vertrauensdienstleister überprüft anhand des hinterlegten Lichtbildausweises die Identität der Unterzeichnerin oder des

⁸² Vgl. Buchmann (2016), S. 245

Unterzeichners und signiert abschließend den öffentlichen Schlüssel. Durch diesen Vorgang entsteht das Zertifikat.⁸³

Um die Personenbindung herzustellen bzw. die Identität der Nutzerinnen und des Nutzers zu überprüfen wird die Melderegisterzahl des Zentralen Melderegisters herangezogen und durch Anwendung des geheimen Schlüssels der Stammzahlenregisterbehörde die Stammzahl abgeleitet. Diese ist für jede Bürgerin oder Bürger eindeutig. Aus Datenschutzgründen wird aber nicht die Stammzahl verwendet – diese Zahl wird ein weiteres Mal abgeleitet zum sogenannten „bereichsspezifischen Personenkennzeichen“. Diese Ableitungen führen zum Signaturwert, der in Abbildung 10 dargestellt ist.

Abbildung 10: Signaturwert einer elektronischen Signatur

Signaturwert	QldIAgnp3/rHkRBrLAPKBqK2Yn+mWJb4E8rLZR8+rZxpKxIO+9tnkniGfsZ9GePgVazXOMuflLg2QPcjDSXqNo0amtMwkqStrF4FO64lL0hmqp6nBs+RwSFC3WTK0DCISId5o72NyLVzEyasqXdcEZonv1SmV0axRRr1fb2Rz2YAgCL3T6jfQ/vA12i8OdyU1ftW9iNqZKPudR8wFFVg2b+dLqrgjKFzcD4hl07ZPAus16cZnQJCedebZOOvnX0FW7GJGmFY6xUseTNAToBSycapor6wyur2uS+4JwK6bb+pma2ADuA4CU9v2HMu1bxI/KNja/rz9Bf+7n1qFKSCg==	
	Datum/Zeit-UTC	2014-12-17T13:05:49+01:00
	Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-corporate-light-02,OU=a-sign-corporate-light-02,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	Serien-Nr.	465297
	Methode	urn:pdfsigfilter:bka.gv.at:binaer:v1.1.0
	Parameter	etsi-bka-moa-1.0
Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at . Eine Verifizierung des Ausdruckes kann bei der ausstellenden Behörde/Dienststelle erfolgen.	
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.	

Quelle: BMI Bundesministerium für Inneres

3.7. Barrierefreiheit

Seit dem Auftreten und der Verbreitung von neuen Medien sind diese nicht mehr aus dem Alltag der Gesellschaft wegzudenken. Jedoch sind nicht alle Menschen in der Lage einen Nutzen aus diesen neuen Technologien zu ziehen. Um keine Nutzergruppe (z.B. Menschen mit eingeschränkter visueller Wahrnehmung) auszuschließen, muss auf die Barrierefreiheit im Web geachtet werden. Besonders im Bereich der Barrierefreiheit ist es wichtig, die tatsächlichen Benutzeranforderungen und Präferenzen der Nutzergruppen zu bestimmen und geeignete Maßnahmen zu setzen, damit keine Nutzergruppen ausgeschlossen wird.⁸⁴

⁸³ Vgl. Gerstbach (2004), S. 4

⁸⁴ Vgl. Fuchs E & Strauss (2012), S. 378

Infrastrukturen gelten als Barrierefrei, wenn sie von sozial benachteiligten Personen und Menschen mit Behinderung normal aufrufbar und nutzbar sind. Das bedeutet, dass diese Webseiten eigenständig, also ohne fremde Hilfe, verwendbar sind. Hauptaugenmerk dabei ist, dass barrierefreie Webseiten durch die benötigten Zusatzinhalte nicht umständlicher für die Nutzerin oder den Nutzer sind.⁸⁵

Barrierefreiheit ist auch im Bereich des e-Governments ein zentrales Thema. Durch die vermehrte Nutzung von internetbasierten Lösungen dürfen sozial benachteiligte Personen und Menschen mit Behinderung nicht von diesem Service angeschlossen werden. Um eine Ausgrenzung zu verhindern und allen Menschen Inhalte auf Webseiten zugänglich zu machen, gibt es eine Richtlinie namens Web Accessibility Initiative, kurz WAI genannt. Der Grundgedanke des e-Governments ist, die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung zu vereinfachen und vor allem älteren Menschen und Menschen mit Behinderung durch den neuen elektronischen Zugang Amtswege zu erleichtern.⁸⁶

Die österreichische Bundesregierung hat sich auf EU-Ebene dazu bekannt, dass die WAI-Leitlinien umgesetzt werden. Aus diesem Grund sind sie auch ein fixer Bestandteil der österreichischen e-Government-Strategie. Die rechtliche Grundlage für die Barrierefreiheit von Webangeboten ist in Österreich in den drei Gesetztestexten E-Government Gesetz (E-GovG), Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) und Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG) festgehalten.⁸⁷

Um die Barrierefreiheit auf staatlichen Webseiten möglichst einfach und zugänglich zu machen, wird eine einheitliche Struktur verfolgt.⁸⁸

3.7.1. Büchereien Wien

Die Büchereien Wien bieten seit September 2010 den Service der virtuellen Büchereien an. Hier können sich Nutzerinnen und Nutzer kostenlos digitale Medien entlehnen. Aktuell bietet die virtuelle Bücherei eMedien wie eBooks, eAudios oder ePapers an. Seit kurzem stellt die virtuelle Bücherei auch 1.500 elearning Kurse des Videotraining-Anbieters Lynda zur Verfügung. Um diesen Service zu nutzen, muss

⁸⁵ Vgl. Bühler (2017), S. 501

⁸⁶ Vgl. Digitales Österreich – Barrierefreiheit [Zugriff am 24.03.2018]

⁸⁷ Vgl. Digitales Österreich – Barrierefreiheit [Zugriff am 24.03.2018]

⁸⁸ Vgl. Digitales Österreich – Barrierefreiheit [Zugriff am 24.03.2018]

sich die Nutzerin oder der Nutzer bei den Büchereien Wien registrieren und kann sich anschließend mittels der Mitgliedskarte der Bücherei anmelden. Der Login erfolgt über die Mitgliedsnummer und das Geburtsdatum. Das Angebot steht allen Mitgliedern mit gültigem Büchereiausweis rund um die Uhr zur Verfügung. Dieses digitale Angebot der Büchereien Wien ist barrierefrei zugänglich und ein wichtiges Serviceangebot für die breite Gesellschaft.⁸⁹

⁸⁹ Vgl. Büchereien Wien [Zugriff 24.03.2018]

4. Umsetzung

Für die österreichische Bundesregierung gehören der Ausbau und die Umsetzung von e-Government zu den wichtigsten Zielen, um das Land in die Zukunft zu führen.⁹⁰

Die Umsetzung des e-Governments in Österreich benötigt ein strukturiertes und systematisches Vorgehen. Bei der Inanspruchnahme von Diensten von Ämtern und Behörden werden viele heikle und sensible Daten über das Internet verarbeitet und weitergeleitet. Aus diesem Grund ist es von hoher Wichtigkeit, dass die Prinzipien des Datenschutzes, Informations- und Netzwerksicherheit gewährleistet sind. Ebenso muss das System transparent sein, um den Bürgerinnen und Bürgern eine Möglichkeit zu geben, ihre Daten, den Fortschritt der Bearbeitung und das letztliche Ergebnis oder Resultat einsehen zu können. Dafür ist die Zusammenarbeit zwischen mehreren Institutionen notwendig. Folglich ist die Umsetzung sehr komplex und es müssen geeignete gesetzliche Rahmenbedingungen sowie technische Standards für die Anpassung der Prozesse geschaffen werden. Das größte Hindernis stellt jedoch die Heranführung der BürgerInnen und Unternehmen an die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien dar. Auf diesen Punkt wird im „Kapitel 5 Akzeptanz in Österreich“ noch genauer eingegangen.⁹¹

4.1. Trägermedium

Um eine Personenbindung zwischen e-Government-Anwendungen und den jeweiligen BürgerInnen herzustellen musste ein passendes Trägermedium gefunden werden. Mithilfe dieses Mediums hat der Bürger oder die Bürgerin nun die Möglichkeit, sich im Internet auszuweisen.

Eine sichere und eindeutige elektronische Identifizierung ist ein wichtiger Grundpfeiler des Datenschutzes um vor Betrug, Sabotage oder Missbrauch im Internet zu schützen. Digitale Interaktionen mit der Regierung vertreten durch Behörden, Ministerien oder Gemeinde sind der Hauptbestandteil des e-Governments.⁹² Aus diesem Grund muss eine sichere elektronische Identifizierung gewährleistet werden. Die Bundesregierung hat sich in Österreich für zwei Trägermedien, die diese Voraussetzungen erfüllen,

⁹⁰ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 9

⁹¹ Vgl. Bundeskanzleramt Österreich - E-Government Strategie des Bundes [Zugriff am 02.10.2016]

⁹² Vgl. Arroyo et al. (2015)

entschieden. Die Bürgerin oder der Bürger haben die Möglichkeit sich zwischen der Bürgerkarte und der Handy-Signatur zu entscheiden. Eine wechselseitige Nutzung von Bürgerkarte und Handy-Signatur ist jedoch ebenfalls möglich.

Um eines der beiden Trägermedien zu nutzen, muss die potenzielle Nutzerin oder der potenzielle Nutzer kein österreichischer Staatsbürger sein. Allerdings muss eine Meldung im Zentralen Melderegister vorhanden sein. Dies bedeutet, dass die Bürgerin oder der Bürger in Österreich wohnhaft sein muss. Befinden sich Österreicherinnen oder Österreicher längere Zeit im Ausland, wird der Eintrag im Zentralen Melderegister erst nach 30 Jahren automatisch gelöscht. Für all jene österreichischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürger, die keinen gemeldeten Wohnsitz im Inland haben, gibt es die Möglichkeit, sich im sogenannten „Ergänzungsregister für natürliche Personen“ eintragen zu lassen. Dabei handelt es sich um ein Zusatz-Verzeichnis zum österreichischen Zentralen Melderegister. Wenn eine natürliche Person in keinem der beiden Verzeichnisse zu finden ist, kann keine Personenbindung der Bürgerkarte entstehen, da diese auf der Stammzahl, die auf der ZMR-Zahl beruht, basiert. Daraus kann abgeleitet werden: Wer nicht in Österreich gemeldet ist, hat keine ZMR-Zahl.

Zusätzlich gibt es ein „Ergänzungsregister für sonstige Betroffene“. In diesem Verzeichnis werden juristische Personen aufgenommen, die nicht im Firmenbuch eingetragen sind. Die beiden Ergänzungsregister werden von der Stammzahlenregisterbehörde geführt. Die Rechtsgrundlage bildet die Ergänzungsregisterverordnung 2009. Die zweite Voraussetzung um eine Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur zu erhalten ist ein Mindestalter von 14 Jahren.^{93, 94}

4.1.1. Die Bürgerkarte

Auf der Regierungsklausur der österreichischen Bundesregierung Schüssel I am 20. November 2000 sprach man sich einstimmig für den Einsatz von Chipkartentechnologie aus. Diese Entscheidung legte den Grundstein für die Bürgerkarte, wie wir sie heute kennen.⁹⁵

Der österreichische Hauptverband der Sozialversicherungen hatte zu dieser Zeit gerade eine Ausschreibung für eine Chipkarte getätigt und stand in den Startlöchern,

⁹³ Vgl. Datenschutzbehörde [Zugriff 28.01.2018]

⁹⁴ Vgl. Bürgerkarte – FAQ [Zugriff 28.01.2018]

⁹⁵ Vgl. Hollosi et al. (2002), S. 1

die so genannte „e-card“ einzuführen. Sie sollte als elektronischer Ausweis fungieren und ursprünglich die Aufgaben des Krankenscheins übernehmen. Die Anforderung an das Trägermedium war eine infrastrukturelle Basis der Authentifizierung herzustellen. Diese Voraussetzung brachte die e-card des Hauptverbandes für Sozialversicherungsträger mit sich. Die beiden Konzepte wurden kombiniert und zu einer Schlüsselkarte zusammengefügt. Die sogenannte „Bürgerkarte“ war geboren und stellte für die Bürgerin oder den Bürger eine elektronische Signatur gemäß dem österreichischen Signaturgesetz dar.⁹⁶

Am 15. Dezember 2004 startete, nach erfolgreicher Ausschreibung, der erste Praxiseinsatz in einer Ordination im Burgenland. Ende Februar 2005 begann der Probetrieb im ganzen Bundesland mit insgesamt 86 Arztordinationen und rund 105.000 Versicherten. Der Testbetrieb funktionierte so gut, dass schon bereits im Mai desselben Jahres das österreichweite Rollout beginnen konnte. Im Dezember 2005 – nur ein Jahr nach dem ersten Einsatz – war die e-card in ganz Österreich einsatzfähig.⁹⁷

Seit diesem Zeitpunkt fungiert die österreichische e-card als Bürgerkarte und ist eine Kombination aus amtlichem Ausweis-Dokument und eigenhändiger Unterschrift im e-Government-Bereich.⁹⁸

Nicht jede e-card ist sofort eine Bürgerkarte. Die Bürgerin oder der Bürger muss sich dazu entschließen, die Karte als Bürgerkarte aktivieren zu lassen. Dabei wird die Identifikation und Authentifizierung der Karte mithilfe des Ansatzes der bereichsspezifischen Personenkennzeichen umgesetzt.

Die Bürgerinnen und Bürger haben vier verschiedene Möglichkeiten, die Bürgerkarte kostenlos aktivieren zu lassen. Der einfachste Weg ist die persönliche Aktivierung in einer der Registrierungsstellen in Österreich. In Anhang E ist die aktuelle Liste der Registrierungsstellen mit Stand Jänner 2018 zu finden. Die Liste berücksichtigt keine Neben- oder Zweigstellen der jeweiligen Einrichtungen. Die Auflistung beinhaltet Ämter, Gemeinden, Krankenkassen, Fachhochschulen, Wirtschaftskammern, Versicherungseinrichtungen, Botschaften, Notare und selbständige Personen, die den

⁹⁶ Vgl. Hollosi et al. (2002), S. 1

⁹⁷ Vgl. Hauptverband der Sozialversicherungsträger (2014), S. 2

⁹⁸ Vgl. Bundeskanzleramt Österreich – Öffentlicher Dienst Österreich [Zugriff am 15.12.2017]

Bürgerinnen und Bürgern die Bürgerkarte und die Handy-Signatur freischalten. Allerdings muss nicht jede der Registrierungsstelle auch verpflichtend die Bürgerkarte und die Handy-Signatur freischalten. Es wird empfohlen, sich vorab zu informieren, ob die gewählte Stelle auch das gewünschte Medium freischalten kann. In jeder der im Anhang E genannten Registrierungsstelle wird von speziell ausgebildeten Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern das jeweilige Trägermedium aktiviert. Um die Bürgerkarte freizuschalten ist ein Kartenlesegerät notwendig. Nicht jede Einrichtung ist mit diesem Equipment ausgerüstet oder dafür geschult worden. Die Aktivierung der Handy-Signatur und Bürgerkarte läuft nicht identisch ab.⁹⁹

In der Registrierungsstelle wird, nach Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises sowie der e-card, die Bürgerkarte direkt freigeschalten. Nach der Freischaltung ist der Service sofort nutzbar. Mit Stand Jänner 2018 werden folgende aktuelle Lichtbildausweise akzeptiert:¹⁰⁰

Tabelle 2: Akzeptierte amtliche Lichtbildausweise zur Freischaltung von Bürgerkarte und Handysignatur

Internationaler Reisepass	Schweizer Identitätskarte	Dolmetscherausweis
Österreichischer Führerschein	Liechtensteinische Identitätskarte	Ziviltechnikerausweis
Österreichischer Personalausweis	Apothekerausweis	Sachverständigenausweis
Deutscher Personalausweis	Notarausweis	Studierendenausweis
Österreichische Identitätskarte	Rechtsanwaltsausweis	Behindertenpass
EDU-Card	Waffenbesitzkarte	eDA Dienstausweis Land Oberösterreich
Gemeindeausweis	Waffenpass	eDA Dienstausweis Republik Österreich

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Bürgerkarte -Aktivierung [Zugriff am 28.01.2018]

⁹⁹ Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

¹⁰⁰ Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

Eine Einschränkung gibt es jedoch bei österreichischen Führerscheinen: Falls diese noch in Papierform existieren, dürfen sie nicht älter als 40 Jahre sein.¹⁰¹

Neben den Registrierungsstellen haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, die Aktivierung mittels eines eingeschriebenen RSa-Brief durchzuführen. Der Brief wird an die Hauptwohnsitz-Adresse versendet und beinhaltet alle Informationen, um die weiteren Aktivierungsschritte von zu Hause aus alleine durchführen zu können. Der Prozess selbst wird auf einer Webseite der Firma A-Trust GmbH durchgeführt.¹⁰²

Eine weitere Aktivierungsmöglichkeit wäre die Plattform von FinanzOnline. Voraussetzung dafür ist ein FinanzOnline-Zugang. Durch das Ansuchen der FinanzOnline-Identifikation wurde die Identität der Bürgerin oder des Bürgers schon einmal bestätigt. Dadurch ist die Aktivierung über den FinanzOnline-Zugang sehr unkompliziert und dauert nur wenige Minuten. Jedoch muss die Bürgerin oder der Bürger auch bei dieser Variante auf seinen RSa-Brief warten und kann die Bürgerkarte nicht sofort nutzen.¹⁰³

Die vierte und letzte Möglichkeit für Bürgerinnen und Bürger, die Bürgerkarte und/oder Handy-Signatur zu aktivieren, ist die Online-Aktivierung mit einer eigenen, schon bestehenden Bürgerkarte.

Erhält eine Bürgerin oder ein Bürger eine neue e-card wird die Bürgerkartenfunktion nicht automatisch übertragen. Die Aktivierung gilt nur für die jeweilige Karte. Im Regelfall kann die Funktion bis drei Monate nach Ablauf der alten e-card übertragen werden. Das Ablaufdatum befindet sich auf der Rückseite der e-card. Meistens erhalten die Bürgerinnen und Bürger schon vor Ablauf der alten Karte eine neue zugeschickt um einen lückenlosen Kartenaustausch zu gewährleisten. Wird die Bürgerkartenfunktion bis Ablauf der Karte nicht übertragen, wird sie automatisch widerrufen und ist nicht mehr einsetzbar. Diese Art der Aktivierung wird ebenfalls auf einer Webseite der Firma A-Trust GmbH durchgeführt.¹⁰⁴

¹⁰¹ Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

¹⁰² Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

¹⁰³ Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

¹⁰⁴ Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

Auf der Orientierungswebseite www.buergerkarte.at sind alle Aktivierungsmöglichkeiten zusammengefasst. Sollte es Änderungen bei Registrierungsstellen oder Veränderungen bei den Aktivierungsmodalitäten geben, werden diese auf der Webseite veröffentlicht.¹⁰⁵

Nach erfolgreicher Aktivierung der Bürgerkarte, ist diese jedoch nur mithilfe eines Kartenlesegerätes nutzbar. Alle Kartenlesegeräte sind für den Gebrauch der e-Card einsetzbar. Der österreichische Online-Shop „Cryptoshop“ bietet unterschiedliche Chipkartenlesegeräte an. Die Preise für Kartenlesegeräte variieren sehr stark aufgrund der verschiedenen Sicherheitsklassen. Bei Chipkartenlesegeräten wird unter drei verschiedenen Sicherheitsklassen unterschieden:

Sicherheitsklasse 1 gilt als unsicherste Variante, da der PIN nicht über das Gerät, sondern über den PC eingegeben werden muss. Geräte dieser Klasse sind sehr leicht zu erkennen. Sie verfügen weder über eine Tastatur noch über ein Display. Chipkartenlesegeräte der 1. Sicherheitsklasse kosten ca. 7€ im Handel.

Die zweite Klasse besitzt eine eingebaute Tastatur, aber kein Display. Der Vorteil dieses Gerätes ist der Sicherheitsgewinn. Der PIN kann durch die direkte Eingabe nicht mehr von Keyloggern ausspioniert werden. Diese Geräte kann die Bürgerin oder der Bürger um ca. 40€ erwerben.

Die sichersten Chipkartenlesegeräte, Sicherheitsklasse 3, besitzen eine Tastatur und ein eigenes eingebautes Display und kosten ca. 80€. Das Display soll verhindern, dass am PC-Bildschirm etwas anderes signiert wird als gewollt. ^{106,107}

Um das Kartenlesegerät und die Bürgerkarte nutzen zu können, muss auf dem Computer eine lokale Bürgerkarten-Software installiert werden. Diese Bürgerkarten-Umgebung wird von verschiedenen Firmen angeboten. Jedoch ist nur die Lösung der Firma A-Trust GmbH kostenlos.

¹⁰⁵ Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

¹⁰⁶ Vgl. A-Trust – Kartenleser [Zugriff 28.01.2018]

¹⁰⁷ Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

Mit Stand Dezember 2017 gibt es rund 116.000 Karten mit Bürgerkartenfunktion. Dazu zählen nicht nur die e-cards, sondern auch alle anderen geeigneten Chipkarten, wie zum Beispiel A-Trustkarten oder Dienstaussweise der Republik Österreich.¹⁰⁸

4.1.2. Die Handy-Signatur

Seit Ende 2009 hat die Bürgerin oder der Bürger die Möglichkeit, ein weiteres Trägermedium zu aktivieren. Die sogenannte „Handy-Signatur“ wurde im Rahmen eines EU-Großprojektes namens STORK mithilfe der EU-Kommission zur Interoperabilität elektronischer Identitäten entwickelt.¹⁰⁹ Neben der Entwicklung der Handy-Signatur entwickelte das Großprojekt auch das Programm „SaferChat“ für SchülerInnen, um in ihrer Altersgruppe ungestört kommunizieren zu können.¹¹⁰

Wer anstelle der e-card lieber das Handy nutzt, kann ganz einfach die Handy-Signatur freischalten. Die Handy-Signatur ist, vereinfacht gesagt, die Bürgerkartenfunktion am Mobiltelefon. Entscheidet sich die Bürgerin oder der Bürger für das Trägermedium Handy, bietet dies einen sehr großen Vorteil: Es wird weder ein Kartenlesegerät benötigt noch eine Softwareinstallation auf dem lokalen PC. Durch diese mobile Lösung ist man nicht mehr an den eigenen Computer gebunden, sondern kann schnell und ohne großen Aufwand, die Handy-Signatur verwenden.¹¹¹

Um die Handy-Signatur zu aktivieren, hat die Bürgerin oder der Bürger sieben verschiedenen Möglichkeiten:

Die Aktivierung mithilfe einer bestehenden Bürgerkarte, über FinanzOnline und die persönliche Aktivierung in einer der Registrierungsstellen in ganz Österreich sind ident mit der Freischaltung der Bürgerkarte. Alle derzeitigen Registrierungsstellen sind in Anhang E aufgelistet. Die Bürgerin oder der Bürger muss einen amtlichen Lichtbildausweis und ein empfangfähiges Mobiltelefon zur Registrierung mitnehmen. Des Weiteren haben die potenziellen Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, die Aktivierung über die Webseite post.at vorzunehmen. Dafür wird ein registriertes Benutzerkonto benötigt. Die Vorgehensweise ist ähnlich zu FinanzOnline.¹¹² Wie die Plattform Briefbulten.at, bietet sie ebenfalls die Aktivierung der Handy-Signatur an.

¹⁰⁸ Vgl. Hoffmann, Interview, 24.01.2018

¹⁰⁹ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 49 f.

¹¹⁰ Vgl. STORK [Zugriff am 06.12.2017]

¹¹¹ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 49

¹¹² Vgl. Bürgerkarte – Aktivierung [Zugriff 28.01.2018]

Jedoch erhebt Briefbulter.at 3€ Aktivierungsgebühr, die sich aus Verwaltungskosten für Druck, Porto und Versand des PINs zusammensetzen. Voraussetzung für diese Aktivierungsmöglichkeit ist ein aktives Online-Bank-Konto.¹¹³ Kundinnen und Kunden des österreichischen Bankinstituts UniCredit Bank Austria AG können sich die Handy-Signatur kostenlos aktivieren, vorausgesetzt, sie verfügen über ein bankident-verifiziertes Postfach beim Postserver. Bei dieser Art der Aktivierung bestätigt das Bankinstitut die Identität der Nutzerin oder des Nutzers.¹¹⁴ Die letzte Variante, die Handy-Signatur frei zu schalten richtet, sich ausschließlich an SchülerInnen und Bedienstete an österreichischen Schulen. Für die Aktivierung muss ein Antrag über edugov.gv.at gestellt werden. Dabei handelt es sich um eine Initiative, die im Jahr 2009 gestartet wurde, um Schülerinnen und Schülern das Thema e-Government näher zu bringen. Sie unterstützt Lehrerinnen und Lehrer auch mit Unterrichtsunterlagen, um dem Inhalt auch in den Unterricht integrieren zu können.¹¹⁵

Um den Dienst in Anspruch zu nehmen, benötigt man lediglich ein SMS-fähiges Handy um einen TAN-Code erhalten zu können. Die Funktionsweise ist ähnlich zu jener beim Online Banking. Die Bürgerin oder der Bürger loggt sich mit den Anmeldedaten, in diesem Fall wäre das die Handynummer und das Signaturpasswort, auf der entsprechenden Homepage oder beim entsprechenden Dienst ein. Die Anwenderin oder der Anwender erhalten auf die aktivierte Handynummer eine SMS mit einem TAN-Code, der fünf Minuten lang gültig ist. Dieser Code wird auf der Webseite eingegeben. Durch die Eingabe des Codes wird der Besitz des Handys bestätigt, er löst in der jeweiligen Anwendung die elektronische Signatur aus, wodurch die Anwendung der Bürgerin oder dem Bürger nun zur Verfügung steht.¹¹⁶

Die Handy-Signatur wird stetig weiterentwickelt und verbessert, um der Bürgerin und dem Bürger den bestmöglichen Service zu bieten. Durch die hohe Nutzung und Verbreitung von Smartphones wurde Mitte 2016 eine Applikation für die Handy-Signatur veröffentlicht. Die App ist sowohl über den Google PlayStore für Android Smartphones als auch über den Apple Store für iOS-Smartphones erhältlich, wie in Abbildung 11 ersichtlich ist. Die Handy-Signatur App ist für alle Nutzerinnen kostenlos

¹¹³ Vgl. Briefbutler [Zugriff 28.01.2018]

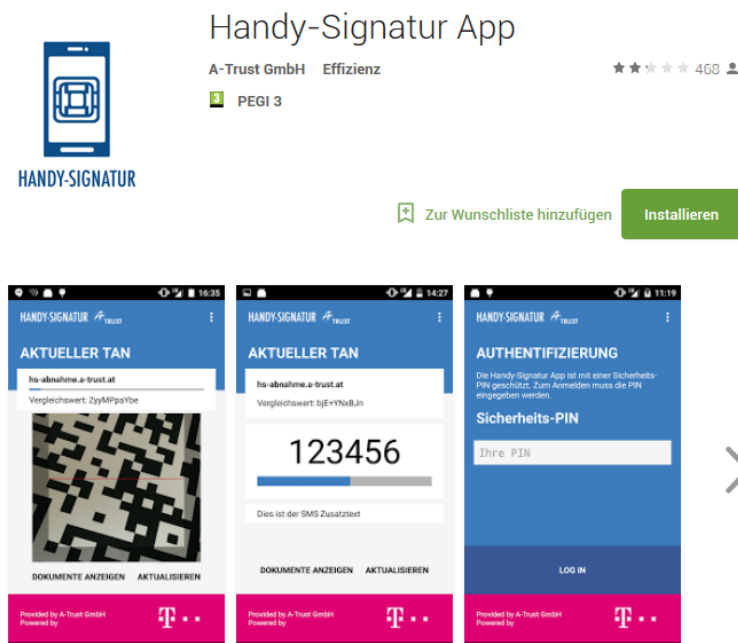
¹¹⁴ Vgl. Postserver [Zugriff 28.01.2018]

¹¹⁵ Vgl. Edugov [Zugriff 28.01.2018]

¹¹⁶ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 50

und wird von der Firma A-Trust GmbH angeboten. Über die App erhalten die Anwenderinnen und Anwender den angeforderten TAN-Code, auf die Versendung per SMS wird bei diesem Zugang ganz verzichtet. Innerhalb der Applikation gibt es die Möglichkeit des „Speed Sign“. Wählt die Nutzerin oder der Nutzer diese Variante, wird kein Code versendet, sondern mittels scannen des angegebenen QR-Codes die TAN-Eingabe ersetzt.¹¹⁷

Abbildung 11: Screenshot der Handy-Signatur App im Google Playstore



Quelle: Google Playstore [Zugriff am 24.01.2018]

4.2. Vertrauensdienste

Qualifizierte Vertrauensdienste sind innerhalb der Europäischen Union einheitlich in der eIDAS-Verordnung geregelt. Ein Teil der qualifizierten Vertrauensdienste ist die elektronische Signatur. Im Jahr 2016 trat das Signatur- und Vertrauensdienstegesetz, kurz SVG, in Kraft, das die Kontrolle und Aufsicht über Vertrauensdiensteanbieter ergänzt und konkretisiert. In Österreich ist der Markt der Vertrauensdienste nicht staatlich monopolisiert. Qualifizierte Anbieter können ihre Dienste am Markt anbieten, sofern sie die rechtlich festgelegten Kriterien der eIDAS-Verordnung erfüllen, sich der

¹¹⁷ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 50

gesetzlich vorgeschriebenen Aufsicht der RTR unterwerfen. Vertrauensdiensteanbieter müssen sich selbständig bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH melden. Die Geschäftsstelle „Telekom-Control-Kommission“ ist für Vertrauensdienste verantwortlich. Das antragstellende Unternehmen muss einen Konformitätsbewertungstest vorlegen und die Prüfung der strengen Anforderungen erfüllen. Erst nach positivem Abschluss wird dem Anbieter der Vertrauensdienste der Qualifikationsstatus verliehen. Auf der Homepage der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ist eine Liste mit allen Vertrauensdiensteanbietern für jede Bürgerin und jeden Bürger öffentlich einsehbar. Zurzeit gibt es nur einen Anbieter, der die Infrastruktur für die Bürgerkarte und die Handy-Signatur bereitstellt. Dabei handelt es sich um die A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH mit Sitz in Wien. Aufgrund der Tatsache, dass die A-Trust GmbH der einzige Vertrauensdiensteanbieter im Bereich der elektronischen Signatur ist, entwickelte sich über die letzten Jahre eine starke Partnerschaft mit A-Trust GmbH.

118, 119

4.3. Umsetzungsprobleme

In den letzten Jahren wurde deutlich, dass die Umsetzung des e-Governments auch gewisse Probleme mit sich bringt. Die Verwirklichung von Visionen hat mit unterschiedlichen Hindernissen zu kämpfen. In diesem Unterkapitel wird auf die Schwierigkeiten, die sich bei der Umsetzung von Projekten im Bereich des e-Governments ergeben, näher eingegangen.¹²⁰

4.3.1. Online Bürgerkartenumgebung

Die Online Bürgerkartenumgebung basiert auf JAVA-Technologie. Durch ein Java-Applet-Plug-in im Browser muss keine extra Java-Software runtergeladen werden. Die Bürgerin und der Bürger haben dadurch die Chance, auf jedem Computer, unabhängig von der Software, die Bürgerkarte einzusetzen.¹²¹ Die Firma Oracle verkündete im Jänner 2016 über ihren Weblog das Aus für ihr Java-Applet-Plug-in, da die meisten Browseranbieter in Richtung „plugin freies Web“ gehen. Mit Ende 2017 wurde die

¹¹⁸ Vgl. Hoffmann, Interview, 24.01.2018

¹¹⁹ Vgl. RTR Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH - Vertrauensdienste [Zugriff 29.01.2018]

¹²⁰ Vgl. Brücher und Gisler (2002), S. 13

¹²¹ Vgl. Hauptverband der Sozialversicherungsträger [Zugriff 28.01.2018]

Java-Unterstützung von den marktführenden Browsern endgültig eingestellt.¹²² Seit diesem Zeitpunkt müssen Nutzerinnen und Nutzer der Bürgerkartenfunktion auf die lokale Bürgerkartenumgebung zurückgreifen. Die Firma EGIZ bietet eine kostenlose Lösung namens „MOCCA“ an. Diese Bürgerkarten-Umgebung muss heruntergeladen werden und funktioniert nur mit einer Java-Version 1.6. Dieses Programm wird vom Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort empfohlen, da es sowohl auf Microsoft Windows als auch auf MacOS und Linux läuft. Alternativ dazu bietet die Firma A-Trust GmbH die BKU namens „a-sign“ an. Jedoch funktioniert diese Software nur auf den Betriebssystemen von Microsoft Windows und Linux. Weitere BKU-Lösungen werden von den Firmen BDC und IT Solution bereitgestellt. Allerdings sind diese Bürgerkarten-Umgebungen kostenpflichtig und befinden sich in einem Kostenradius von 99€ bis 350€, je nachdem, wie umfangreich das Paket ist. Diese BKUs richten sich eindeutig an Unternehmen und weniger an Privatpersonen.^{123, 124}
,125

Durch die lokale Lösung der Bürgerkartenumgebung können die Nutzerinnen und Nutzer der Bürgerkartenfunktion nicht mehr so flexibel einsetzen. Falls die lokale BKU für die Bürgerinnen und Bürger keine Alternative ist, besteht die Möglichkeit, auf die Handy-Signatur umzusteigen.

4.4. Projekte

Im folgenden Kapitel werden wichtige Projekte im Bereich e-Government in Österreich genauer vorgestellt. Alle Projekte wurden in den letzten Jahren veröffentlicht und zeigen, wie sich dadurch die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und den staatlichen Institutionen positiv verändert hat.

4.4.1. Der Wiebot – ein Chatbot für die Stadt Wien

Seit Mitte Dezember 2017 haben Österreichs Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, sich über den Google PlayStore oder den Apple Store das App „Wienbot“ der Stadt Wien auf ihre Smartphones runterzuladen. Dabei handelt es sich um einen sogenannten „Chatbot“.

¹²² Vgl. Oracle [Zugriff 28.01.2018]

¹²³ Vgl. Bürgerkarte – Werkzeuge und Downloads [Zugriff 28.01.2018]

¹²⁴ Vgl. BDC [Zugriff 28.01.2018]

¹²⁵ Vgl. IT Solution [Zugriff 28.01.2018]

Der Name setzt sich aus den beiden Wörtern „Chat“ (dt. Plaudern) und „Roboter“ zusammen und fungiert als Konversationsagent. Er tritt mit den Benutzerinnen und Benutzer in einen Dialog und reagiert auf bestimmte Schlagwörter in vollständigen Sätzen. Ausgelöst wird der Chatbot durch eine Frage oder ein Kommentar der Userin oder des Users. Chatbots werden besonders gerne für die Beratung oder Bereitstellung von Informationen auf Webseiten genutzt.¹²⁶ Sie werden heutzutage in den unterschiedlichsten Bereichen eingesetzt. Man findet sie vermehrt in Servicebereichen, jedoch auch in Call-Centern oder in Computerspielen. Dabei ist die Kommunikation des Chatbot auf eine bestimmte Aufgabe und Fragestellung ausgerichtet und soll nicht die gesamte menschliche Kommunikation ersetzen, sondern lediglich Basiswissen vermitteln.¹²⁷

Bereits vor über 50 Jahren wurde die Idee des Chatbot von Joseph Weizenbaum unter dem Namen „ELIZA“ publiziert. Er entwickelte ein Computerprogramm, das es dem Menschen ermöglichen sollte, mit dem eigenen Computer in vollen Sätzen zu kommunizieren. Noch heute gehört ELIZA zu den bekanntesten Chatbot-Ansätzen.¹²⁸

Weizenbaum wählte für sein Computerprogramm den Namen ELIZA, um zu betonen, dass das Programm zunehmend seine Sprachfähigkeiten verbessern kann. Das System analysiert auf Basis von Dekompositionsregeln die Eingabewerte der Userin oder des Users und sucht nach Schlüsselwörtern. Diese vordefinierten Schlüsselwörter erzeugen dann Antworten. Josef Weizenbaum beschäftigte sich mit der Identifizierung von Schlüsselwörtern, der Entdeckung des minimalen Kontexts, der Wahl der geeigneten Transaktion sowie der Generierung von Antworten bei fehlenden oder fehlerhaften Schlüsselwörtern.¹²⁹

Mit der Veröffentlichung des Wienbot setzte Österreich einen weiteren Meilenstein im Bereich e-Government. Der Wienbot der Stadt Wien war der weltweit erste Chatbot einer öffentlichen Einrichtung. Die Veröffentlichung des Wienbot erfolgte in zwei

¹²⁶ Vgl. Huang et al. (2007), S. 423

¹²⁷ Vgl. Möbus et al. (2006), S. 72

¹²⁸ Vgl. Möbus et al. (2006), S. 71

¹²⁹ Vgl. Weizenbaum (1966), S. 36

Stufen; bereits im Frühling 2017 wurde die erste Version über den Facebook Messenger gelauncht.¹³⁰

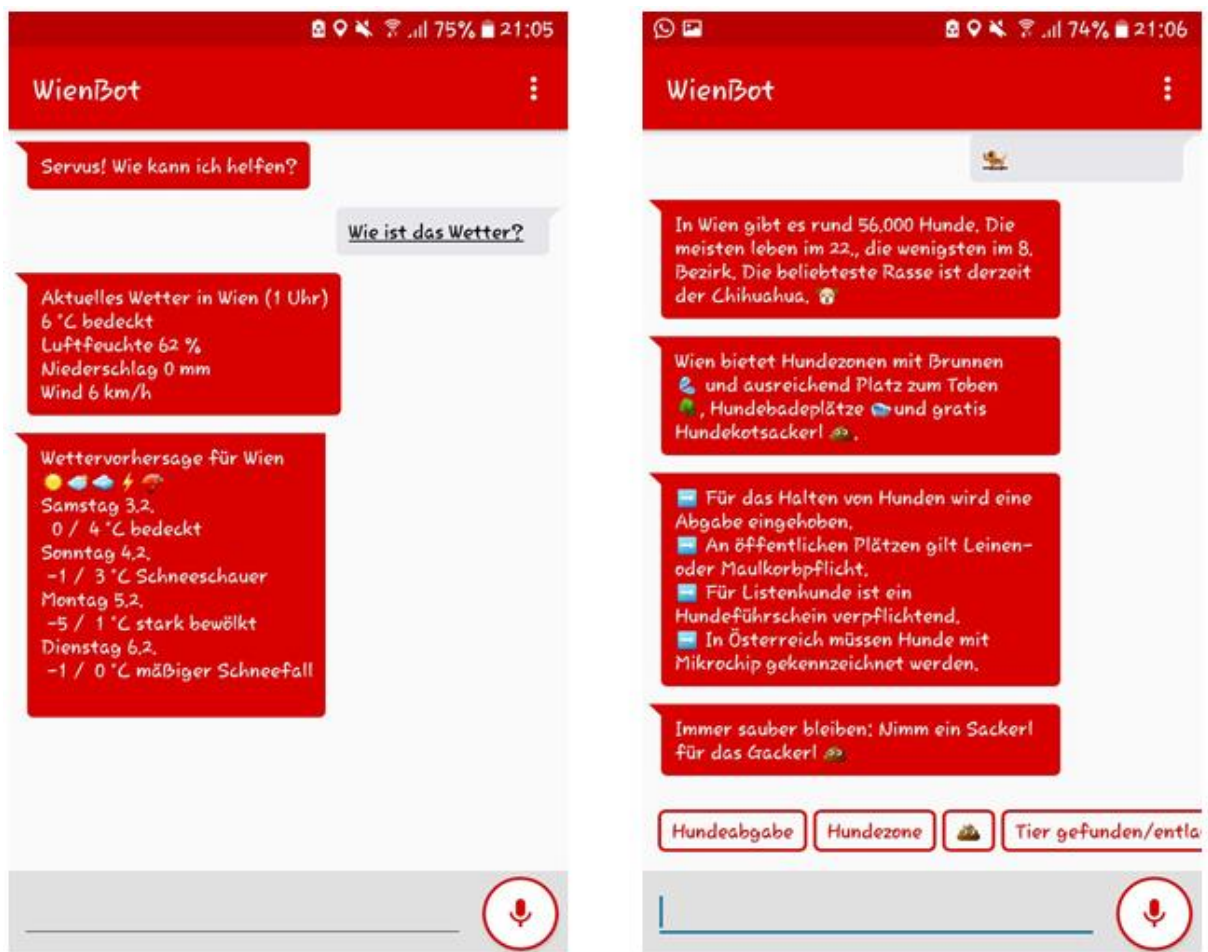
Momentan verfügt der Wienbot über Antworten auf über 250 Fragen rund um Wien. Der Fragenkatalog umfasst allgemeine verwaltungsrelevante Themen, wie Meldeservice und Reisepass, sowie Informationen über Veranstaltungen und Freizeitaktivitäten im Sommer und Winter. Durch die gestellten Suchanfragen kann der Service der Stadt Wien weiterentwickeln, ausbauen und auf die User-Bedürfnisse eingehen. Die Stadt Wien plant all diese Erkenntnisse in zukünftige Projekte miteinfließen zu lassen.¹³¹

Nach erfolgreicher Installation am Smartphone, kann die Bürgerin oder der Bürger den Wienbot ohne zusätzliche Registrierung nutzen. Die Eingabe kann durch Texteingabe, Spracheingabe oder durch die Verwendung von Emojis erfolgen. In Abbildung 12 ist die Maske des Wienbots abgebildet. Auf der linken Abfrage wurde die Texteingabe genutzt, auf der rechten wurde das Hunde-Emoji ausgewählt. Der Wienbot schlägt im Anhang noch weitere verwandte Themen vor, wie z.B. Hundeabgabe, Hundezone, Tier gefunden/entlaufen etc. Die Nutzerin oder der Nutzer hat dann die Möglichkeit, diese Schlagwörter auszuwählen und erhält weitere Informationen.

¹³⁰ Vgl. Brutkasten -App-Launch: Wienbot [Zugriff 02.02.2018]

¹³¹ Vgl. Brutkasten -Stadt Wien - Chatbot [Zugriff 02.02.2018]

Abbildung 12: Screenshot der Applikation Wienbot



Quelle: Stadt Wien – Wienbot [Zugriff am 02.02.2018]

Über 12.000 Downloads in den ersten beiden Monaten zeigen den unglaublichen Erfolg und das hohe Interesse der Bürgerinnen und Bürger am Wienbot. Im Juli 2017 wurde der Prototyp, der über den Facebook Messenger genutzt werden konnte, von einer 17-köpfigen Experten-Jury mit dem „Word Summit Award“ in der Kategorie „Government und Open Data“ ausgezeichnet.¹³² Damit hat sich das Projekt „Der Wienbot- ein Chatbot für die Stadt Wien“ für den World Summit Award Global Congress 2018 qualifiziert. Diese Veranstaltung wird vom 20.–22. März zum ersten Mal in Österreich stattfinden. Die 40 internationalen WSA-Gewinnerinnen und -Gewinner

¹³² Vgl. APA [Zugriff 02.02.2018]

aus dem Jahr 2017 dürfen im Rahmen dieses Kongresses ihre Projekte präsentieren.¹³³

4.4.2. Sag's Wien

Der Wienbot ist nicht die erste App-Lösung der Stadt Wien. Neben der „Sag's Wien“-App, bei den Anliegen oder Störungen unterwegs direkt via Smartphone an die Stadtverwaltung versendet werden, stellt die Stadt Wien auch das „Stadt Wien live“-App kostenlos zur Verfügung. Die Stadt Wien live App verfügt über einen Stadtplan, die WLAN Standorte, Echtzeitmeldungen, Wartezeiten in den Bezirksämtern und vieles mehr.¹³⁴

Seit Februar 2017 haben die Wienerinnen und Wiener die Möglichkeit, sich das App der Stadt Wien namens „Sags's Wien“ auf ihre Smartphones herunterzuladen. Es gibt sowohl eine Version im Google Play Store für Android Nutzerinnen und Nutzer als auch eine Version im Apple Store für iPhone-Besitzerinnen und -Besitzer. Mit Hilfe der Applikation können Bürgerinnen und Bürger schnell und ohne Registrierung Störungen, Hinweise oder Mängel direkt an die Stadtverwaltung melden. Das besondere an der App ist, dass im Vorfeld jeder Meldung geprüft wird, ob der Stadtverwaltung bereits eine Information über das Problem vorliegt. Die gesendeten Meldungen sind für die restlichen Userinnen und User sichtbar und können von ihnen durch ein „Like“ unterstützt werden. Damit können die Bürgerinnen und Bürger auf die Dringlichkeit des Anliegens aufmerksam machen.

Des Weiteren gibt es die Funktion des „Folgens“. Wenn eine Nutzerin oder ein Nutzer weitere Informationen über den weiteren Verlauf einer Meldung erhalten möchte, kann er oder sie dem Beitrag folgen. Dies ist einfach und unkompliziert durch einen Klick möglich. Die Stadtverwaltung bearbeitet die Meldungen und informiert die Bürgerinnen und Bürger über den Status der Meldungen. Wenn gewünscht, auch über Push-Nachrichten am Handy. Um die Applikation zu verwenden und in Kontakt mit der Stadt Wien zu treten, ist zwar keine Registrierung notwendig, jedoch gibt es einige Voraussetzungen, die die Nutzerinnen und Nutzer erfüllen müssen: Die Software des verwendeten Smartphones muss aktuell sein (Android unterstützt die App ab Version 4.0.3. und Apple ab iOS 8). Zusätzlich müssen eine aktive Datenverbindung sowie

¹³³ Vgl. World Summit Awards [Zugriff am 02.02.2018]

¹³⁴ Vgl. Stadt Wien – live App [Zugriff 02.02.2018]

mindestens 100 MB freier Speicherplatz auf dem Smartphone vorhanden sein. Die Stadt Wien empfiehlt außerdem eine drei-Megapixel Kamera, eine aktive GPS-Verbindung, um automatisch den Standort bekannt zu geben, sowie eine E-Mailadresse, um auch auf diesem Wege über den Status der Meldung informiert zu werden, falls die App beispielsweise deinstalliert wird.¹³⁵

Die Applikation „Sag’s Wien“ wird allgemein von den Bürgerinnen und Bürgern sehr gut angenommen. Nach einem Jahr kann die Stadt Wien über 17.000 bearbeitete Meldungen verzeichnen, doch auch ausländische Besucher Wiens haben Gefallen am raschen und unkomplizierten Melden von Anliegen und Störfällen gefunden. Im Rahmen des „eAwards 2018“ im Februar 2018 wurde die App von einer unabhängigen Expertenjury in der Kategorie „E-Government“ ausgezeichnet.¹³⁶

Der eAward wird seit dem Jahre 2005 jährlich vom Fachverlag Report und dem Bundeskanzleramt – Plattform Digitales Österreich, in Kooperation und Unterstützung aus der IKT- und Kommunikationsbranche, sowie Medien und Politik vergeben. Aktuell gibt es sieben Kategorien (Arbeit und Organisation, Bildung, Mensch und Gesundheit, Industrie 4.0, E-Government, Handel und Gewerbe, Smart City und Infrastruktur) in denen Ideen und Projekte eingereicht werden können. Falls eine Idee oder ein Projekt mehreren Kategorien zuzuordnen ist, kann die Einreichung auch in mehreren Themengebieten erfolgen. Für die Teilnahme ist pro Projekt eine Gebühr in Höhe von 150 Euro eingehoben. Mit diesem Beitrag wird die Organisation des „eAwards“ gewährleistet. Den Siegern der Kategorien winken im Gegenzug insgesamt ein Mediavolumen der Magazine des Report Verlags im Wert von 21.000 Euro. Die Gewinnerprojekte haben dadurch die Chance, von einem renommierten Wirtschaftsmagazin ein ganzes Jahr redaktionell begleitet zu werden.¹³⁷

Die stetige Entwicklung der letzten drei Jahrzehnten im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie hat auch sozioökonomische Auswirkungen. Durch den technischen Fortschritt des Internets veränderten sich auch die allgemeine Perzeption von Organisationen und Unternehmen. Das Ergebnis dieses Wandels wurde als

¹³⁵ Vgl. Stadt Wien – Sag’s Wien [Zugriff am 04.02.2018]

¹³⁶ Vgl. Stadt Wien – Sag’s Wien eAward [24.03.2018]

¹³⁷ Vgl. Report Verlag [Zugriff 24.03.2018]

Start-ups bezeichnet. Start-ups gelten als innovativ und müssen flexibel auf ihre risikoreiche Umgebung und Märkten agieren.¹³⁸

Der eAward gibt Start-ups die Chance ihr Produkt oder Projekt der Öffentlichkeit vorzustellen und bei einem möglichen Sieg zusätzlich den Bekanntheitsgrad zu steigern.¹³⁹

4.4.3. Alexa im Bürgerservice

Ein weiteres Projekt, dass im Jahr 2017 der Öffentlichkeit präsentiert wurde, entstand in der kleinen oberösterreichischen Gemeinde Kremsmünster. Diese liegt zwischen Linz und Salzburg im Bezirk Kirchdorf an der Krems. Im Jahr 2016 zählte Kremsmünster 6.580 Einwohner.¹⁴⁰ Die 42,1 km² große Gemeinde bietet seit dem Jahr 1996 Services und Dienstleistungen im Internet und arbeitet laufend an der Erweiterung des e-Government-Angebotes. Der Amtsleiter Mag. (FH) Reinhard Haider ist für die Verwirklichung der Projekte zuständig.¹⁴¹ So auch für das im November 2017 veröffentlichte Projekt „Alexa im Bürgerservice“.

Alexa ist ein integrierter Voice-Service, der auf dem von der Firma Amazon.com Inc. entwickelten internetbasierten Sprachassistenten namens „Echo“ bzw. „Echo Dot“ basiert.¹⁴² Durch diese Smart-Home-Lösung haben die Anwenderinnen und Anwender die Möglichkeit, durch die Spracheingabe, beginnend mit der Aufforderung „Alexa“, Informationen aus dem Internet abzurufen. Um die aktuelle Uhrzeit zu erfahren, muss eine Nutzerin oder ein Nutzer lediglich fragen: „Alexa, wie spät ist es?“. Die Sprachassistentin antwortet darauf in vollständigen Sätzen.

Im Gemeindeamt von Kremsmünster steht ebenfalls ein Amazon-Echo-Gerät mit Sprachassistentin Alexa. Sie beantwortet künftig jeder Bürgerin und jedem Bürger Fragen in Bezug auf die Verwaltung von Kremsmünster, unabhängig von den Öffnungszeiten des Amtes oder dem Andrang darauf. Um dies zu gewährleisten, ist es geplant, dass Alexa beim Rathauseingang von Kremsmünster fix platziert wird, um so rund um die Uhr zu Verfügung zu stellen. Momentan steht Alexa noch im Sekretariat des Gemeindeamtes. Damit die Einwohnerinnen und Einwohner von Kremsmünster

¹³⁸ Vgl. Burusk et al. (2016), S. 482

¹³⁹ Vgl. Report Verlag [Zugriff 24.03.2018]

¹⁴⁰ Vgl. Gemeinde Kremsmünster – Zahlen und Fakten [Zugriff 04.02.2018].

¹⁴¹ Vgl. Gemeinde Kremsmünster – e-Government [Zugriff 04.02.2018]

¹⁴² Vgl. Schillerhof (2018)

zu Hause zu ihren Informationen kommen, müssen sie lediglich die digitale Mitarbeiterin mit folgen Worten ansprechen: „Alexa, frag Gemeinde Kremsmünster“. Durch diese Aktivierung kann Alexa auf die Informationen der Gemeinde zugreifen und eine Hilfestellung leisten. Die Idee zu diesem Pilotprojekt hatte der Amtsleiter Mag. (FH) Reinhard Haider. Unterstützt wurde er von drei Studentinnen der FH Hagenberg, FH Steyr und FH St. Pölten, die die Fragen zusammenstellten und die Programmierung sowie die Feintuning der Fragestellungen übernahmen. Aktuell kann Alexa die Antworten auf 82 Fragen über die Marktgemeinde Kremsmünster wiedergeben. Jedoch soll der Fragenkatalog stetig wachsen. Wichtig für den Bürgermeister von Kremsmünster ist es, zu betonen, dass es nicht darum geht, Arbeitszeit einzusparen, sondern den Bewohnerinnen und Bewohnern der Marktgemeinde einen verbesserten Bürgerservice zu bieten.¹⁴³

Die Smart-Home-Lösung wird derzeit direkt im Gemeindeamt getestet, jedoch können auch Besitzer eines Amazon-Echos die Funktion zu Hause anwenden. Dafür müssen die Anwenderinnen oder Anwender nur die „Marktgemeinde Kremsmünster Skills“ kostenlos aktivieren. Die Skills sind auf der Homepage von Amazon unter der Kategorie „Alexa Skills“ zu finden.¹⁴⁴

Künftig will die Gemeinde Kremsmünster ihr digitales Angebot von Sprachassistenten ausbauen, sie plant, Lösungen für die Smartphone Assistenten Apple „Siri“ und Microsoft „Cortana“ anzubieten.¹⁴⁵

4.4.4. ELGA

Der Begriff ELGA steht für „elektronische Gesundheitsakte“ und stellt ein Informationssystem dar. ELGA können alle Bürgerinnen und Bürger nutzen, vorausgesetzt, sie haben der Teilnahme nicht widersprochen. Die Teilnahme kann jede Bürgerin und jeder Bürger selbstständig über die Webseite www.gesundheit.gv.at administrieren. Die Idee hinter ELGA ist, dass alle Gesundheitsdaten einer Patientin oder eines Patienten zentral zusammengefasst werden. Dadurch haben die Nutzerin und der Nutzer die Möglichkeit, e-Befunde oder Medikamentendaten einzusehen, abzuspeichern oder bei Bedarf auch auszudrucken und das zu jeder Zeit und an jedem

¹⁴³ Vgl. Der österreichische Gemeindebund [Zugriff am 04.02.2018]

¹⁴⁴ Vgl. Amazon [Zugriff am 04.02.108]

¹⁴⁵ Vgl. Oberösterreich Nachrichten [Zugriff 04.02.2018]

Ort. Während einer Behandlung hat die Ärztin oder der Arzt eine vollständige Krankengeschichte zur Einsicht und kann die Behandlung auf die vorhandenen Informationen aufbauen bzw. abstimmen. Die Entwicklung und Inbetriebnahme von ELGA erfolgte schrittweise: 2014 wurde das ELGA-Portal im Internet veröffentlicht, jedoch konnten zu diesem Zeitpunkt noch keine Daten abgefragt werden. Erst Ende 2015 bestätigten die öffentlichen Spitäler des Wiener Krankenanstaltenverbundes die Teilnahme am Projekt. Im darauffolgenden Jahr unterstützten die Unfallkrankenhäuser Lorenz-Böhler und Meidling ebenfalls die Umsetzung von ELGA. Das Hanusch-Krankenhaus und die Gesundheitszentren der WGKK werden in Zukunft auch mit ELGA arbeiten.¹⁴⁶ Für die Umsetzung des Projektes ELGA ist das Bundesministerium für Gesundheit und Frauen in Kooperation mit den neun österreichischen Bundesländern und dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger zuständig. Dafür wurde die ELGA GmbH im Jahre 2009 gegründet. Sie gewährleistet die Umsetzung des Projektes, indem sie sich um die Koordination der technischen und organisatorischen Errichtung von ELGA kümmert.¹⁴⁷

In Abbildung 13 ist die Startseite des ELGA Portals abgebildet.

¹⁴⁶ Vgl. WGKK [Zugriff am 04.02.2018]

¹⁴⁷ Vgl. ELGA -Meine elektronische Gesundheitsakte [Zugriff am 04.02.2018]

Abbildung 13: Startseite des ELGA Portals



Quelle: ELGA -Meine elektronische Gesundheitsakte [Zugriff am 04.02.2018]

Das Projekt war aufgrund des Datenschutzes anfänglich sehr umstritten. Bürgerinnen und Bürger waren besorgt, wer Einsicht in ihre Gesundheitsakte haben würde. Dies ist nun ganz genau im ELGA-Gesetz, das am 1. Jänner 2013 in Kraft getreten ist, geregelt. Es dürfen lediglich ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter auf die Daten zugreifen. Dazu zählen Krankenanstalten, Pflegeeinrichtungen, Ärztinnen und Ärzte, Zahnärztinnen und Zahnärzte sowie Apotheken. Jedoch gelten nicht alle Ärztinnen und Ärzte und Zahnärztinnen und Zahnärzte als ELGA-GDA. Ausgenommen sind all jene, die im Dienst der Sozialversicherung oder anderen Versicherung stehen oder behördliche Aufgaben übernehmen (z.B. Schulärztinnen und Schulärzte). Des Weiteren sind folgende Personengruppen von der Einsicht in ELGA ausgeschlossen: Chefärztinnen und Chefärzte von staatlichen Sozialversicherungen, Betriebsärztinnen und Betriebsärzte, Behörden und Amtsärztinnen und Ärzte.¹⁴⁸

Durch den Einsatz von ELGA sollen den Patientinnen und Patienten Mehrfachuntersuchungen, die von anderen Ärzten durchgeführt wurden, erspart werden, da diese in der Akte abgespeichert sind. Ein weiterer Vorteil für die Patientin

¹⁴⁸ Vgl. ELGA -Meine elektronische Gesundheitsakte [Zugriff am 04.02.2018]

und den Patienten ist die Stärkung der Patientenautonomie und Patientenrechte. Durch die abgespeicherten Informationen kann jede Nutzerin oder jeder Nutzer anhand der vorliegenden Befunde Entscheidungen treffen. ELGA steht den Bürgerinnen und Bürgern komplett kostenlos zur Verfügung.¹⁴⁹

Die Entwicklung und Umsetzung der österreichischen elektronischen Gesundheitsakte mit den momentan aktuellen Anwendungen „e-Befund“ und „e-Medikation“ dauerte rund zehn Jahre. Trotz der langen Projektphase wurde eine österreichweite IT-Infrastruktur entwickelt, welche die Basis für innovative eHealth Anwendungen bildet. Zukünftig können Anwendungen dank der standardisierten Schnittstellen schnell und effizient auf nationaler Ebene umgesetzt werden. Ein nächstes Projekt im Bereich eHealth in Österreich könnte der elektronische Impfpass werden. Unterschiedliche österreichischen Parteien befürworten die Umsetzung und bringen regelmäßig Anträge in verschiedenen Gremien ein.¹⁵⁰

4.4.4.1. e-Befund

Unter den Begriff e-Befund werden Entlassungsbriefe, Laborbefunde, sowie Befunde der bildgebenden Diagnostik gespeichert. Im Falle von Entlassungsbriefen kann es sich um ärztliche Briefe und um pflegerische Briefe handeln. Beide Arten von Entlassungsbriefen werden in der Kategorie e-Befund aufbewahrt.¹⁵¹

In Abbildung 14 ist ein Screenshot des ELGA Portals abgebildet. Unter dem Seitenreiter „e-Befunde“ kann jede Teilnehmerin oder jeder Teilnehmer die Auflistung seiner Befunde einsehen.

Voraussetzung für die Einsicht der persönlichen Daten und Befunde ist eine erfolgreiche Freischaltung im ELGA Portal.

¹⁴⁹ Vgl. ELGA -Meine elektronische Gesundheitsakte [Zugriff am 04.02.2018]

¹⁵⁰ Vgl. Kollmann et al. (2017), S. 1860

¹⁵¹ Vgl. Kollmann et al. (2017), S. 1861

Abbildung 14: Übersicht von e-Befunden im ELGA Portal



Quelle: ELGA -Meine elektronische Gesundheitsakte [Zugriff am 04.02.2018]

4.4.4.2. e-Medikation

Unter der Anwendung „e-Medikation“ im ELGA Portal versteht man die Speicherung von Verordnungen und Abgaben seitens der medizinischen Einrichtung, sowie die Einsicht der Medikationsliste der jeweiligen Bürgerin oder des jeweiligen Bürgers. Mit Hilfe der IT-Infrastruktur der elektronischen Gesundheitsakte können autorisierte Personen, die in den Prozess der Behandlung der jeweiligen Patientin oder des jeweiligen Patienten eingebunden sind, Informationen über die Medikationsdaten abrufen.¹⁵²

4.4.5. Volksbegehren

Durch den Beschluss des Wahlrechtsänderungsgesetzes 2017 haben die Bürgerinnen und Bürger seitdem die Möglichkeit, österreichische Volksbegehren unabhängig von ihrem Wohnsitz in jedem Gemeindeamt abzugeben. Unterstützerinnen und Unterstützer, denen der Weg zum Amt zu weit oder zu umständlich ist, können mithilfe der Handy-Signatur oder der Bürgerkarte das jeweilige Volksbegehren unterstützen. Dies stellt vor allem für Auslandsösterreicherinnen und Auslandsösterreicher einen großen Vorteil dar. Solange eine aktive Handy-Signatur oder Bürgerkarte vorhanden ist, kann jeder Österreicher, egal von welchem Punkt der Erde aus, seine Unterstützung über das Internet bekunden. Die neue Regelung gilt für Unterstützungserklärungen zur Einleitung eines Volksbegehrens sowie für die Unterstützung des Volksbegehrens selbst.¹⁵³

¹⁵² Vgl. Kollmann et al. (2017), S. 1861

¹⁵³ Vgl. Help.gv.at – Wahlrechtsänderungsgesetz 2017 [Zugriff am 13.02.2018]

Möchte eine Stimmberechtigte oder ein Stimmberechtigter seine Unterschrift in einer beliebigen Gemeinde abgeben, muss diejenige oder derjenige seine Identität mit einem Ausweis nachweisen können. Dafür kann jeder amtliche Lichtbildausweis herangezogen werden (z.B. Pass, Führerschein, Personalausweis etc.) Es muss keine Stimmkarte beantragt werden, da Volksbegehren in jeder Gemeinde unterschrieben werden können. Einen Nachteil bei der Unterstützung am Gemeindeamt gibt es: An Sonntagen sowie an gesetzlichen Feiertagen sind die Ämter geschlossen. Diese Einschränkung gibt es bei der online-Unterstützung via Bürgerkarte oder Handy-Signatur nicht.¹⁵⁴

Diese Änderungen waren nur möglich durch die Schaffung eines Zentralen Wählerregisters, kurz ZeWaeR. Seit 1. Jänner 2018 gibt es in Österreich ein solches Verzeichnis. Der Personenkreis der Wählerevidenz sowie die Europa-Wählerevidenz sind in zwei Bundesgesetzen¹⁵⁵ geregelt. In der Wählerevidenz und in der Europa-Wählerevidenz sind alle österreichischen Staatsbürger erfasst, die vor dem 1. Jänner 2018 das vollendete 14. Lebensjahr erreicht haben, Hauptwohnsitz in Österreich gemeldet haben und nicht vom Wahlrecht zum Nationalrat ausgeschlossen sind.¹⁵⁶ Der Ausschluss vom Wahlrecht kann durch eine individuelle Entscheidung eines Richters zustande kommen. Die Gründe dafür können eine vorsätzlich begangene Straftat sein, die eine mehr als fünfjährige Freiheitsstrafe zur Folge hat, sowie bestimmte Delikte, die eine mehr als einjährige Freiheitsstrafe zur Folge haben. Dazu zählen zum Beispiel Landesverrat oder Wahlbetrug.¹⁵⁷

Auslandsösterreicherinnen und Auslandsösterreicher können sich über einen Antrag in die Wählerevidenz sowie in die Europa-Wählerevidenz jener Gemeinde eintragen lassen, in der der letzte Hauptwohnsitz gemeldet war. Alle Unterlagen und Informationen zum Ablauf des Antrages finden Antragstellerinnen und Antragsteller auf der Homepage wien.gv.at¹⁵⁸

¹⁵⁴ Vgl. BMI Bundesministerium für Inneres – Volksbegehren [Zugriff am 13.02.2018]

¹⁵⁵ Bundesgesetz über die Führung ständiger Evidenzen der Wahl- und Stimmberechtigten (Wählerevidenzgesetz 2018 – WeviG), BGBl. I Nr. 106/2016, idF BGBl. I Nr. 120/2016; Bundesgesetz über die Führung ständiger Evidenzen der Wahl- und Stimmberechtigten bei Wahlen zum Europäischen Parlament (Europa-Wählerevidenzgesetz – Eu-WEG), BGBl. Nr. 118/1996, idF BGBl. I Nr. 120/2016

¹⁵⁶ Vgl. Bundesministerium für Inneres (2018), S. 4

¹⁵⁷ Vgl. Help.gv.at – Wahlrecht [Zugriff am 15.02.2018]

¹⁵⁸ Vgl. Stadt Wien – Wählerevidenz [Zugriff am 15.02.2018]

Die Daten für das zentrale Wählerverzeichnis des Bundesministeriums für Inneres wird aus dem Zentralen Melderegister zur Verfügung gestellt und importiert. Weitere Datensätze, wie z.B. die Informationen über eigetragene Auslandsösterreicherinnen oder Auslandsösterreicher oder Personen, die nicht wahlberechtigt sind aufgrund einer Inhaftierung, werden von den jeweiligen Gemeinden an das BMI übermittelt.¹⁵⁹

Aktuell können mit der Bürgerkarte oder der Handy-Signatur zwei Volksbegehren unterstützt werden. Stimmberechtigte Staatsbürgerinnen und Staatsbürger können das Volksbegehren „Asyl europagerecht umsetzen“ seit 31. Jänner 2018 und das „Frauenvolksbegehren“ seit 12. Februar 2018 online unterstützen.¹⁶⁰

Auf der Internetseite des Bundesministeriums für Inneres ist unter dem Menüpunkt „Gesellschaft und Recht“ der Unterpunkt „Volksbegehren“ zu finden. Auf dieser Webseite werden die beiden aktuellen Volksbegehren aufgelistet. Die Unterstützerin oder der Unterstützer haben nun die Möglichkeit, sich mithilfe der Bürgerkarte oder der Handy-Signatur auszuweisen. Nach erfolgreichem Login werden der Name, das Geburtsdatum und die Adresse der Stimmberechtigten oder des Stimmberechtigten angezeigt. Diese Daten stammen aus dem ZeWaeR. Neben einem Button zur Unterstützung findet die Bürgerin oder der Bürger auch noch weitere Informationen zum Begehren selbst.¹⁶¹

Klickt die Stimmberechtigte oder der Stimmberechtigte auf den Button „unterstützen“, wird er noch einmal darauf aufmerksam gemacht, dass die Unterstützung nicht mehr rückgängig gemacht werden kann. Das System bittet hier um nochmalige Bestätigung. Wird diese Aufforderung von der Bürgerin oder dem Bürger positiv beantwortet, gilt das Volksbegehren als offiziell unterstützt. Die Unterstützerin oder der Unterstützer haben die Chance, eine schriftliche Bestätigung der Unterstützung des Volksbegehrens mit allen Details und Daten auszudrucken bzw. abzuspeichern.

Ab diesem Zeitpunkt kann die Bürgerin oder der Bürger das jeweilige Volksbegehren nicht noch einmal unterschreiben. Durch das ZeWaeR wird die Person bei einem nochmaligen Versuch der Unterstützung über das Internet gleich abgeblockt. Auch am

¹⁵⁹ Vgl. Bundesministerium für Inneres (2018), S. 4

¹⁶⁰ Vgl. BMI Bundesministerium für Inneres – Volksbegehren [Zugriff am 13.02.2018]

¹⁶¹ Vgl. BMI Bundesministerium für Inneres – Volksbegehren [Zugriff am 13.02.2018]

Gemeindeamt wird im Wählerregister angezeigt, dass die Stimme schon abgegeben wurde.¹⁶²

¹⁶² Vgl. BMI Bundesministerium für Inneres – Volksbegehren [Zugriff am 13.02.2018]

5. Akzeptanz

Das e-Government-Angebot soll ein zusätzliches Angebot für die österreichischen Bürgerinnen und Bürger darstellen und nicht den „offline“-Service der Verwaltungen ersetzen. Bei vielen Dienstleistungen kann man sich durch das online-Angebot den „Weg zum Amt“ ersparen. Amtsgänge können über das Internet erfolgen, jedoch müssen sie dies nicht. Falls BürgerInnen den persönlichen Kontakt zu den jeweiligen Behörden bevorzugen, können sie diesen Service natürlich weiterhin in Anspruch nehmen.¹⁶³

Jährlich wird eine Studie namens „eGovernment MONITOR“ von der Initiative D21 und der fortiss GmbH – Landesforschungsinstitut des Freistaats Bayern, An-Institut Technische Universität München durchgeführt. Es handelt es sich bei der Studie um eine Umfrage zur Anwendung und Zufriedenheit von e-Government-Maßnahmen in den drei Ländern Österreich, Deutschland und Schweiz. Für die Befragung werden jeweils über 1000 Teilnehmerinnen und Teilnehmer über 18 Jahre ausgewählt. Die Studie ist sehr umfangreich und wird in sechs Abschnitte („Nutzung e-Government“, „Zufriedenheit, Nutzungsbarrieren und Datenschutz“, „Informationswege“, „Zukunfts-Szenarien“, „Moderne Behörde“ und „Identifikationsmöglichkeiten“) eingeteilt.¹⁶⁴

Die aktuelle Studie aus dem Jahr 2017 zeigte, dass es bei der Anzahl der Nutzung der e-Government-Anwendungen im Österreich keine Veränderung hinsichtlich der letzten Jahre gab, obwohl die Nutzung mit 74 % in Österreich am höchsten ist – in der Schweiz und in Deutschland sanken die Nutzung des e-Government-Angebotes auf 41% bzw. 61%.

Laut e-Government-Monitor ist das Bildungsniveau für die Nutzung der Anwendungen ausschlaggebend. Während 69% mit hoher Bildung das Angebot nutzen, haben nur 59% mit mittlerer Bildung Interesse am e-Government und nur 35% mit niedriger Bildung nutzen e-Government. Diese Prozentzahlen beziehen sich auf alle Befragten der drei Länder.¹⁶⁵

¹⁶³ Vgl. Plattform Digitales Österreich (2017), S. 14

¹⁶⁴ Vgl. Initiative D21[Zugriff am 09.02.2018]

¹⁶⁵ Vgl. Initiative D21[Zugriff am 09.02.2018]

Die Studie weist darauf hin, dass das Nutzungspotenzial für viele Anwendungen und Services noch nicht voll ausgeschöpft ist. Ein Grund dafür ist mangelnde Kenntnis über das Angebot des e-Governments. In Österreich, Deutschland und der Schweiz liegt der Bekanntheitsgrad des e-Governments deutlich über der tatsächlichen Nutzung. Das Interesse an den Anwendungen ist meistens also viel höher als die Nutzung selbst. Daraus lässt sich schließen, dass die Kenntnis über die Dienste und Anwendungen nicht zwangsläufig zu einer Benutzung führt.¹⁶⁶

5.1. Methode der Datenerhebung

Um die Akzeptanz des e-Governments in Österreich zu messen, wurden im Rahmen dieser Masterarbeit Primärdaten erhoben. Sekundärdaten sind zwar ausreichend vorhanden und stehen zur Verfügung, jedoch sind diese Daten für die Problemstellung zu ungenau. Daher wurde eine deskriptive Untersuchung gewählt. Ziel der Datenerhebung war es nicht, die sozialen Zusammenhänge oder Verhaltensursachen zu ermitteln, sondern mögliche Erklärungen für das Nutzungsverhalten der österreichischen Bürgerinnen und Bürgern zu finden.¹⁶⁷

Als Methode der Datenerhebung wurde eine Befragung gewählt, genau genommen eine schriftliche Befragung in Form eines Fragebogens. Diese Methode wurde gewählt, um die Befragte oder den Befragten weder positiv noch negativ zu beeinflussen. Außerdem haben die Teilnehmerin oder der Teilnehmer Zeit, die Antworten in Ruhe zu überlegen und können den Zeitpunkt, zu dem der Fragebogen beantwortet wird, selbst bestimmen. Es besteht hier zudem eine größere Chance, dass die befragten Personen breiter geographisch verstreut sind als bei einer mündlichen Befragung. Ein weiterer positiver Aspekt ist der geringe Zeit- und Kostenaufwand der Befragung selbst.¹⁶⁸

Der Bogen bestand aus verschiedenen Fragetypen. Um persönliche Einstellungen zum e-Government und dessen Angebot zu hinterfragen, wurde eine 5-Punkte-Likert-Skala angewandt. Zur Beantwortung standen folgende Möglichkeiten zur Auswahl:¹⁶⁹

¹⁶⁶ Vgl. Initiative D21[Zugriff am 09.02.2018]

¹⁶⁷ Vgl. Diekmann (2011), S. 35

¹⁶⁸ Vgl. Friedrichs (1990), S. 237

¹⁶⁹ Vgl. Diekmann (2011), S. 471 f.

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Bei der Art der Fragen selbst wurden nur geschlossene Fragen mit vorgegeben Antwortkategorien gewählt. Der Vorteil von geschlossenen Fragen ist die einfache Vergleichbarkeit der Antworten, höhere Durchführungs- und Auswertungsobjektivität, der deutlich geringere Zeitaufwand für die Befragte oder den Befragten sowie die leichtere Beantwortbarkeit für die Teilnehmerin oder den Teilnehmer der Befragung. Zusätzlich schaffen geschlossene Fragen einen deutlich geringeren Aufwand bei der Auswertung. Ein Nachteil ist jedoch definitiv, dass nur Informationen im Rahmen der Antwortmöglichkeiten gegeben werden können.¹⁷⁰

Bei der Fragenformulierung wurde darauf geachtet, dass die Frage selbst kurz und verständlich, jedoch hinreichend präzise war, um die Befragte oder den Befragten nicht zu überfordern. Die Fragen wurden alle in Hochdeutsch, ohne Einwirkung von subkulturellen Ausdrücken oder Dialekten, gestellt. Des Weiteren wurde darauf geachtet, dass keine doppelten Verneinungen verwendet wurden. Die Antwortkategorien der geschlossenen Fragen waren nicht überlappend, sondern eindeutig definiert. Es wurde bewusst auf stark wertbesetzte Begriffe, die positiv oder negativ behaftet sind, verzichtet. Im Fragebogen wurden keine indirekten Fragen oder Suggestivfragen gestellt.¹⁷¹

Einleitend wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Fragebogens darauf hingewiesen, dass es sich um eine Befragung im Rahmen einer Masterarbeit an der Universität Wien handelte und auf das Thema der Befragung hingeleitet. Die Teilnehmer wurden aufgefordert, die Fragen nach ihrer Erfahrung und ihrem persönlichen Befinden zu beantworten. Es wurde explizit darauf hingewiesen, dass es keine „falschen“ oder „richten“ Antworten gab. Der Einleitungstext endete mit dem Hinweis, dass die Daten anonym ausgewertet würden und nicht mehr mit der befragten Person in Verbindung gebracht werden könnten.

Der Fragebogen begann mit Eröffnungsfragen, um die Befragte oder den Befragten an das Thema der Umfrage heranzuführen. Der Fragebogen, der im Rahmen dieser

¹⁷⁰ Vgl. Diekmann (2011), S. 476 f.

¹⁷¹ Vgl. Diekmann (2011), S. 479 ff.

Masterarbeit erstellt wurde, stellte drei Eröffnungsfragen, bevor das erste Mal das Wort „e-Government“ verwendet wurde. Die erste Frage bezog sich auf den Besitz eines oder mehrerer internetfähiger Medien. In der zweiten Frage wurde nach der regelmäßigen Benutzung gefragt. Die dritte und letzte Eröffnungsfrage erfragte, ob die Befragte oder der Befragte über einen privaten Internetzugang verfüge.¹⁷² Die Fragen 4 bis 9 bezogen sich auf die eigene Nutzung und Erfahrung mit e-Government in Österreich. Frage 10 eröffnete den zweiten Abschnitt des Fragebogens und beschäftigte sich mit Aussagen rund um das Angebot und Service des e-Governments. Dieser Abschnitt umfasste 30 Fragen und war somit der größte Teil des Fragebogens. Der dritte Teil der Umfrage wurde durch Bilder visuell unterstützt und beschäftigte sich mit der Bekanntheit von Logos, Werbeeinschaltungen in österreichischen Printmedien sowie Anzeigen von Werbebannern im Internet. Abschließend wurden noch drei Fragen zur Testperson gestellt. Die Fragen bezogen sich auf das Alter, die Herkunft und das Geschlecht der Befragten oder des Befragten. Insgesamt umfasste der Fragebogen 52 Fragen, wovon neun Fragen durch visuelle Darstellungen unterstützt wurden.

5.2. Durchführung der Befragung

Die Befragung selbst wurde online und offline im Zeitraum vom 23.11.2017 bis 25.01.2018 durchgeführt. Der Online-Fragebogen wurde mithilfe des Softwarepakets von SoSci Survey durchgeführt. Die Vorteile der Online-Befragung lagen ganz klar bei der Schnelligkeit der Durchführung, der Präsentation des Fragebogens sowie den geringen Kosten. SoSci Survey unterstützt wissenschaftliche Befragungen ohne kommerziellen Hintergrund und stand für den Rahmen dieser Masterarbeit kostenlos zur Verfügung.¹⁷³

Der Fragebogen wurde durch die Social Media-Plattform Facebook sowie durch eine Aussendung per E-Mail verbreitet. Durch die Mithilfe von Freunden und Familie wurde der Online-Fragebogen verbreitet und die gewünschte Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer erreicht.

¹⁷² Vgl. Diekmann (2011), S. 483 f.

¹⁷³ Vgl. Diekmann (2011), S. 522 f.

Um auch nicht-internetaffine Personen zu erreichen, wurde die Befragung parallel auch offline durchgeführt. Ziel davon war es, vor allem auch ältere Menschen ab dem Jahrgang 1947 zu erreichen. Jüngere Personen wurden von der Teilnahme am Offline-Fragebogen jedoch auch nicht ausgeschlossen. Die Offline-Befragung wurde unter anderem auf Pensionisten-Treffen in Wien durchgeführt.

Die Resonanz der Befragung war durchaus positiv und das Thema wurde von den befragten Personen als sehr interessant eingestuft.

5.3. Auswertung der Daten

Der Datensatz wurde mithilfe der Software „SPSS Statistics“ ausgewertet. Das Programm wurde im Jahre 1968 von der Firma SPSS Inc. veröffentlicht. Im Oktober 2009 wurde die Firma SPSS Inc. von IBM vollständig aufgekauft und seitdem ist das Programm mit dem Namen „IBM SPSS Statistics“ am Markt vertreten.¹⁷⁴ Das Programm eignet sich für alle Arten der statistischen Auswertung und wird auf Universitäten, in der Privatwirtschaft und in der öffentlichen Verwaltung genutzt.¹⁷⁵

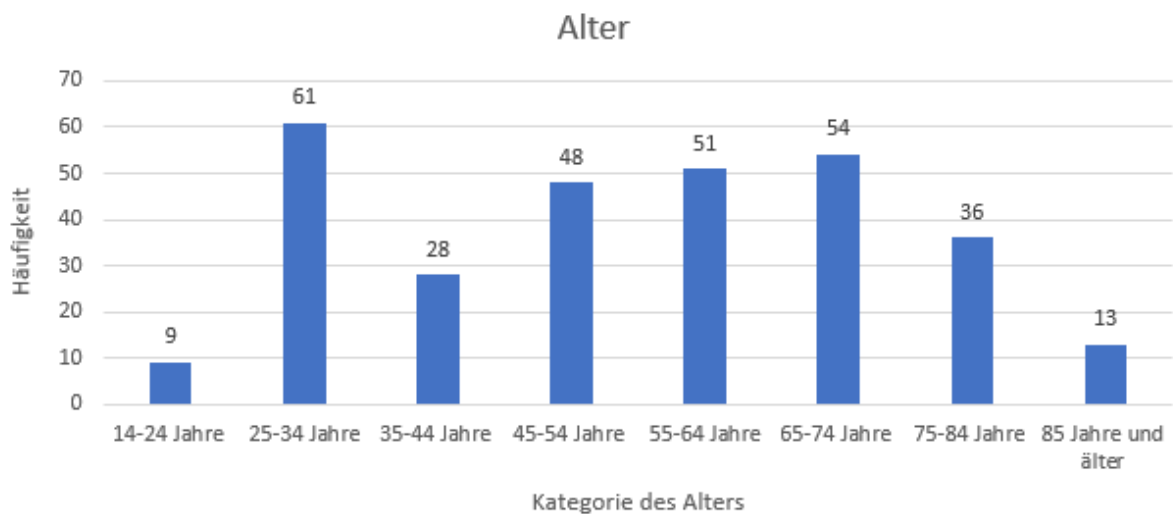
5.4. Stichprobe

Insgesamt bestand die Stichprobe für die Datenerhebung aus 300 Personen (N=300). 200 Befragte nutzten den Online-Fragebogen, die restlichen 100 Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden mittels Offline-Fragebogen befragt. Das heißt 66,6 % der Befragten füllten den Fragebogen online, 33,3% offline aus. 55 % der befragten Personen waren weiblich und 45% männlich. An der Befragung konnten alle Personen im Alter zwischen 14 und 99 Jahren teilnehmen. Das Alter der Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Umfrage wurde in 8 Kategorien zusammengefasst und sind in Abbildung 15 zu sehen.

¹⁷⁴ Vgl. IBM [Zugriff 03.02.018]

¹⁷⁵ Vgl. Angele (2012), S. 5

Abbildung 15: Alter der Teilnehmerinnen und Teilnehmer



Quelle: Eigene Darstellung

Die Altersverteilung sah daher wie folgt aus: 3 % der Befragten fielen in die Kategorie 14 bis 24 Jahre, 20,3% in die Kategorie 25 bis 34 Jahre, 9,3 % in die Kategorie 35 bis 44 Jahre, 16 % in die Kategorie 45 bis 54 Jahre, 17 % in die Kategorie 55 bis 64 Jahre, 18% in die Kategorie 65 bis 74 Jahre, 12% in die Kategorie der 75 bis 84 Jahre und 4,3 % in die Kategorie 85 Jahre und älter.

Daraus lässt sich ableiten, dass 48,7% der befragten Personen jünger als 55 Jahre waren und 51,3 % älter als 55 Jahre. Diese Aufteilung zwischen Personen unter 55 Jahren und Personen über 55 Jahren hängt von der Tatsache ab, dass ab dieser Altersgrenze die Internetnutzung abnimmt. Zu diesem Ergebnis kam die europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2017 der Statistik Austria. Die Ergebnisse der Befragung sind in Abbildung 16 dargestellt.¹⁷⁶

¹⁷⁶ Vgl. Statistik Austria – Internetnutzerinnen und Internetnutzer 2017 [Zugriff 18.02.2018]

Abbildung 16: Internetnutzerinnen und Internetnutzer in Österreich 2017

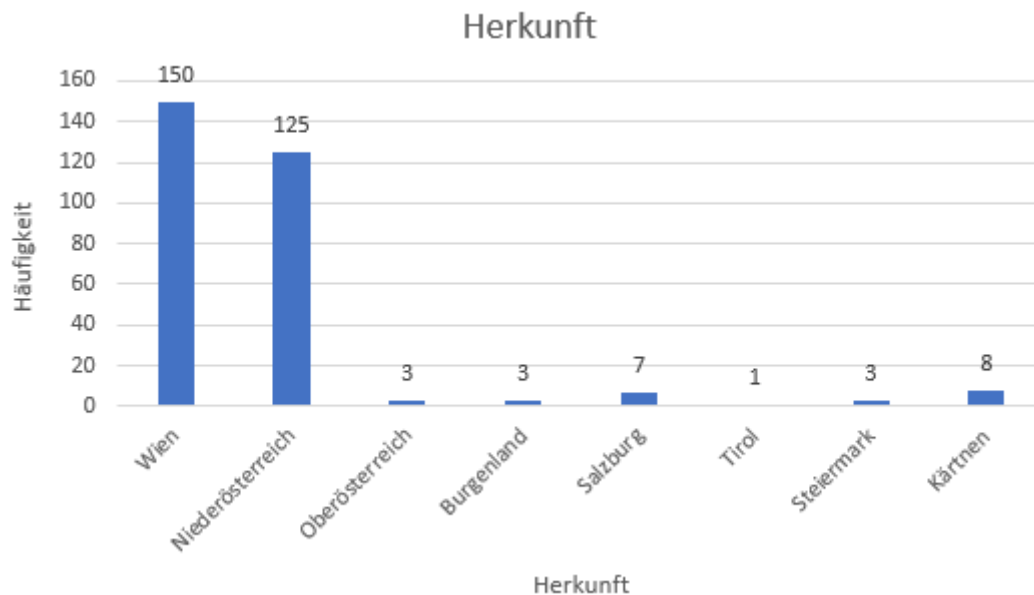
Internetnutzerinnen und Internetnutzer 2017

Merkmale	Alle Personen	Personen mit Internetnutzung in den letzten zwölf Monaten				Personen, die das Internet noch nie genutzt haben	
		zusammen		darunter in den letzten drei Monaten			
	in 1.000	in 1.000	in %	in 1.000	in %	in 1.000	in %
Insgesamt	6.544,9	5.785,0	88,4	5.755,3	87,9	630,4	9,6
Alter							
16 bis 24 Jahre	889,5	887,0	99,7	887,0	99,7	(0,9)	(0,1)
25 bis 34 Jahre	1.183,0	1.178,7	99,6	1.177,6	99,6	-	-
35 bis 44 Jahre	1.145,0	1.124,9	98,2	1.117,3	97,6	16,7	1,5
45 bis 54 Jahre	1.383,6	1.260,8	91,1	1.255,5	90,7	89,5	6,5
55 bis 64 Jahre	1.129,5	910,8	80,6	898,8	79,6	189,0	16,7
65 bis 74 Jahre	814,3	422,7	51,9	419,0	51,5	334,2	41,0
Geschlecht, Alter							
Männer	3.256,2	2.963,2	91,0	2.954,5	90,7	227,5	7,0
16 bis 24 Jahre	460,0	459,1	99,8	459,1	99,8	(0,9)	(0,2)
25 bis 34 Jahre	599,4	597,3	99,7	597,3	99,7	-	-
35 bis 44 Jahre	572,0	560,2	97,9	557,4	97,5	(10,4)	(1,8)
45 bis 54 Jahre	692,4	641,9	92,7	641,5	92,6	37,1	5,4
55 bis 64 Jahre	553,5	473,8	85,6	470,0	84,9	70,5	12,7
65 bis 74 Jahre	378,8	230,9	60,9	229,1	60,5	108,7	28,7
Frauen	3.288,8	2.821,8	85,8	2.800,8	85,2	402,8	12,2
16 bis 24 Jahre	429,5	428,0	99,6	428,0	99,6	-	-
25 bis 34 Jahre	583,6	581,4	99,6	580,3	99,4	-	-
35 bis 44 Jahre	573,0	564,7	98,5	559,9	97,7	(6,3)	(1,1)
45 bis 54 Jahre	691,2	618,9	89,6	614,0	88,8	52,4	7,6
55 bis 64 Jahre	576,0	437,0	75,9	428,7	74,4	118,5	20,6
65 bis 74 Jahre	435,5	191,8	44,0	189,9	43,6	225,6	51,8

Quelle: Statistik Austria – Europäische Erhebung über IKT Einsatz in Haushalten – Internetnutzerinnen und Internetnutzer 2017

Die Herkunft der Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer ist in Abbildung 17 zu sehen. Die Mehrheit der Personen kam aus Wien und angrenzendem Niederösterreich. 50 % der befragten Personen kamen aus der Bundeshauptstadt Wien, 41,7 % der Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Niederösterreich. Jeweils 1 % kamen aus Oberösterreich, Steiermark und aus dem Burgenland. 2,3 % kamen aus Salzburg, 2,7% kamen aus Kärnten und nur 0,3% der Befragten kamen aus Tirol. Vorarlberginnen oder Vorarlberger nahmen an der Umfrage nicht teil.

Abbildung 17: Herkunft der Teilnehmerinnen und Teilnehmer



Quelle: Eigene Darstellung

100 % der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gaben an, dass sie über ein internetfähiges Medium verfügen. Dabei konnte es sich um einen PC, einen Laptop, ein Tablet, ein Smartphone oder Ähnliches handeln.

5.5. Ergebnisse

Die nachfolgenden Ergebnisse wurden unter Berücksichtigung in die Unterteilung in die beiden Altersgruppen unter 55 Jahren und über 55 Jahren ausgewertet. 48,7 % der befragten Personen zählten zu der Altersgruppe unter 55 Jahre, 51,3 % gehörten der Altersgruppe über 55 Jahre an.

Zur Überprüfung der Normalverteilung wurde der Shapiro-Wilk-Test durchgeführt. In den nachfolgenden Fällen zeigten die Analysen, dass keine Normalverteilung vorlag ($p < 0,05$). Dies könnte auf die Stichprobengröße zurückzuführen sein.

Aufgrund dieser Analysen wurden in weiteren Schritten ein nichtparametrischer Test namens Mann-Whitney-U-Test durchgeführt. Nichtparametrische Tests können bei schwächeren Voraussetzungen des Modelles angewendet werden, da es bei diesem Text-Verfahren nicht vorausgesetzt wird, dass die Stichprobenwerte normalverteilt

sind. Der Mann-Whitney-U-Test ist eine nichtparametrische Ausführung des Zweistichproben-t-Tests.¹⁷⁷

Die Analyse der Frage 22 („Ich würde gerne einen Kurs besuchen, bei dem mir die wichtigsten Funktionen des e-Governments erklärt werden.“) weist einen signifikanten Unterschied zwischen den Mittelwerten der beiden Altersgruppen auf ($U=9718$; $p=0,035$).

Das Ergebnis des Mann-Whitney-U-Test ergab bei Frage 34 („Der Service „Online kündigen“ ermöglicht mir, kinderleicht und schnell meine abgeschlossenen Verträge zu kündigen“) einen signifikanten Unterschied zwischen den Mittelwerten der beiden Altersgruppen ($U=9407$; $p=0,006$).

Für die nachfolgende Auswertung wurden nur Teilnehmerinnen und Teilnehmer ausgewertet, die im Besitz einer Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur waren. Von 300 Teilnehmerinnen und Teilnehmer gaben 43,3% an, dass sie entweder eine Handy-Signatur, eine Bürgerkarte oder beides besitzen ($N=130$). 50,8% der Bürgerkarten- bzw. Handy-Signatur-Besitzerinnen und -Besitzer waren männlich. 49,2% waren weibliche Bürgerkarten- bzw. Handy-Signatur-Besitzerinnen. Die Berücksichtigung der beiden Altersgruppen wurde weiterhin aufrechterhalten. 58,5 % der befragten Personen mit Bürgerkarte und/oder Handy-Signatur zählten zu der Altersgruppe unter 55 Jahre, 41,5% gehörten der Altersgruppe über 55 Jahre an.

Die Ergebnisse des Mann-Whitney-U-Tests ergaben, dass es bei Frage 18 („Ich finde neue Technologien und Weiterbildungen gut und probiere diese gerne aus.“) ein signifikanter Unterschied zwischen den Mittelwerten der beiden Altersgruppen vorlag ($U=1226,5$; $p=0,00$).

Die Auswertung von Frage 20 („Ich nutze die Bürgerkarte/Handy-Signatur regelmäßig und kann mir gar nicht mehr vorstellen, die alten Logins zu verwenden.“) ergab ebenfalls einen signifikanten Unterschied zwischen den Mittelwerten der beiden Altersgruppen ($U=1130,5$; $p=0,00$).

Die Ergebnisse der Frage 21 („Ich verfolge die Erweiterung des e-Government-Angebots und probiere neue Anwendungen sofort aus.“) ergaben ebenfalls einen

¹⁷⁷ Vgl. Brannath & Futschnik (2001), S. 173 ff.

signifikanten Unterschied zwischen den Mittelwerten der beiden Altersgruppen ($U=1643,5$; $p=0,045$).

Die Fragen Nummer 30 („Ich kenne das virtuelle Amt der Stadt Wien.“) und Nummer 31 („Ich nutze das Angebot des virtuellen Amtes der Stadt Wien.“) wiesen ebenfalls einen signifikanten Unterschied zwischen den Mittelwerten der beiden Altersgruppen auf ($U=1440,5$; $p=0,003$ und $U=1457,5$; $p=0,003$).

Die nachfolgenden Ergebnisse wurden ohne Berücksichtigung der beiden Altersgruppen unter 55 Jahre und über 55 Jahre getestet. Der letzte Teil des Fragebogens wurde visuell unterstützt, um die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach dem Bekanntheitsgrad von Werbeeinschaltungen und Logos zu befragen.

98% der Befragten gaben an, nachfolgende Werbeeinschaltung noch nie in österreichischen Printmedien gesehen zu haben. Lediglich 2 % der Teilnehmerinnen und Teilnehmer können sich an das Werbesujet erinnern:

Abbildung 18: Werbeeinschaltung des Bundeskanzleramts



Quelle: Digitales Österreich – Handy-Signatur Kampagne [Zugriff am 04.03.2016]

Die Startseite des Public-WLAN der Stadt Wien hatten 49% schon mindestens einmal gesehen, 51 % der befragten Personen war die Internetseite unbekannt.

Abbildung 19: Startseite des Wien.at Public WLAN



Quelle: Stadt Wien – Public WLAN [Zugriff am 15.01.2018]

Das Logo „Digitales Österreich“ war 52,7 % bekannt, 47,3 % hatten das Logo noch nie gesehen.

Abbildung 20: Logo Digitales Österreich



Quelle: Digitales Österreich – Logos [Zugriff am 03.10.2017]

Das Logo des Bürgerserviceportals help.gv.at hatten jedoch 85% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer schon mindestens einmal gesehen. Nur 15% war das Logo vollkommen unbekannt.

Abbildung 21: Logo Help.gv.at

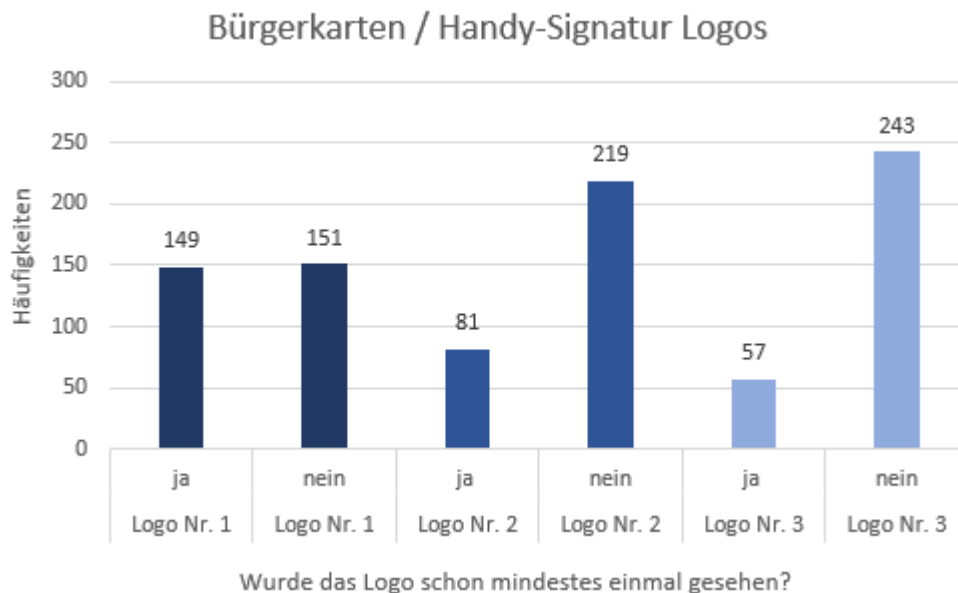


Quelle: Help.gv.at – Startseite [Zugriff am 15.01.2018]

Im Laufe der Jahre wurde das Bürgerkarten bzw. Handy-Signatur Logo dreimal geändert. Die Fragen 46 bis 48 beschäftigten sich mit der Bekanntheit der verschiedenen Logo-Generationen. 49,7 % der Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten das Logo der ersten Generation schon mindestens einmal gesehen. Für 50,3 %

war die Grafik unbekannt. Lediglich 27 % hatten das Logo der zweiten Generation schon einmal gesehen. Während 73% die Abbildung noch nie gesehen hatten. Das neuste und aktuelle Logo der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur hatten bis jetzt nur 19% schon einmal gesehen. 81% hatten dieses Logo noch nie gesehen.

Abbildung 22: Bekanntheitsgrad der Bürgerkarten bzw. Handy-Signatur Logos



Quelle: Eigene Darstellung

In der nachfolgenden Abbildung sind die drei Generationen von Bürgerkarten- bzw. Handy-Signatur-Logos abgebildet. Während die erste und die dritte Generation beide Trägermedien zu einem Logo vereint hatten, setzt die zweite Generation auf eine getrennte Abbildung. Nachdem die Handy-Signatur von den Bürgerinnen und Bürger mehr angenommen wird, ist oft nur noch das Logo der Handy-Signatur der dritten Generation anzutreffen.

Abbildung 23: Übersicht der Bürgerkarten bzw. Handy -Signatur Logos



Quelle: Digitales Österreich – Logos [Zugriff am 03.10.2017]

6. Zukunft

Das folgende Kapitel beschäftigt sich mit den Zukunftsaussichten des österreichischen e-Governments. Aufgrund von politischen Veränderungen durch die vorgezogenen Nationalratswahlen im Oktober 2017 kam es zu einer Reorganisation der Bundesministerien und deren Schwerpunkten. Diese Änderungen werden auch Auswirkungen auf das österreichische e-Government haben.

Neben den politischen Auswirkungen spielt das Thema e-Government auch auf universitärer Ebene eine große Rolle.

6.1. Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Die neue Koalition zwischen ÖVP bzw. Liste Sebastian Kurz und der FPÖ wurde im Dezember 2017 durch Bundespräsident Dr. Alexander Van der Bellen angelobt. Unter den Bundesministerinnen und Bundesministern war auch die Tirolerin Dr. Magarete Schramböck.¹⁷⁸

Sie wurde im Jahre 1970 in St. Johann geboren und studierte an der Wirtschaftsuniversität Wien Betriebswirtschaftslehre. Im Alter von 27 Jahren machte sie ihren Abschluss als Doktorin der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften. Nach ihrem Studium hatte Dr. Schramböck eine leitende Funktion in der Firma Alcatel und wechselte 2002 als CEO zur Firma NextriaOne. Im Dezember 2008 übernahm sie für zwei Jahre die Leitung von NextriaOne Deutschland, bevor sie 2014 CEO von Dimension Data Austria wurde. Die letzten beiden Jahre verbrachte sie als CEO von A1 Telekom Austria.¹⁷⁹

Dr. Magarete Schramböck wurde am 28. Dezember 2017 als Bundesministerin für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft angelobt. Dieses Ministerium existiert seit 7. Jänner 2018 nicht mehr. Die neue türkis-blaue Koalition hatte sich für eine Reorganisation der Bundesministerien entschieden. Dr. Magarete Schramböck ist nun seit 8. Jänner 2018 Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort.¹⁸⁰

¹⁷⁸ Vgl. BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort - Die Ministerin [Zugriff am 13.02.2018]

¹⁷⁹ Vgl. BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort - Die Ministerin [Zugriff am 13.02.2018]

¹⁸⁰ Vgl. BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort - Das Ministerium [Zugriff am 13.02.2018]

Das Bundesministerium selbst ist am Stubenring 1, 1010 Wien angesiedelt und hat es als Ziel, die positive Entwicklung des Wirtschaftsstandortes zu forcieren.

Einer dieser Kernpunkte ist die Digitalisierung, Innovation und das e-Government. Das Bundesministerium sieht es als seine Aufgabe, den Ausbau und die Entwicklung des e-Governments zu fördern, um moderne Lösungen für Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen anbieten zu können.¹⁸¹

6.2. Projekte

Durch die Gründung des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort und die Bestellung von Dr. Magarete Schramböck als Bundesministerin legt die neue Regierung einen Schwerpunkt auf Digitalisierung in Österreich. Ein wichtiger Meilenstein in der Karriere der Bundesministerin ist der Ausbau des e-Government-Angebots. In den ersten Wochen ihrer Amtszeit präsentierte sie den Bürgerinnen und Bürgern bereits zwei Projekte. In den nachfolgenden Kapiteln werden diese Projekte näher vorgestellt.

Doch nicht nur das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort arbeitet im Bereich e-Government. Das Bundesministerium für Inneres präsentierte im Herbst 2017 das Projekt „IDA – Identity Austria“. Schon im Jahre 2013 veröffentlichte das Bundesministerium für Inneres die offizielle App der österreichischen Polizei.

6.2.1. Plattform oesterreich.gv.at

Am 16. Jänner 2018 stellte Bundesministerin Dr. Magarete Schramböck das erste Projekt ihrer Amtszeit vor und stellte damit den Antrag für die Erstellung der Online-Plattform „oesterreich.gv.at“.¹⁸²

Aufgrund der stetigen Entwicklung der Digitalisierung, die österreichische Bürgerinnen und Bürger in allen Lebensbereichen beeinflusst, sowie den Ausbau des Breitbands und der 5G-Versorgung, sieht es die Bundesministerin als ihre Pflicht an, die Benutzerfreundlichkeit von Applikationen für Nutzerinnen und Nutzer zu verbessern.

¹⁸¹ Vgl. BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort - Digitalisierung, Innovation und E-Government [Zugriff am 15.02.2018]

¹⁸² Vgl. Schramböck [Zugriff am 15.02.2018]

Ausschlaggebend für den Start des Projektes ist das unterschiedliche Angebot an Applikationen, Webseiten und Plattformen für Bürgerinnen und Bürger. Der Aufbau ist nicht einheitlich geregelt, die Benutzeroberflächen sind unterschiedlich gestaltet und jedes Angebot verfügt über verschiedene Funktionen. Vor allem die eingeschränkte Nutzung der Applikationen auf mobilen Endgeräten möchte die Bundesministerin ändern, da die Marktdurchdringung von Smartphones in Österreich bei 94% liegt.¹⁸³

Die Bürgerinnen und Bürger sollen ab dem 1. Quartal 2019 eine zentrale und einheitliche Plattform unter dem Link „www.oesterreich.gv.at“ vorfinden können. Ziel ist es, den Österreicherinnen und Österreichern eine Anlaufstelle mit den gängigsten und wichtigsten Verwaltungsapplikationen anbieten zu können. Es sollen dabei nicht neue Portale geschaffen, sondern erfolgreiche, vorhandene Applikationen oder Webseiten miteinander verbunden werden, um zentral darauf zugreifen zu können. Die Bundesministerin lässt zur Entstehungszeit dieser Arbeit prüfen, ob man eine bestimmte Anzahl an Leistungen der Verwaltung direkt auf der Plattform anbieten kann. Im Fokus der Entwicklung steht der einheitliche Login mittels Handy-Signatur und Bürgerkarte sowie die Benutzerfreundlichkeit, die leider bei einigen aktuell vorhandenen Webseiten nicht ausreichend gegeben ist. Von großer Bedeutung für das Projekt ist die Kompatibilität mit unterschiedlichen Smartphones bzw. deren Betriebssystemen. Ziel ist es, durch die Weiterentwicklung vom e-Government zum m-Government im Europaranking wieder ganz an die Spitze zu kommen und federführend im Bereich m-Government zu werden.¹⁸⁴

In Tabelle 3 wird der geplante Projektplan beschrieben.

Tabelle 3: Projektplan der neuen Plattform oesterreich.gv.at

Projektplan	
16.01.2018	Antrag im Ministerrat durch Bundesministerin Dr. Margarete Schramböck
1. Quartal 2018	Vorstellung des 1. Prototypen
1. Quartal 2019	Inbetriebnahme der Plattform

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort-Plattform oesterreich.gv.at

¹⁸³ Vgl. Schramböck [Zugriff am 15.02.2018]

¹⁸⁴ Vgl. Schramböck [Zugriff am 15.02.2018]1

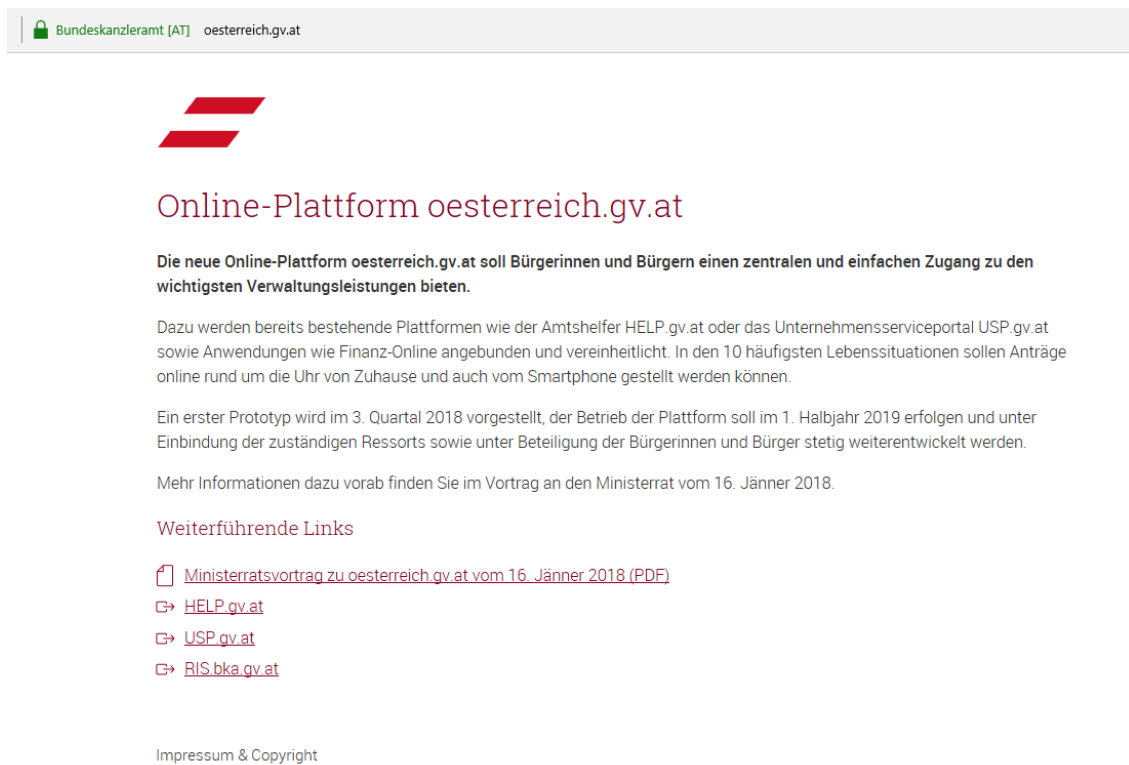
Im Jänner 2018 stellte die Bundesministerin den Antrag im Ministerrat, welcher auch angenommen wurde. Das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort wird den österreichischen Bürgerinnen und Bürgern noch im 1. Quartal 2018 den ersten Prototypen der Plattform „oesterreich.gv.at“ vorstellen. Dieser Prototyp wird mit einer Testphase verknüpft sein, bevor die Plattform ein Jahr später, im 1.Quartal 2019, in Betrieb genommen wird.¹⁸⁵

Der Link zur Plattform „oesterreich.gv.at“ ist bereits während der Bearbeitungszeit aktiv und klärt die Bürgerinnen und Bürger über das Ziel der neuen Online-Plattform auf sowie über den Zeitplan des Projektes. Zusätzlich verweist die Seite auf den Vortrag im Ministerrat durch Bundesministerin Dr. Magarete Schramböck und auf die wichtigsten Bürgerportale help.gv.at, usp.gv.at und RIS.bka.gv.at. In Abbildung 24 ist die aktuelle Startseite der Online-Plattform abgebildet.¹⁸⁶

¹⁸⁵ Vgl. Schramböck [Zugriff am 15.02.2018]

¹⁸⁶ Vgl. BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort – Online Plattform oesterreich.gv.at [Zugriff am 15.02.2018]

Abbildung 24: Screenshot der neuen Plattform oesterreich.gv.at



Quelle: BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort- Plattform oesterreich.gv.at [Zugriff am 15.02.2018]

6.2.2. Fit for Internet

Das zweite Projekt, das die Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort ins Leben gerufen hat, nennt sich „Fit for Internet“. Über dieses Projekt wurden bisher leider noch keine Informationen für die Bürgerinnen und Bürger veröffentlicht. Es wird sich aber ganz klar an die älteren Bürgerinnen und Bürger richten und um eine Initiative für den Umgang mit dem Internet handeln. Die ersten offiziellen Eckdaten werden voraussichtlich noch im ersten Quartal 2018 publiziert.¹⁸⁷

Es ist jedoch davon auszugehen, dass das Projekt „Fit for Internet“ der Initiative des Telekommunikationsunternehmens „A1 Internet für Alle“ ähnelt, da die Bundesministerin ehemalige CEO des Unternehmens war. Seit Herbst 2011 bietet A1 österreichweit kostenlose Schulungen an.¹⁸⁸ Teilnehmen kann jede oder jeder, der Interesse hat, wobei es besondere Schulungen für Kinder, Eltern und Seniorinnen und Senioren gibt. Die Schulungen finden regulär in Wien, Klagenfurt und Salzburg statt,

¹⁸⁷ Vgl. Hoffmann, Interview, 24.01.2018

¹⁸⁸ Vgl. A1 Internet für Alle – Initiative [Zugriff am 15.02.2018]

allerdings veranstaltet A1 auch Touren durch in ganz Österreich und bietet bei deren Stopps ebenfalls Kurse in den restlichen Bundesländern an.¹⁸⁹

6.2.3. IDA – Identity Austria

Im September 2017 präsentierte der damalige Bundesminister für Inneres Wolfgang Sobotka der Öffentlichkeit das neue Projekt namens „IDA – Identity Austria“. Dabei handelt es sich um einen elektronischen Identitätsausweis, der als Applikation auf das Smartphone geladen werden kann. Jede Bürgerin und jeder Bürger haben die Möglichkeit, diesen Service kostenlos und freiwillig in Anspruch zu nehmen und den digitalen Ausweis zu nutzen. Bei der Entwicklung des „IDA“ wurde besonderen Wert auf die Datensicherung gelegt. Durch den sicheren Login, den das Bundesministerium für Inneres gewährleistet, wird ein Schutz vor Datenmissbrauch oder ID Diebstahl sichergestellt. Das hohe Sicherheitslevel soll mittels Fingerabdruck oder PIN Code garantiert werden. Nur durch den Fingerabdruck der Benutzerin oder des Benutzers oder durch die Eingabe eines persönlichen Codes kann die Applikation gestartet werden. Jede Userin oder jeder User kann selbst über die Übermittlung von Daten entscheiden und muss diese separat freigeben. Dieses Projekt wird mit dem Zentrum für eGovernance an der Donau Universität Krems erarbeitet. Mit der Umsetzung dieses Projektes würde Österreich eine EU-Vorreiterposition im Bereich der elektronischen Identitäten einnehmen.¹⁹⁰

Ziel des elektronischen Identitätsausweises ist in der ersten Phase die Alterskontrolle und der damit verbundene Jugendschutz. Aus diesem Grund wurde im November 2017 das erste Pilotprojekt „Alterskontrolle in Trafiken“ in Kooperation mit der Monopolverwaltung für „IDA“ gestartet. Die Testphase findet in drei Trafiken rund um die Wiener Marokkaner Kaserne im 3. Wiener Gemeindebezirk statt. Insgesamt wurden 28 Polizeischülerinnen und Polizeischüler mit dem neuen elektronischen Identitätsausweis auf ihrem Smartphone ausgestattet. Die Überprüfung des Alters selbst funktioniert sehr schnell. Die Nutzerin oder der Nutzer öffnet das IDA-App auf ihrem Smartphone und ruft den Bereich „Mein Altersausweis“ auf. Auf dem Display des Handys öffnet sich ein QR-Code. Die Trafikantin oder der Trafikant liest diesen Code mit Hilfe eines Smartphones oder Tablets ein. Bevor jedoch der Altersnachweis

¹⁸⁹ Vgl. A1 Internet für Alle – Internetschulungen [Zugriff am 15.02.2018]

¹⁹⁰ Vgl. BMI Bundesministerium für Inneres - IDA – Identity Austria [Zugriff am 24.03.2018]

und das Foto der Käuferin oder des Käufers aufscheinen, muss dieser die Daten in der IDA-App freigeben. Nach der Freigabe erhält die Trafikantin oder der Trafikant den entsprechenden Altersnachweis: „Person ist über 18 Jahre alt“, „Person ist unter 16 Jahre alt“ oder, falls die Person weder 18 Jahre alt noch unter 16 Jahre ist „Person ist zwischen 16 und 18 Jahre alt“. Die Testphase in den Trafiken dauerte zwei Wochen.¹⁹¹

Neben der Alterskontrolle beim Kauf von Tabakwaren, könnte „IDA- Identity Austria“ in Zukunft auch bei Verkehrskontrollen, Bankgeschäften oder bei Alterskontrollen in Clubs und Supermärkten angewendet werden.¹⁹²

Nach Evaluierung der Testphase soll die flächendeckende Umsetzung in Österreich laut Projektplan des ehemaligen Bundesminister Sobotka schon in der zweiten Jahreshälfte 2018 stattfinden. Ob der neue Bundesminister diese Pläne weiterverfolgen wird, ist zum Zeitpunkt dieser Arbeit noch unklar. Zumindest konnten keine neuen Informationen über die Evaluierung der Testphase und die nächsten Schritte der Anwendung ermittelt werden.¹⁹³

6.2.4. BMI-Sicherheits-App

Die BMI-Sicherheits-App, oder besser bekannt unter den Namen „Polizei-App“, ist die offizielle Applikation der österreichischen Bundespolizei. Sie ist seit 2013 über Apple Store und Google Play Store erhältlich. Die App wird laufend aktualisiert und ist kostenlos für alle Bürgerinnen und Bürger nutzbar. Die zum Stand dieser Arbeit aktuellste Version 3.3.2 wurde am 19. Februar 2018 veröffentlicht. Mit Hilfe der App haben alle Österreicherinnen und Österreicher nützliche Informationen wie Polizeinotruf oder Standorte der nächsten Polizeistation rund um die Uhr auf ihrem Smartphone über ein benutzerfreundliches Interface abrufbereit. Die App hat zusätzlich einen „Polizei-Finder“ eingebaut, mit dessen Hilfe die Nutzerin oder der Nutzer schnell und einfach zur nächsten Polizeiinspektion oder den zuständigen Sicherheitsbeauftragten finden kann. Dieser Service ist nicht nur online, sondern auch offline abrufbar.¹⁹⁴

¹⁹¹ Vgl. BMI Bundeministerium für Inneres - Pilotprojekt [Zugriff am 24.03.2018]

¹⁹² Vgl. BMI Bundeministerium für Inneres - Pilotprojekt [Zugriff am 24.03.2018]

¹⁹³ Vgl. BMI Bundeministerium für Inneres - Pilotprojekt [Zugriff am 24.03.2018]

¹⁹⁴ Vgl. BMI Bundeministerium für Inneres - Sicherheitsapp [Zugriff am 24.03.2018]

Durch die Applikation hat die österreichische Polizei die Chance, ihre Bürgerinnen und Bürger schnell und direkt zu erreichen. Im Falle von Fahndungen nach gesuchten oder vermissten Personen sowie Kunstgegenstände sind diese Daten über die App abrufbar.¹⁹⁵

Die wichtigste Funktion innerhalb der Sicherheits-App ist die Notruffunktion. Über die App kann die Nutzerin oder der Nutzer einen Notruf absetzen und die Adresse oder Geodaten direkt an die Polizei senden. Diese kann dadurch viel schneller reagieren und ist umgehend am Einsatzort, um Hilfe zu leisten.¹⁹⁶

6.3. Donau-Universität Krems

Der Standort der Donau Universität Krems liegt im Stadtzentrum von Krems an der Donau in Niederösterreich und wurde im Jahr 1995 als Universität für Weiterbildung eröffnet. Die Donau Universität Krems ist die einzige öffentliche Universität im deutschsprachigen Raum, die sich auf die Wünsche und Anliegen von berufstätigen Studentinnen und Studenten spezialisiert hat. Die Universität ist in die drei Hauptfakultäten, namentlich Fakultät für Gesundheit und Medizin, Fakultät für Wirtschaft und Globalisierung und Fakultät für Bildung, Kunst und Architektur unterteilt. Die Fakultät für Wirtschaft und Globalisierung hat durch die Gründung des „Department für E-Governance in Wirtschaft und Verwaltung“ einen wichtigen Meilenstein in der Forschung und Entwicklung des e-Governments in Österreich gelegt.¹⁹⁷

6.3.1. Department für E-Governance in Wirtschaft und Verwaltung

Aufgrund der stetigen Entwicklungen im Bereich der Informationstechnologie verändern sich auch laufend die Kommunikationstechniken innerhalb der Gesellschaft und des Staates. Um diesen neugeschaffenen Rahmenbedingung gerecht zu werden, hat die Donau Universität das Department für E-Governance in Wirtschaft und Verwaltung ins Leben gerufen. Das Department wurde seinerseits in zwei Schwerpunkte gegliedert. Das Zentrum für Infrastrukturelle Sicherheit beschäftigt sich mit Sicherheitsaspekten in unterschiedlichen Bereichen. Das Zentrum für E-Governance forscht im Bereich der anwenderorientierten Nutzung von Technologien.

¹⁹⁵ Vgl. Google Playstore [Zugriff am 24.03.2018]

¹⁹⁶ Vgl. Google Playstore [Zugriff am 24.03.2018]

¹⁹⁷ Vgl. Donau Universität Krems – Über uns [Zugriff am 24.03.2018]

Das Zentrum fokussiert seine Forschung momentan auf die Bereiche E-Governance und E-Demokratie.¹⁹⁸

6.3.2. eLearning für eGovernment

Die Donau Universität Krems hat in Kooperation mit der Stadt Wien und dem Bundeskanzleramt das Projekt „eLearning für eGovernment“ ins Leben gerufen. Das Pilotprojekt soll zur Aufklärung und Wissensvermittlung im Bereich e-Government dienen. Bei der Entwicklung wurde darauf geachtet, dass aktuelle Themengebiete sowohl aus der Sichtweise der Anwenderinnen und Anwender, als auch der Verwaltung gesehen werden. Mit Hilfe der Lerneinheiten sollen die umfangreichen Themengebiete im Bereich des österreichischen e-Governments den Userinnen oder den Usern vermittelt werden.¹⁹⁹

Das eLearning Programm besteht aus vier verschiedenen Lerneinheiten mit jeweils drei Modulen bzw. in der vierten Lerneinheit nur mehr aus zwei Modulen. Die Module sind aufeinander nicht aufbauend und können daher je nach Interesse ausgewählt werden. Es ist jedoch empfehlenswert mit der Lerneinheit 1 zu beginnen, da diese die nötigen Grundbegriffe vermittelt. Die interaktiven Module inklusive aller unterstützenden Materialien sind auf der Homepage des Zentrums für E-Governance zum Download verfügbar. Dabei handelt es sich um eine knapp 400 MB große, komprimierte Datei, in der sich auch Videos und Experteninterviews befinden.²⁰⁰

Die Unterlagen des Projektes wurden im Jahr 2012 erstellt und veröffentlicht. Bei der Durchsicht der eLearning Dokumente wird jedem User und Userin auffallen, dass die optische Aufbereitung sehr veraltet ist und in der heutigen Zeit nicht mehr standesgemäß erscheint. Eine Überarbeitung der visuellen Gestaltung sowie der Inhalte wäre von Seiten der zuständigen Stelle empfehlenswert, da sich in den letzten sechs Jahren vieles im Bereich e-Government verändert hat.

¹⁹⁸ Vgl. Donau Universität Krems – Department für E-Governance in Wirtschaft und Verwaltung [Zugriff am 24.03.2018]

¹⁹⁹ Vgl. Stadt Wien – eLearning für eGovernment [Zugriff am 24.03.2018]

²⁰⁰ Vgl. Donau Universität Krems – eLearning für eGovernment [Zugriff am 24.03.2018]

7. Fazit

Die vorliegende Masterarbeit sollte als Überblick über den aktuellen Stand des e-Government Angebotes in Österreich dienen und einen Ausblick auf die Zukunftsperspektiven bieten. E-Government befindet sich aktuell in einer spannenden Entwicklungsphase und ist noch lange nicht abgeschlossen. Durch den stetigen technischen Fortschritt unserer Gesellschaft rückt das Thema elektronische Regierung, elektronische Abwicklung von Amtswegen und internetbasierte Kommunikation mit den verschiedenen Institutionen immer weiter in den Mittelpunkt.

Moderne Informations- und Kommunikationstechniken sind aus unserer heutigen Gesellschaft kaum mehr wegzudenken. Die Generation Y ist mit Computern und Smartphones aufgewachsen, gründet online Start-ups und hat kein Interesse, einen Amtsweg durch persönliches Vorsprechen zu absolvieren. Diese Entwicklung der Gesellschaft zeigt deutlich, dass neue Medien immer mehr an Wichtigkeit zunehmen.

Die Bundesrepublik Österreich, vertreten durch die österreichische Regierung, hat die große Bedeutung von e-Government für die Bürgerinnen und Bürger schon früh erkannt und legte bereits vor über 20 Jahren den Grundstein für das heutige e-Government-Angebot. Durch den frühen Start hat Österreich heute eine Vorreiterposition in Europa eingenommen und baut diese regelmäßig aus. Besonders erfolgsversprechend ist das „IDA-Identity Austria“ Projekt des Bundesministeriums für Inneres. Durch die Umsetzung des Projektes würden europaweit neue Maßstäbe in Sachen Identitätsausweis gesetzt werden. Wegweisend für den österreichischen Erfolg des E-Governments ist die Motivation der einzelnen Nutzergruppen. Nicht nur die Bundesregierung arbeitet an Konzepten, sondern auch die Gemeinden in Österreich, sowie die Bürgerinnen und Bürger. Ein Paradebeispiel für diesen Gestaltungswillen ist die Gemeinde Kremsmünster, welche eigenständig das Projekt „Alexa im Bürgerservice“ entwickelt hat, um das Leben der Einwohner zu erleichtern und die Dienstleistungen der Gemeinde auszubauen. Die Stadt Wien geht ebenfalls mit gutem Beispiel voran und veröffentlichte bisher mehrere erfolgreiche Applikationen für Smartphones. Einen Schwerpunkt im Bereich Forschung setzt die Donau Universität Krems durch die Gründung des „Departments für E-Governance in Wirtschaft und Verwaltung“. Durch das Forschungsteam der Universität schafft es Österreich an vielen internationalen Projekten mitzumachen und auch im Inland eine

breite Forschung im Bereich e-Government durchzuführen. So entstand auch in Kooperation mit der Stadt Wien das umfangreiche e-Learning Programm namens „E-Learning für E-Government“.

Für die Zukunft im Bereich e-Government ist Österreich definitiv gut gerüstet und hat es geschafft, in den letzten Jahren eine solide Basis aufzubauen, welche nun weiter ausgebaut wird. Die Schaffung des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort spricht für den politischen Willen, innovative Projekte ins Leben rufen zu wollen, um den Österreicherinnen und Österreichern einen sozialen und wirtschaftlichen Nutzen zu bringen.

Die Akzeptanz der Bürgerinnen und Bürger gegenüber den neuen Möglichkeiten, die das e-Government bringt, ist grundsätzlich gegeben. Dies zeigt die durchgeführte Umfrage im Rahmen dieser Masterarbeit, sowie der jährlich veröffentlichte e-Government Monitor.

Quellenverzeichnis

Literaturverzeichnis

Almarabeh, T. & AbuAli, A., 2010. A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. European Journal of Scientific Research, 39(1), pp. 29-42.

Angele, G., 2012. SPSS Statistics 20 - Eine Einführung. 1. Hrsg. Bamberg: Rechenzentrum der Otto-Friedrich-Universität Bamberg.

Arroyo, D., Gayoso, V., Hernandez, L. & Martin, A., 2015. Using smart cards for authenticating in public. In: A. Herrero, et al. Hrsg. International Joint Conference. Advances in Intelligent Systems and Computing. Cham: Springer, p. 641.

Brannath, W. & Futschnik, A., 2001. Statistik für Wirtschaftswissenschaftler - Eine Einführung anhand von Beispielen. 1 Hrsg. Wien: WUV-Universitätsverlag.

Brücher, H. & Gisler, M., 2002. E-Government - von den Grundlagen zur Anwendung. HMD, 226(39), pp. 5-19.

Buchmann, J., 2016. Einführung in die Kryptographie. 6. Hrsg. Darmstadt: Springer Verlag Berlin Heidelberg.

Bühler, C., 2017. "Accessibility" über Desktopanwendungen hinaus - Barrierefreiheit. Informatik-Spektrum, 40(6), pp. 501-510.

Bundesministerium für Inneres, 2018. Leitfaden für die Wartung und Datenerhaltung des Zentralen Wählerregisters, Wien: Bundesministerium für Inneres.

Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung, 2010. E-Voting bei Hochschülerinnen- und Hochschülerschaftswahlen 2009, Wien: Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung.

Bursuk, I., Mladenow, A., Novak, N. M. & Strauss, C., 2016. Online Cofounder Search in Tech Startups. Proceedings of the 18th International Conference on Information Integration and Web-based Applications and Services, 28.-30. November, pp. 482-488.

Diekmann, A., 2011. Empirische Sozialforschung - Grundlagen, Methoden, Anwendungen. 5. Hrsg. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Edelmann, N., Parycek, P. & Schossböck, J., 2013. Exit the E-Government Ivory Tower: a Training Strategy - A Case Study from Austria, Los Alamitos, California: 46th Hawaii International Conference on System Sciences.

Eixelsberger, W., 2013. E-Government. In: K. Stainer-Hämmerle & F. Opitz, Hrsg. Handbuch Gemeindepolitik. 1 Hrsg. Wien: Verlag Österreich GmbH, pp. 351-366.

Falb, M. & Ledinger, R., 2006. E-Government in Österreich - Die Geschichte zur Erfolgsgeschichte. In: A. Kohl, et al. Hrsg. Österreichisches Jahrbuch für Politik 2006. 1 Hrsg. Wien: Politische Akademie, pp. 477-495.

Fang, Z., 2002. E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development. International Journal of the Computer, The Internet and Management, 10(2), pp. 1-22.

Fehlinger, J., 2002. e-Government als Gestaltungsmaxime für Verwaltung und Zukunft. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH.

Friedrichs, J., 1990. Methoden der empirischen Sozialforschung. 14 Hrsg. Opladen: Westdeutscher Verlag GmbH.

Fuchs, E. & Strauss, C., 2012. Online Shopping Involving Consumers with Visual Impairments - A Qualitative Study of Encountered Challenges, Requirements and Recommendations for Improvement. In: K. Miesenberger, A. Karshmer, P. Penaz & W. Zagler, Hrsg. Computers Helping People with Special Needs. Berlin: Springer Verlag, pp. 378-385.

Gerstbach, P., 2004. Die österreichische Bürgerkarte. Wien: Seminararbeit.

Goraczek, M. & Parycek, P., 2016. SmartGov - Advanced decision support from Smart Governance. Joint Proceedings of the Doctoral Symposium and Project Show, 04.-06. July, Band 1675, p. 89.

Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, 2014. 10 Jahre eCard - Presseinformation Aktuell. Wien: Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger PR und Kommunikation.

Hollosi, A., Leitold, H. & Posch, R., 2002. Die Bürgerkarte: Basis und Infrastruktur für sicheres e-Government. Tagungsband der Arbeitskonferenz Enterprise Security - Unternehmensweite IT Sicherheit, 26.-27. March, pp. 1-12.

Huang, J., Zhou, M. & Yang, D., 2007. Extracting Chatbot Knowledge from Online Discussion Forums. IJCA 07, 06-12 January, pp. 423-428.

Kollmann, A., Hameed, A. S. & Sabutsch, S. W., 2017. Die Entwicklung der eMedikation als ELGA Anwendung in Österreich. GMS Medizinische Informatik, Biometrie und Epidemiologie, 13(2), pp. 1860-9171.

Krimmer, R., 2002. Elektronische Demokratie am Beispiel der österreichischen Hochschülerschaftswahlen. 1 Hrsg. Wien: Institut für Informationsverarbeitung und Informationswissenschaft, Wirtschaftsuniversität Wien.

Krimmer, R., 2006. Elektronische Demokratie - Revolution oder viel Rauch um nichts?. In: A. Zechner, Hrsg. E-Austria Guide 2006. 1 Hrsg. Wien: Linde Verlag, pp. 51-58.

Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I. & Persaud, A., 2007. Factors for Successfull e-Government Adoption: a Conceptual Framework. The Electronic Journal of e-Government, 5(1), pp. 63-76.

Meier, A., 2009. eDemocracy & eGovernment: Entwicklungsstufen einer demokratischen Wissenschaft. 1 Hrsg. Berlin: Springer Verlag.

Möbus, C. et al., 2006. Web-Kommunikation mit OpenSource, Chatbots, Virtuelle Messen. 1 Hrsg. Berlin: Springer Verlag.

Ondrisek, B., 2009. Risiken von E-Voting - Sicherheit und Probleme elektronischer "Wahlen. Information-Spektrum, 32(5), pp. 373-377.

Parycek, P., Rinnerbauer, B., Kustor, P. & Reichenstädter, P., 2014. E-Government auf kommunaler Ebene: Ein rechtlicher-technischer Leitfaden zur Umstellung von E-Government. In: Ö. Gemeindebund, Hrsg. Schriftenreihe Recht & Finanzen für Gemeinden. 1 Hrsg. Wien: MANZ'sche Verlags und Universitätsbuchhandlung, p. 130.

Parycek, P., Schöllhammer, R. & Schoßböck, J., 2016. Governmental Ideation Systems. In: M. Skerlavaj, A. Carlsen, M. Cerne & A. Dysvik, Hrsg. Capitalizing on Creativity at Work: Fostering the Implementation of Creative Ideas in Organizations. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Inc, pp. 305-319.

Plattform Digitales Österreich, 2017. Behörden im Netz: Das österreichische E-Government ABC. 1 Hrsg. Wien: Kny & Partner Druck und Verlagsproduktion.

Prosser, A., 2006. Elektronische Demokratie und die Stimmabgabe über das Internet In: A. Zechner, Hrsg. E-Austria Guide 2006. 1 Hrsg. Wien: Linde Verlag, pp. 59-67.

Rauchenschwandtner, B., 2005. Vor- und Nachteile zentraler Register. E-Government Konferenz 2005, 03 June, p. 2.

Schillerhof, T., 2017. Amazon Echo - das ultimative Handbuch. https://books.google.at/books?id=Y69nDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Schillerhof+amazon+echo&hl=de&sa=X&ved=0ahUKEwjai7r09ofaAhXB16QKHV_cBO0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=Schillerhof%20amazon%20echo&f=false

Störk, C., 2014. Kryptographie und digitale Signatur. Marktheidenfeld: Seminararbeit.

Weber, E., Stein, M. & Gronau, N., 2009. Demokratieorientierte e-Government-Systeme. HMD, 265(46), pp. 62-70.

Weizenbaum, J., 1966. ELIZA—a computer program for the study of natural language communication between man and machine. Communication of the Association for Computing Machinery, January, Band 9, pp. 36-45.

Winter, A., 2006. Electronic Government - FINANZOnline. In: A. Zechner, Hrsg. E-Guide 2006. 1 Hrsg. Wien: Linde Verlag, pp. 28-35

Internetquellen

A1 Internet für Alle, 2018. Initiative.

<http://a1internetfueralle.at/initiative>

[Zugriff am 15.02.2018].

A1 Internet für Alle, 2018. Internetschulungen.

http://a1internetfueralle.at/internetschulungen/wien/location/1/start/1518390000/?no_cache=1&tx_cda1ifa_pi5%5BinfoMode%5D=10

[Zugriff am 15.02.2018].

AIT Austria Institute of Technologie GmbH, 2018. Credential.

<https://credential.eu/consortium/>

[Zugriff am 30.03.2018].

Amazon, 2018. Marktgemeinde Kremsmünster.

<https://www.amazon.de/Marktgemeinde-Kremsm%C3%BCnster/dp/B076YW3KVL>

[Zugriff am 04.02.2018].

APA OTS, 2018. Auszeichnung für Chatbot.

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20170721_OTS0084/wienbot-auszeichnung-fuer-chatbot-der-stadt-wien

[Zugriff am 02.02.2018].

A-Trust, 2018. Kartenleser.

<http://wiki.a-trust.at/wiki/Default.aspx?site=Kartenleser>

[Zugriff am 28.01.2018].

A-Trust, 2018. Über uns.

<http://www.a-trust.at/%C3%BCber-uns/?t>

[Zugriff am 01.01.2018].

A-Trust, 2018. Wiki.

<http://wiki.a-trust.at/wiki/>

[Zugriff am 01.01.2018].

BDC, 2018. Software.

<http://www.bdc.at/software/pki-software/>

[Zugriff am 28.01.2018].

BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, 2018. Das Ministerium.

<https://www.bmdw.gv.at/Ministerium/Seiten/DasMinisterium.aspx>

[Zugriff am 15.02.2018].

BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, 2018. Die Ministerin.

<https://www.bmdw.gv.at/Ministerium/Ministerin/Seiten/default.aspx>

[Zugriff am 13.02.2018].

BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, 2018. Online Plattform oesterreich.gv.at.

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

[Zugriff am 15.02.2018].

BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, 2018. Digitalisierung, Innovation und E-Government.

<https://www.bmdw.gv.at/Digitalisierung/Seiten/default.aspx>

[Zugriff am 15.02.2018].

BMI Bundesministerium für Inneres, 2018. IDA - Identity Austria.

<http://www.bmi.gv.at/news.aspx?id=6E5644765064767A7144383D>

[Zugriff am 24.03.2018].

BMI Bundesministerium für Inneres, 2018. Pilotprojekt.

<http://www.bmi.gv.at/news.aspx?id=4F544D43532F32657069773D>

[Zugriff am 24.03.2018].

BMI Bundesministerium für Inneres, 2018. Sicherheitsapp.

<https://www.bmi.gv.at/612/start.aspx>

[Zugriff am 24.03.2018].

BMI Bundesministerium für Inneres, 2018. Volksbegehren.

<http://www.bmi.gv.at/411/start.aspx>

[Zugriff am 13.02.2018].

Briefbutler, 2018. Handy-Signatur aktivieren.

https://www.briefbutler.at/index.php?page=app_public_ctrl&action=view&id=3

[Zugriff am 28.01.2018].

Brutkasten, 2018. App-Launch: Wienbot.

<https://www.derbrutkasten.com/a/app-launch-wienbot-ist-schneller-als-google-und-spricht-wienerisch/?xtor=CS1-15>

[Zugriff am 02.02.2018].

Brutkasten, 2018. Stadt Wien - Chatbot.

<https://www.derbrutkasten.com/a/die-stadt-wien-hat-einen-chatbot-entwickelt-der-den-buergerinnen-helfen-soll/>

[Zugriff am 02.02.2018].

Bundeskanzleramt Österreich, 2016. E-Government Strategie des Bundes.

<https://www.bka.gv.at/site/5237/default.aspx>

[Zugriff am 02.10.2016].

Bundeskanzleramt Österreich, 2008. Öffentlicher Dienst Österreich.

https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/verwaltungsinnovation/publikationen/Vw_Kopf.pdf?63hw3l

[Zugriff am 15.12.2017].

Bürgerkarte, 2018. Aktivierung.

<https://www.buergerkarte.at/aktivieren-karte.html>

[Zugriff am 28.01.2018].

Bürgerkarte, 2018. FAQ.

<https://www.buergerkarte.at/faq-karte.html>

[Zugriff am 28.01.2018].

Bürgerkarte, 2018. Werkzeuge und Downloads.

<https://www.buergerkarte.at/downloads-karte.html>

[Zugriff am 28.01.2018].

Datenschutzbehörde, 2018. Stammzahlenregisterbehörde.

<https://www.dsb.gv.at/stammzahlenregisterbehorde>

[Zugriff am 28.01.2018].

Der Österreichische Gemeindebund, 2018. Kremsmünster.

<http://gemeindebund.at/kremsmuenster-erste-gemeinde-mit-alexa/>

[Zugriff am 04.02.2018].

Digitales Österreich, 2018. Barrierefreiheit.

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/barrierefreiheit>

[Zugriff am 24.03.2018].

Digitales Österreich, 2017. Elektronischer Akt.

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/elektronischer-akt-elak->

[Zugriff am 25.10.2017].

Digitales Österreich, 2018. eIDAS Verordnung.

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/eidas-verordnung>

[Zugriff am 01.01.2018].

Digitales Österreich, 2018. Handy-Signatur-Kampagne.

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/handy-signatur-kampagne>

[Zugriff am 04.03.2016]

Digitales Österreich, 2017. Logos.

<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/logos>

[Zugriff am 03.10.2017]

Donau Universität Krems, 2018. Department für E-Governance in Wirtschaft und Verwaltung.

<https://www.donau-uni.ac.at/de/department/gpa/index.php>

[Zugriff am 24.03.2018].

Donau Universität Krems, 2018. eLearning für eGovernment.

<https://www.donau-uni.ac.at/de/department/gpa/telematik/projekte/id/17479/index.php>

[Zugriff am 24.03.2018].

Donau Universität Krems, 2018. Über uns.

<https://www.donau-uni.ac.at/de/universitaet/index.php?URL=/de/universitaet/ueberuns>
[Zugriff am 24.03.2018].

Edugov, 2018. Die Initiative.
<https://edugov.bildung.at/edugov/initiative/>
[Zugriff am 28.01.2018].

E-Government Innovation Center, 2018. Team.
<https://www.egiz.gv.at/en/ueber-egiz/team>
[Zugriff am 30.03.2018].

E-Government Innovation Center, 2018. Über EGIZ.
<https://www.egiz.gv.at/en/ueber-egiz>
[Zugriff am 30.03.2018].

E-Government Innovation Center, 2018. Credential.
<https://www.egiz.gv.at/en/research/credential>
[Zugriff am 30.03.2018].

E-Government Innovation Center, 2018. Schwerpunkte.
<https://www.egiz.gv.at/en/schwerpunkte>
[Zugriff am 30.03.2018].

ELGA - Meine elektronische Gesundheitsakte, 2018. FAQ.
<https://www.elga.gv.at/faq/wissenswertes-zu-elga/index.html>
[Zugriff am 04.02.2018].

Gemeinde Kremsmünster, 2018. e-Government.

https://www.kremsmuenster.at/Gemeinde_Service/E-Government

[Zugriff am 04.02.2018].

Gemeinde Kremsmünster, 2018. Zahlen und Fakten.

https://www.kremsmuenster.at/Gemeinde_Service/Wissenswertes/Zahlen_Fakten

[Zugriff am 04.02.2018].

Google Playstore, 2018. Polizei.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=at.gv.bmi&hl=de>

[Zugriff am 24.03.2018].

Hauptverband der Sozialversicherungsträger, 2018. Allgemeine Hinweise zum Anmelden.

<https://www.sozialversicherung.at/portal27/esvportal/content/contentWindow?contentid=10007.762501&action=2>

[Zugriff am 28.01.2018].

Help.gv.at, 2018. Startseite.

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public>

[Zugriff am 15.01.2018].

Help.gv.at, 2018. Wahlrecht.

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/262/Seite.2620000.html#ausschluss>

[Zugriff am 15.02.2018].

Help.gv.at, 2018. Wahlrechtsänderungsgesetz 2017.

<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/module?genetics.am=Content&p.contentid=10007.211788>

[Zugriff am 13.02.2018].

IBM, 2018.

<http://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/28522.wss>

[Zugriff am 03.02.2018].

Initiative D21; fortsiss GmbH; Landesforschungsinstitut des Freistaates Bayern, 2017. e-Governmentmonitor 2017.

http://www.egovernment-monitor.de/fileadmin/uploads/Studien/eGovMon2017_RZ_FINAL_WEB_NEW.pdf

[Zugriff am 09.02.2018].

IT Solution, 2018. trustDesk basic.

<http://www.itsolution.at/index.php>

[Zugriff am 28.01.2018].

Oberösterreich Nachrichten, 2018. Alexa.

<http://www.nachrichten.at/oberoesterreich/steyr/Alexa-gibt-bekannt-wann-die-Muellabfuhr-kommt;art68,2725148>

[Zugriff am 04.02.2018].

Öffentlicher Dienst, 2018. Seminarprogramm.

https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/vab/seminarprogramm/in_verwaltung_arbeiten/e-government_2018.html

[Zugriff am 25.03.2018].

Oracle, 2018. Java.

<https://blogs.oracle.com/java-platform-group/moving-to-a-plugin-free-web>

[Zugriff am 28.01.2018].

Österreichische Post AG, 2017. Behördenbriefe.

<https://www.post.at/geschaefftlich-behoerdenbriefe-rsa-rsb.php>

[Zugriff am 05.11.2017].

Postserver, 2018. Produkte.

<https://www.postserver.at/produkte>

[Zugriff am 28.01.2018].

Report Verlag, 2018. eAwards.

<http://www.report.at/index.php/award>

[Zugriff am 24.03.2018].

Republik Österreich, 2017. Parlament.

<https://www.parlament.gv.at/HILF/EZUSTIM/index.shtml>

[Zugriff am 24.11.2017].

RTR - Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, 2018. Über uns.

<https://www.rtr.at/de/rtr/Ueberuns>

[Zugriff am 01.01.2018].

RTR - Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, 2018. Vertrauensdienste.

<https://www.signatur.rtr.at/de/vd/VD.html>

[Zugriff am 29.01.2018].

Schramböck, M., 2018. Plattform Oesterreich.gv.at. [Online]

https://www.oesterreich.gv.at/4_15_mrv.pdf

[Zugriff am 15.02.2018].

Stadt Wien, 2018. eLearning für eGovernment.

<https://www.wien.gv.at/ikt/egov/e-learning-e-government.html>

[Zugriff am 24.03.2018].

Stadt Wien, 2018. live App.

<https://www.wien.gv.at/live/app/#services>

[Zugriff am 02.02.2018].

Stadt Wien, 2018. Public WLAN.

<https://www.wien.gv.at/ikt/egov/wlan/>

[Zugriff am 15.01..2018]

Stadt Wien, 2018. Sag's Wien.

<https://www.wien.gv.at/sagswien/index.html>

[Zugriff am 04.02.2018]

Stadt Wien, 2018. Sag's Wien eAward.

<https://www.wien.gv.at/kontakte/stadtservice/sagswien-eaward.html>

[Zugriff am 04.02.2018]

Stadt Wien, 2017. Vorteile.

<https://www.wien.gv.at/ikt/egov/vorteile.html>

[Zugriff am 05.11.2017].

Stadt Wien, 2018. Wählerevidenz.

<https://www.wien.gv.at/amtshelfer/dokumente/verwaltung/waehlerevidenz/eintragung-auslandsoesterreicher.html>

[Zugriff am 15.02.2018].

Statistik Austria, 2017. Internetnutzerinnen und Internetnutzer 2017.

https://www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/053946.html

[Zugriff am 03.12.2017].

Statistik Austria, 2017. Personen mit E-Government Nutzung für private Zwecke 2017.

https://www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/022209.html

[Zugriff am 03.12.2017].

STORK, 2017. FAQ.

https://www.eid-stork.eu/index.php?option=com_content&task=view&id=55&Itemid=76#stork_faq_8

[Zugriff am 06.12.2017].

Virtuelle Bücherei, 2018. Die Virtuelle Bücherei Wien.

<http://www4.onleihe.at/wien/frontend/welcome,51-0-0-100-0-0-1-0-0-0-0.html>

[Zugriff am 24.03.2018].

WGKK, 2018. ELGA.

<https://www.wgkk.at/portal27/wgkkversportal/content?contentid=10007.726207&viewmode=content>

[Zugriff am 04.02.2018].

WKO, 2017. e-procurement.

<https://www.wko.at/service/innovation-technologie-digitalisierung/e-procurement.html>

[Zugriff am 05.11.2017].

World Summit Awards, 2018. WSA - Austria.

<https://www.worldsummitawards>.

[Zugriff am 02.02.2018].

Interviews und Schriftverkehr

Hoffmann, N., e-Government – Entwicklung, Umsetzung und Akzeptanz in Österreich, Interview mit Mitarbeiterin des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Abteilung III/4, Digitales und E-Government, Recht Strategie und Internationales, 24.01.2018, durchgeführt durch Lugschitz, P.

Anhang A

Liste alle verfügbaren E-Government Anwendungen in alphabetischer Reihenfolge

1	A	Abbruch - Anzeige
2		Abgabekonteninformation - Detailübersicht (Stadt Salzburg)
3		Abgabekonteninformation - Saldenübersicht (Stadt Salzburg)
4		Allgemeines Anbringen - Amt der Landesregierung
5		Allgemeines Anbringen - Bezirkshauptmannschaft
6		Allgemeines Anbringen - Bundeskanzleramt
7		Allgemeines Anbringen - Gemeinde
8		Allgemeines Anbringen - Justiz
9		Alterspension - Antrag
10		Alterspension - Überprüfung des Anspruchs
11		Alterspension - Vorzeitiger Antrag bei langer Versicherungsdauer
12		Arbeiten auf oder neben der Straße - Antrag für Bundes- und Landesstraßen
13		Arbeiten auf oder neben der Straße - Antrag für Gemeindestraßen
14		Arbeitnehmerveranlagung (L1)/Einkommensteuererklärung (E1) - Beilage zur Erklärung - L1k
15		Arbeitnehmerveranlagung (L1)/Einkommensteuererklärung (E1) - Zusatzangaben bei Erfüllung bestimmter grenzüberschreitender Kriterien - Antrag auf unbeschränkte Steuerpflicht - Beilage zur Erklärung - L1i
16		Arbeitnehmerveranlagung - Antrag - L1
17		Arbeitslosenversicherung - Eintrittserklärung
18		Assistent für Bauverfahren (Graz)
19	B	Bauanzeige
20		Baubeginn - Meldung
21		Baubewilligung
22		Baubewilligung - Vereinfachtes Verfahren
23		Baubewilligungsfreie Vorhaben
24		Baufertigstellung - Meldung
25		Beitragskonto_Bevollmächtigte_SV
26		Benützung der Straße zu verkehrsfremden Zwecken
27		Berechtigungswartung_Sozialversicherung
28		Betriebsstätte (weitere) - Anmeldung
29		Biotonne - Abbestellung
30		Biotonne - Bestellung
31		Böllerschießen - Antrag (Kärnten)
32		Buchung Media Center (Graz)
33		Bürgeranliegen - Allgemeine
34	D	Drittschuldnererklärung - Ankündigung über die Nichtberücksichtigung des Zahlungsverbotes - E Dritt 4

35		Drittschuldnererklärung - Einkünfte aus Arbeitsverhältnis/sonstige wiederkehrende Bezüge - E Dritt 1a
36		DVR-Online
37	E	E-card_Bestellung_NOEGKK
38		e-Rechnung an die öffentliche Verwaltung
39		e-Rechnung an die öffentliche Verwaltung
40		e-tresor
41		eAMA
42		Ehebuch - Abschrift
43		Online-Antrag für eine Abschrift ("Kopie") aus dem Ehebuch.
44		Einkommensteuererklärung - Beilage - E11
45		Einkommensteuererklärung - E1
46		Einzugsermächtigung (Krems)
47		Einzugsermächtigung - SVA
48		Elektronische Zustellung
49		Elektronisches Befundblatt
50		ELGA
51		ELGA - Widerspruch
52		Exekutionsantrag - E Antr 1
53	F	Fabasoft Cloud
54		Fahrtkostenzuschuss - Antrag
55		Fahrtkostenzuschuss_Bgld
56		Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) - Freigabe/Sperre in der Genehmigungsdatenbank - NOVA4
57		Familie - Dokumentenmappe - Ansuchen (Burgenland)
58		Familienbeihilfe - Erhöhungsbetrag wegen erheblicher Behinderung - Antrag - Beih3
59		Familienpass - Antrag
60		Familienpass - Burgenland
61		Ferialpraktikum - Bewerbung
62		Fernwärmeanschluss - Förderung
63		Feststellungsverfahren gemäß § 188 Bundesabgabenordnung (BAO) - Bekanntgabe/Wartung von Beteiligten - Verf60
64		Feuerwerk (Groß) - Bewilligung (Kärnten)
65		Feuerwerk (Mittel) - Bewilligung (Kärnten)
66		FinanzOnline
67		Firmenbuch - Vereinfachte Anmeldung von Änderungen
68		Fragebogen für Gesellschaften (ARGE, atypische stille Gesellschaften, GnbR, GmbH & CoKG, KG, OG, Vermietungsgemeinschaft) - Verf16
69		Fragebogen für natürliche Personen - Verf24
70		Freiwillige Meldung zu Milizübungen

71	G	Geburtsurkunde (international) - Ausstellung
72		Geburtsurkunde - Antrag auf Ausstellung
73		Gemeindekonto Online
74		Gemeindewohnung - Antrag auf Wohnungswechsel (Graz)
75		Gemeindewohnung - Antrag auf Zuweisung
76		Geschäftsführer - Ausscheiden
77		Geschäftsführer - Bestellung
78		Gewerbe - Anmeldung
79		Gewerbe - GewerbeInformationsSystem Austria (GISA) - Auskunft
80		Gewerbe - Namens-/Firmenwortlautänderung
81		Gewerbe - Standortverlegung
82		Gewerbe - Verlegung / Weitere Betriebsstätte - Anmeldung
83		Gewerbe - Weitere Betriebsstätte - Anmeldung
84		Gewerbe - Weitere Betriebsstätte - Einstellung der Gewerbeausübung
85		Gewerbeberechtigung - Feststellung der individuellen Befähigung – Antrag
86		Gewerbeberechtigung - Zurücklegung
87		Grunderwerbsteuer - Abgabenerklärung
88		Grundsteuerbefreiung
89		GSVG-Krankenversicherung - Optionen
90		Güterbeförderungsgewerbe - Eignungsprüfung - Anmeldung
91		GWR Bauvorhaben
92		GWR Nutzungseinheit
93	H	Handy-Signatur Konto
94		Heiratsurkunde (international)
95		Heiratsurkunde - Ausstellung
96		HELP
97		Hundeabmeldung
98		Hundeankmeldung
99		Hundeabesitzer abfragen (Stadt Salzburg)
100	I	Informationsmanagementsystem der Pädagogischen Hochschulen
101		Insolvenz - Abschöpfungsverfahren mit Restschuldbefreiung - Antrag auf Durchführung
102		Integrationsprojekte - Subventionen/Förderungen - Antrag
103		Invalideitäts-/Berufsunfähigkeitspension - Antrag
104		Invalideitätspension - Antrag
105	K	Kinderbetreuungsgeld - Antrag
106		Kinderbetreuungsgeld - Verzicht bzw. vorzeitige Beendigung - Erklärung
107		Kirchen-/Religionsaustritt
108		Klage wegen Geldleistungen im arbeitsgerichtlichen Verfahren (Mahnklage)

109		Kommunalsteuer - Anmeldung
110		Kommunalsteuer - Bemessungsgrundlagen für sämtliche Betriebsstättengemeinden im Bundesgebiet - KommSt1a
111		Kommunalsteuer - Monatszahlung (Graz)
112		Kommunalsteuererklärung - KommSt1
113		Kommunalsteuererklärung im Fall der Schließung der einzigen Betriebsstätte - KommSt2
114		Kontaktrecht - Antrag
115		Körperschaftsteuererklärung (mit Buchführungspflicht) - K1
116		Körperschaftsteuererklärung (ohne Buchführungspflicht) - K2
117		Korridor pension - Antrag
118		Korridor pension - Überprüfung des Anspruchs
119		Krankenversicherung - Grunddaten
120		Kündigen Online
121	L	Landesverwaltungsgericht (Burgenland) - Anbringen
122		Lehrlingsförderungsbeitrag_Bgld
123		Lehrlingsförderungsbeitrag - Antrag
124		Leistungsinformation Ihrer Krankenkasse
125		Leistungsübersicht der Krankenversicherung in der SVA
126		Lenkerhebung (Lenker Auskunft)
127	M	Mahnklage
128		Melde Auskunft Online - Zentrales Melderegister (ZMR)
129		Meldebekräftigung Online - Zentrales Melderegister (ZMR)
130		Miet-/Pachtvertrag - gerichtliche Aufkündigung
131		Mobilitätscheck - Antrag (Graz)
132		Mobilitätsstipendium - Ansuchen um Gewährung
133	N	Namensänderung - Antrag
134		Normverbrauchsabgabe (Anmeldung/Antrag auf Vergütung) für Unternehmer - NOVA1
135	O	Obsorge - Antrag
136		Orientierungsnummer (Hausnummer) - Antrag
137		Orientierungsnummer (Hausnummer) - Vormerkung (Graz)
138		Ortssteuer - Abgabenerklärung
139	P	Parkberechtigung, Parkpickerl - Bewohner
140		PDF-Signatur
141		Pensionskonto
142		Pensionsversicherung - Alterspension Antrag
143		Pensionsversicherung - Ausgleichszulage
144		Pensionsversicherung - Erfassung von Versicherungszeiten
145		Pensionsversicherung - Ergänzung von Versicherungszeiten
146		Pensionsversicherung - Freiwillige Höherversicherung - Antrag
147		Pensionsversicherung - Nachkauf von Schul-, Studien- und Ausbildungszeiten
148		Pensionsversicherungsanstalt - Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation/Übergangsgeld

149		Pensionsversicherungsanstalt - Rückzahlung des Erstattungsbeitrages/Ausstattungsbeitrages
150		Pensionsversicherungsanstalt - Selbstversicherung bei Pflege eines Kindes mit Behinderungen
151		Pensionsversicherungsanstalt - Selbstversicherung bei Pflege eines nahen Angehörigen
152		Pensionsversicherungsanstalt - Übergangsgeld bei medizinischen Maßnahmen der Rehabilitation
153		Personenbeförderung - Eignungsprüfung - Anmeldung
154		Personengesellschaften (Gemeinschaften) - Beilage zur Feststellungserklärung für betriebliche Einkünfte - E6a
155		Personengesellschaften (Gemeinschaften) - Erklärung der Einkünfte (Feststellungserklärung) - E6
156		Petitionen - Einbringen und Unterstützen Wien
157		Pflegegeld - Antrag/Erhöhungsantrag
158		Portal Tirol
159		Postserver
160	Q	Qualifikationsförderungszuschuss - Antrag (Burgenland)
161	R	Rechtsmittel in Verwaltungsstrafverfahren - Beschwerde
162		Rechtsmittel in Verwaltungsstrafverfahren - Beschwerde
163		Rechtsmittel in Verwaltungsstrafverfahren - Einspruch
164		Rechtsmittel in Verwaltungsverfahren (BH) - Beschwerde
165		Rechtsmittel in Verwaltungsverfahren (Amt der Bgld. LReg) - Beschwerde
166		Rechtsmittel in Verwaltungsverfahren - Vorstellung
167		Registerauszug Geburt (Geburtenbuch - Abschrift)
168		Registerauszug Tod (Sterbebuch - Abschrift)
169		Restmüllgefäße - Abbestellung
170		Restmüllgefäße - Bestellung
171		Restmüllgefäße - Veränderung
172		Rezeptgebührenkonto
173	S	Schloßbergauffahrt - Ausnahmegenehmigung (Graz)
174		Schwerarbeitspension - Antrag auf Feststellung
175		Seniorenpass - Antrag auf Ausstellung
176		Sozialversicherung - Datenauszug - BV-Zeiten
177		Sozialversicherung - Herabsetzung der vorläufigen Beitragsgrundlage (SVA)
178		Sozialversicherung - Kontoabfrage - Selbstversicherte
179		Sozialversicherung - Onlineservices
180		Sozialversicherung - Personensuche
181		Sozialversicherung - Vorsorgekassen - Datenauszug
182		Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft (SVA) - Beitragskonto für Bevollmächtigte
183		Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft (SVA) - Beitragskonto für Versicherte

184		Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft (SVA) - Kostenersatz
185		Sozialversicherungsnummer - Abfrage
186		Staatsbürgerschaftsnachweis - Antrag auf Ausstellung (320)
187		Steiermark: Medizin-Portal der KAGes
188		Stellenbewerbung
189		Sterbeurkunde (international) - Antrag auf Ausstellung
190		Sterbeurkunde - Ausstellung
191		Strafregisterbescheinigung - Antrag auf Ausstellung
192		Straßenverkehrsordnung - Anregungen
193		Studienbeihilfe - Antrag
194		SVA - Erstantrag/Erhöhungsantrag Pflegegeld
195		SVA - Meldung - Schwerarbeit
196	T	TOGETHER Internet Services
197		Transparenzportal
198	U	Überprüfungsorgan für Heizungsanlagen - Ansuchen auf neuerliche Bestellung (Burgenland)
199		Überprüfungsorgan für Heizungsanlagen - Ansuchen auf Zulassung zur Prüfung (Burgenland)
200		Überprüfungsorgan für Heizungsanlagen - Anzeige der Beendigung der Prüfertätigkeit (Burgenland)
201		Umsatzsteuer - Zusammenfassende Meldung (ZM) über innergemeinschaftliche Warenlieferungen und bestimmte grenzüberschreitende Dienstleistungen - U13
202		Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (UID-Nummer) - Bestätigung - U16
203		Umsatzsteuererklärung - U1
204		Umsatzsteuervoranmeldung - U30
205		Unfallmeldung
206		Urlaubskrankenscheinbestellung STGKK
207	V	Veranstaltungen auf städt. Grünflächen - Antrag (Graz)
208		Vereinsförderung_Bgld
209		Verfahrenshilfe - Antrag auf Bewilligung - Vermögensbekenntnis zur Erlangung der Verfahrenshilfe
210		Verlustmeldung
211		Vermögensbekenntnis zur Erlangung der Verfahrenshilfe
212		Versicherungsdatenauszug
213		Versicherungserklärung für Freiberufler
214		Vollmachten/Vertretungsverhältnisse - Eintragung auf der Bürgerkarte
215	W	Waffenbesitz - Antrag auf Erweiterung der Anzahl
216		Wahl - Besondere Wahlkommission - Antrag auf Besuch
217		Wahl-/Stimmkarte - Antrag auf Ausstellung
218		Wahlarzt-Rechnung einreichen NOEGKK
219		Wahlarzt-Rechnung einreichen KGKK
220		Wahlarzt-Rechnung einreichen OOEGKK

221		Wahlarzt-Rechnung einreichen STGKK
222		Wahlarzt-Rechnung einreichen WGKK
223		Wahlarzt-Rechnung einreichen BGKK
224		Wählerevidenz/Europa-Wählerevidenz - Antrag auf Ausstellung
225		Waisenpension (ab 18 Jahre) - Antrag
226		Waisenpensionsantrag für Kinder ab Vollendung des 18. Lebensjahres
227		Wasserzählerstand - Meldung an Magistrat, Gemeinde
228		WEB-BE-Kunden-Portal
229		Wegweiser durch den Magistrat Graz - Bestellformular
230		Windelscheck - Antrag (Graz)
231		Wohnbauförderung - Althausankauf - Ansuchen um Darlehen
232		Wohnbauförderung - Antrag auf Darlehensübernahmen (Burgenland)
233		Wohnbauförderung - Eigentumswohnung - Ansuchen um Darlehen
234		Wohnbauförderung - Einzelne Sanierungsmaßnahmen für Einfamilienhaus, Wohnung - Ansuchen um Darlehen
235		Wohnbauförderung - Neubau eines Einfamilienhauses - Ansuchen um Darlehen
236		Wohnbauförderung - Revitalisierungsförderung - Ansuchen
237		Wohnbauförderung - Umfassende Sanierung eines Einfamilienhauses oder einer Wohnung - Ansuchen
238		Wohnbauförderung für die umfassende Sanierung eines Einfamilienhauses oder einer Wohnung.
239		Wohnbauförderungsakt - Statusabfrage
240		Wohnbauförderungsakt - Zugriffsberechtigung für Statusabfrage
241		Wohnhaus-/Wohnungssanierung - Antrag
242		Wohnkostenzuschuss_Lehrlinge_Bgld
243		Wohnsitzabmeldung Online
244		Wunschkennzeichen - Antrag
245		Wüstenrot eServices
246	Z	ZABIL Online
247		Zusatzversicherung in der Krankenversicherung (SVA)
248		Zustimmungserklärung zu Online-Ansuchen (Burgenland)
249		ZWR - Waffenregisterbescheinigung online

Verständigung über die Bereithaltung eines behördlichen Dokuments zur Abholung

Absender/Absenderin Bundespolizeidirektion Wien,
Strafregisteramt
ID SRB2014121711561597
Empfänger/Empfängerin [REDACTED]
Zustellung mit Zustellnachweis

Das Dokument ist abzuholen bei Ihrem Zustelldienst unter <https://www.meinbrief.at>

Versendung der ersten elektronischen Verständigung: 2014-12-17, 13:08:01

Ende der Abholfrist am 2015-01-01 um 24:00h

Datum	2014-12-17 13:08:01
Zertifikat	C=AT,O=EBPP Electronic Bill Presentment and Payment GmbH,OU=EBPP Electronic Bill Presentment and Payment GmbH,CN=www.meinbrief.at,SERIALNUMBER=913859502993,E=support@meinbrief.at Österreich
Signaturwert	Wai5s9QQNw6tQaefuaBxWxP/n+ZT/iAKKGJyqkvPhbNZOYkhGQ4d7u/+oqnSDf5fHqZel13Qps7FDCMs/Vc8810j11U107qNIvElvj6/sRaDGwQInSxvohtJan5PGTOxZo9xQsjs1LIovTyGGF7qLpntKT7v61JeqBEbsd/rr6M=

Wichtige Information!

1. Eine zweite elektronische Verständigung wird nur dann versendet, wenn Sie das Dokument nicht innerhalb von 48 Stunden nach Versendung der ersten Verständigung abgeholt haben. Holen Sie das Dokument auch innerhalb der folgenden 24 Stunden nicht ab, so erhalten Sie zusätzlich eine postalische Verständigung an die Abgabestelle, die Sie Ihrem Zustelldienst bekanntgegeben haben.
2. Sie können das Dokument nur mit Ihrer Bürgerkarte oder (sofern Sie eine besondere Vereinbarung mit Ihrem Zustelldienst getroffen haben) unter Verwendung einer automatisiert ausgelösten Signatur abholen.
3. Das Dokument gilt spätestens mit der Abholung als zugestellt.
4. Auch wenn Sie das Dokument nicht abholen, können die Rechtswirkungen der Zustellung (zB der Beginn des Laufes von Rechtsmittelfristen) eintreten:
 - o Grundsätzlich gilt das Dokument als am dritten Werktag nach Versendung der postalischen Verständigung zugestellt. Wenn Sie Ihrem Zustelldienst mehrere Abgabestellen bekanntgegeben haben, so richtet sich der Zeitpunkt der Zustellung nach dem Zeitpunkt der frühesten Versendung der Verständigung.
 - o Anderes gilt nur dann, wenn Sie innerhalb der Abholfrist von keiner der elektronischen Verständigungen Kenntnis erlangt haben und infolge vorübergehender Abwesenheit von der Abgabestelle (zB wegen Urlaubs- oder Krankenhausaufenthaltes) nicht rechtzeitig Kenntnis von der postalischen Verständigung erlangen konnten. In diesem Fall gilt das Dokument nur dann als zugestellt, wenn Sie spätestens am vorletzten Tag der Abholfrist an die Abgabestelle zurückgekehrt sind; als Zeitpunkt der Zustellung gilt der auf die Rückkehr folgende Tag. Sollte die Abholfrist bei Ihrer Rückkehr schon abgelaufen sein, setzen Sie sich bitte umgehend mit dem Absender in Verbindung!

Formular 8 zu § 35 Abs. 1 und 2 des Zustellgesetzes

Anhang C

Wien LPD SVA FB 2.2
Strafregisteramt

Zur Vorlage bei:
[REDACTED]

Schottenring 7-9
1010 Wien

Handelskai 94-96
1200 Wien
Österreich

BEZUG: SRB2014121711561597 SB
(REFERENCE NUMBER)

STRAFREGISTERBESCHEINIGUNG
(CRIMINAL RECORD CERTIFICATE)

Familienname(n): [REDACTED]
(Family Name)

Geschlecht: WEIBLICH
(Gender: FEMALE)

Vorname(n): [REDACTED]
(First Name)

Akad. Grad: ---
(Academic Degree)

Geboren am: [REDACTED]
(Date of Birth: DD.MM.YYYY)

Geburtsort: WIEN
(Place of Birth)

Staatsang.: Österreich
(Nationality)

Im Strafregister der Republik Österreich - geführt von der Landespolizeidirektion Wien - scheint keine Verurteilung auf.

(No convictions are listed in the criminal records database of the Republic of Austria, kept by the Federal Police Directorate of Vienna.)

DVR: 0003506

Tagesdatum (Date): 17.12.2014
Uhrzeit (Time): 13.06.07

Signaturwert	QldIAgmp3/rHkRSrLAPKbqK2Yn+mWJb4E8rLZRY8+rExpkxIO+9tnkn1GfsZ9CaPgvaXOMuf1lg2QPcjDSXqNo0amtMwqgStrF4FO641L0hmgp6n8a+Rw8PC3WTK0DCISId5o72NylVzByaagKdcEZonv1SmV0axRRr1fb2Rz2YagCL3T6jzQ/vA12i8OdyU1ftW91NqZKpudR8wFFVq2b+dLgrgJkFzcD4h1O7ZFAus16cZnQJCedabZOOvmX0FW7CJGmFY6xU0eTNATo8Sycap0r6wyur2uS+4JwK6bb+pm2ADuA4CU9v2HMulbxI/XNja/rz9Bf+7n1qFKSCg==	
	Datum/Zeit-UTC	2014-12-17T13:05:49+01:00
	Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-corporate-light-02,OU=a-sign-corporate-light-02,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	Serien-Nr.	465297
	Methode	urn:pdfsigfilter:bka.gv.at:binaer:v1.1.0
Prüfinformation	Parameter	etsi-bka-moa-1.0
	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at . Eine Verifizierung des Ausdruckes kann bei der ausstellenden Behörde/Dienststelle erfolgen.	
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.	

Anhang D

	Registrierungsstelle	Aktivierung
1	Amt der Burgenländischen Landesregierung	e-card und Handy-Signatur
2	Amt der Kärntner Landesregierung	Handy-Signatur
3	Amt der Stadt Bludenz	e-card und Handy-Signatur
4	Amt der Stadt Feldkirch	Handy-Signatur
5	Betriebskrankenkasse Kapfenberg	e-card
6	Betriebskrankenkasse voestalpine Bahnsysteme	e-card und Handy-Signatur
7	Betriebskrankenkasse Zeltweg	e-card
8	Bezirksämter Wien	Handy-Signatur
9	Magistrat Wien	e-card und Handy-Signatur
10	Bezirkshauptmannschaft Mödling	e-card und Handy-Signatur
11	Bezirkshauptmannschaft Amstetten	e-card und Handy-Signatur
12	Bezirkshauptmannschaft Baden	e-card und Handy-Signatur
13	Bezirkshauptmannschaft Bruck an der Leitha	e-card und Handy-Signatur
14	Bezirkshauptmannschaft Bruck an der Leitha - Schwechat	Handy-Signatur
15	Bezirkshauptmannschaft Feldkirchen	Handy-Signatur
16	Bezirkshauptmannschaft Gänserndorf	e-card und Handy-Signatur
17	Bezirkshauptmannschaft Gänserndorf - Außenstelle Groß-Enzersdorf	e-card und Handy-Signatur
18	Bezirkshauptmannschaft Gänserndorf - Außenstelle Zistersdorf	e-card und Handy-Signatur

19	Bezirkshauptmannschaft Gmünd	e-card und Handy-Signatur
20	Bezirkshauptmannschaft Hallein	Handy-Signatur
21	Bezirkshauptmannschaft Hermagor	Handy-Signatur
22	Bezirkshauptmannschaft Hollabrunn	e-card und Handy-Signatur
23	Bezirkshauptmannschaft Horn	e-card und Handy-Signatur
24	Bezirkshauptmannschaft Imst	Handy-Signatur
25	Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	Handy-Signatur
26	Bezirkshauptmannschaft Klagenfurt	Handy-Signatur
27	Bezirkshauptmannschaft Korneuburg, Außenstelle Gerasdorf	e-card und Handy-Signatur
28	Bezirkshauptmannschaft Korneuburg, Außenstelle Stockerau	e-card und Handy-Signatur
29	Bezirkshauptmannschaft Krems	e-card und Handy-Signatur
30	Bezirkshauptmannschaft Kufstein	Handy-Signatur
31	Bezirkshauptmannschaft Landeck	Handy-Signatur
32	Bezirkshauptmannschaft Lienz	Handy-Signatur
33	Bezirkshauptmannschaft Lilienfeld	Handy-Signatur
34	Bezirkshauptmannschaft Melk	Handy-Signatur
35	Bezirkshauptmannschaft Mistelbach	Handy-Signatur
36	Bezirkshauptmannschaft Mistelbach - Wolkersdorf im Weinviertel	Handy-Signatur
37	Bezirkshauptmannschaft Neunkirchen	Handy-Signatur
38	Bezirkshauptmannschaft Reutte	Handy-Signatur

39	Bezirkshauptmannschaft Salzburg Umgebung	Handy-Signatur
40	Bezirkshauptmannschaft Scheibbs	Handy-Signatur
41	Bezirkshauptmannschaft Schwaz	Handy-Signatur
42	Bezirkshauptmannschaft Spittal/Drau	Handy-Signatur
43	Bezirkshauptmannschaft St. Johann	Handy-Signatur
44	Bezirkshauptmannschaft St. Pölten	e-card und Handy-Signatur
45	Bezirkshauptmannschaft St. Pölten - Außenstelle Purkersdorf	e-card und Handy-Signatur
46	Bezirkshauptmannschaft St. Veit/Glan	Handy-Signatur
47	Bezirkshauptmannschaft Tamsweg	Handy-Signatur
48	Bezirkshauptmannschaft Tulln	e-card und Handy-Signatur
49	Bezirkshauptmannschaft Villach	Handy-Signatur
50	Bezirkshauptmannschaft Völkermarkt	Handy-Signatur
51	Bezirkshauptmannschaft Waidhofen an der Thaya	e-card und Handy-Signatur
52	Bezirkshauptmannschaft Wiener Neustadt	e-card und Handy-Signatur
53	Bezirkshauptmannschaft Wien-Umgebung	e-card und Handy-Signatur
54	Bezirkshauptmannschaft Wolfsberg	Handy-Signatur
55	Bezirkshauptmannschaft Zell am See	Handy-Signatur
56	Bezirkshauptmannschaft Zwettl	e-card und Handy-Signatur
57	Bezirkshauptmannschaft Mistelbach - Laa an der Thaya	Handy-Signatur
58	Bundeshandelsakademie und Bundeshandelsschule Mistelbach	Handy-Signatur

59	Bürgerbüro Landhaus St. Pölten	e-card und Handy-Signatur
60	Domitner Harald	e-card und Handy-Signatur
61	Easy-Entry-Engineering	Handy-Signatur
62	EDV-Training Hoffmann-Sögner KG	e-card
63	Erste Bank	Handy-Signatur
64	Fabasoft	Handy-Signatur
65	Fachhochschule Kärnten Standort Villach	Handy-Signatur
66	Fachhochschule Salzburg GmbH	Handy-Signatur
67	FH JOANNEUM GmbH Internettechnik	e-card und Handy-Signatur
68	Finanzämter Burgenland	Handy-Signatur
69	Finanzämter Kärnten	Handy-Signatur
70	Finanzämter Niederösterreich	Handy-Signatur
71	Finanzämter Oberösterreich	Handy-Signatur
72	Finanzämter Salzburg	Handy-Signatur
73	Finanzämter Steiermark	Handy-Signatur
74	Finanzämter Tirol	Handy-Signatur
75	Finanzämter Vorarlberg	Handy-Signatur
76	Finanzzentrum Wien Mitte	Handy-Signatur
77	Gemeinde Antau	Handy-Signatur
78	Gemeinde Aschbach-Markt	Handy-Signatur
79	Gemeinde Bad Gleichenberg	Handy-Signatur
80	Gemeinde Baldramsdorf	Handy-Signatur

81	Gemeinde Baumgarten	Handy-Signatur
82	Gemeinde Dellach im Drautal	Handy-Signatur
83	Gemeinde Dellach im Gailtal	Handy-Signatur
84	Gemeinde Eltendorf	Handy-Signatur
85	Gemeinde Feistritz an der Gail	Handy-Signatur
86	Gemeinde Feld am See	e-card und Handy-Signatur
87	Gemeinde Frauenstein	Handy-Signatur
88	Gemeinde Fraxern	Handy-Signatur
89	Gemeinde Gallizien	Handy-Signatur
90	Gemeinde Gaschurn	Handy-Signatur
91	Gemeinde Gerersdorf	Handy-Signatur
92	Gemeinde Gitschtal	Handy-Signatur
93	Gemeinde Globasnitz	Handy-Signatur
94	Gemeinde Goldegg	Handy-Signatur
95	Gemeinde Großkirchheim	Handy-Signatur
96	Gemeinde Hainbach im Mühlkreis	Handy-Signatur
97	Gemeinde Heiligenblut	Handy-Signatur
98	Gemeinde Hieflau	Handy-Signatur
99	Gemeinde Hirschbach	Handy-Signatur
100	Gemeinde Hof bei Salzburg	Handy-Signatur
101	Gemeinde Hohenthurn	Handy-Signatur
102	Gemeinde Irschen	Handy-Signatur

103	Gemeinde Katzelsdorf	Handy-Signatur
104	Gemeinde Kaunertal	Handy-Signatur
105	Gemeinde Kleinzell im Mühlkreis	Handy-Signatur
106	Gemeinde Krensdorf	Handy-Signatur
107	Gemeinde Lesachtal	Handy-Signatur
108	Gemeinde Lichtenau im Mühlkreis	Handy-Signatur
109	Gemeinde Lichtenegg	Handy-Signatur
110	Gemeinde Ludmannsdorf	Handy-Signatur
111	Gemeinde Mallnitz	Handy-Signatur
112	Gemeinde Marz	Handy-Signatur
113	Gemeinde Micheldorf	Handy-Signatur
114	Gemeinde Mörtschach	Handy-Signatur
115	Gemeinde Nassereith	Handy-Signatur
116	Gemeinde Neuhaus	Handy-Signatur
117	Gemeinde Oberndorf in Tirol	Handy-Signatur
118	Gemeinde Obervogau	e-card und Handy-Signatur
119	Gemeinde Opponitz	Handy-Signatur
120	Gemeinde Ossiach	Handy-Signatur
121	Gemeinde Ottenschlag im Mühlkreis	Handy-Signatur
122	Gemeinde Pörtlach	Handy-Signatur
123	Gemeinde Pörtlach	Handy-Signatur
124	Gemeinde Preitenegg	Handy-Signatur

125	Gemeinde Ramsau im Zillertal	Handy-Signatur
126	Gemeinde Reißeck	Handy-Signatur
127	Gemeinde Rennweg am Katschberg	Handy-Signatur
128	Gemeinde Röthis	Handy-Signatur
129	Gemeinde Ruden	Handy-Signatur
130	Gemeinde Schnifis	Handy-Signatur
131	Gemeinde Sittersdorf	Handy-Signatur
132	Gemeinde Sölden	Handy-Signatur
133	Gemeinde St. Georgen am Längsee	Handy-Signatur
134	Gemeinde St. Georgen im Lavanttal	Handy-Signatur
135	Gemeinde St. Margareten im Rosenthal	Handy-Signatur
136	Gemeinde St. Oswald bei Haslach	Handy-Signatur
137	Gemeinde St. Stefan im Gailtal	Handy-Signatur
138	Gemeinde Steindorf am Ossiacher See	Handy-Signatur
139	Gemeinde Steuerberg	Handy-Signatur
140	Gemeinde Tadten	Handy-Signatur
141	Gemeinde Tarrenz	Handy-Signatur
142	Gemeinde Techelsberg am Wörther See	Handy-Signatur
143	Gemeinde Thannhausen	Handy-Signatur
144	Gemeinde Trautmannsdorf	Handy-Signatur
145	Gemeinde Tux	Handy-Signatur
146	Gemeinde Waidmannsfeld	Handy-Signatur

147	Gemeinde Weiden an der March	Handy-Signatur
148	Gemeinde Weißensee	Handy-Signatur
149	Gemeinde Zemendorf-Stöttera	Handy-Signatur
150	Gemeindeamt Achau	Handy-Signatur
151	Gemeindeamt Alberndorf	Handy-Signatur
152	Gemeindeamt Altach	Handy-Signatur
153	Gemeindeamt Behamberg	Handy-Signatur
154	Gemeindeamt Biberbach	Handy-Signatur
155	Gemeindeamt Bruck an der Glstr.	Handy-Signatur
156	Gemeindeamt Deutsch Goritz	Handy-Signatur
157	Gemeindeamt Dietach	Handy-Signatur
158	Gemeindeamt Edelsbach bei Feldbach	Handy-Signatur
159	Gemeindeamt Engerwitzdorf	e-card und Handy-Signatur
160	Gemeindeamt Esternberg	Handy-Signatur
161	Gemeindeamt Faistenau	Handy-Signatur
162	Gemeindeamt Gerersdorf	Handy-Signatur
163	Gemeindeamt Gramatneusiedl	Handy-Signatur
164	Gemeindeamt Haibach ob der Donau	Handy-Signatur
165	Gemeindeamt Hargelsberg	Handy-Signatur
166	Gemeindeamt Hartkirchen	Handy-Signatur
167	Gemeindeamt Heiligenbrunn	e-card und Handy-Signatur
168	Gemeindeamt Hollenthon	Handy-Signatur

169	Gemeindeamt Kirchbichl	Handy-Signatur
170	Gemeindeamt Kleinarl	Handy-Signatur
171	Gemeindeamt Koblach Bürgerservice	Handy-Signatur
172	Gemeindeamt Kollerschlag	Handy-Signatur
173	Gemeindeamt Kramsach	Handy-Signatur
174	Gemeindeamt Laab im Walde	Handy-Signatur
175	Gemeindeamt Laterns	Handy-Signatur
176	Gemeindeamt Mäder	Handy-Signatur
177	Gemeindeamt Maria Neustift	Handy-Signatur
178	Gemeindeamt Michaelerberg-Pruggern	Handy-Signatur
179	Gemeindeamt Neukirchen an der Enknach	Handy-Signatur
180	Gemeindeamt Pfarrkirchen bei Bad Hall	Handy-Signatur
181	Gemeindeamt Polling im Innkreis	Handy-Signatur
182	Gemeindeamt Puch bei Hallein	Handy-Signatur
183	Gemeindeamt Puchenu	Handy-Signatur
184	Gemeindeamt Redleiten	Handy-Signatur
185	Gemeindeamt Schlägl	Handy-Signatur
186	Gemeindeamt Schlatt	Handy-Signatur
187	Gemeindeamt Schwarza am Steinfeld	Handy-Signatur
188	Gemeindeamt St. Gotthard im Mühlkreis	Handy-Signatur
189	Gemeindeamt St. Pantaleon	e-card und Handy-Signatur
190	Gemeindeamt St. Ulrich i.M.	Handy-Signatur

191	Gemeindeamt Überackern	Handy-Signatur
192	Gemeindeamt Ungenach	Handy-Signatur
193	Gemeindeamt Untertauern	Handy-Signatur
194	Gemeindeamt Zederhaus	Handy-Signatur
195	Harald Sexl Gmbh	e-card und Handy-Signatur
196	HPC Duale Zustellsysteme GmbH	e-card und Handy-Signatur
197	Kammer für Arbeiter und Angestellte Niederösterreich	Handy-Signatur
198	Kärntner Gebietskrankenkasse	e-card und Handy-Signatur
199	Kärntner Gemeindebund	Handy-Signatur
200	Mag. Johannes Muchitsch	e-card und Handy-Signatur
201	Magistrat der Landeshauptstadt Klagenfurt am Wörthersee	Handy-Signatur
202	Magistrat der Stadt Wien	Handy-Signatur
203	MA 63 - Gewerbewesen und rechtliche Angelegenheiten	Handy-Signatur
204	MA 45 - Wiener Gewässer	Handy-Signatur
205	Magistrat Graz - Servicestelle	Handy-Signatur
206	Marktgemeinde Walding	e-card und Handy-Signatur
207	Marktgemeinde Admont	Handy-Signatur
208	Marktgemeinde Aigen im Mühlkreis	Handy-Signatur
209	Marktgemeinde Andorf	Handy-Signatur
210	Marktgemeinde Arnoldstein	Handy-Signatur

211	Marktgemeinde Brixlegg	Handy-Signatur
212	Marktgemeinde Deutsch Kaltenbrunn	Handy-Signatur
213	Marktgemeinde Dimbach	Handy-Signatur
214	Marktgemeinde Eberndorf	Handy-Signatur
215	Marktgemeinde Eisenkappel-Vellach	Handy-Signatur
216	Marktgemeinde Feistritz im Rosental	Handy-Signatur
217	Marktgemeinde Feistritz ob Bleiburg	Handy-Signatur
218	Marktgemeinde Felixdorf	Handy-Signatur
219	Marktgemeinde Finkenstein am Faaker See	Handy-Signatur
220	Marktgemeinde Frankenburg a.H.	Handy-Signatur
221	Marktgemeinde Frantschach-St. Gertraud	Handy-Signatur
222	Marktgemeinde Frastanz	Handy-Signatur
223	Marktgemeinde Gaflenz	Handy-Signatur
224	Marktgemeinde Gastern Bürgerservice	Handy-Signatur
225	Marktgemeinde Götzis	Handy-Signatur
226	Marktgemeinde Grabern	Handy-Signatur
227	Marktgemeinde Grafenstein	Handy-Signatur
228	Marktgemeinde Greifenburg	Handy-Signatur
229	Marktgemeinde Griffen	Handy-Signatur
230	Marktgemeinde Grödig	e-card und Handy-Signatur
231	Marktgemeinde Großarl	Handy-Signatur
232	Marktgemeinde Guntramsdorf	Handy-Signatur

233	Marktgemeinde Hard	Handy-Signatur
234	Marktgemeinde Hausmanstätten	Handy-Signatur
235	Marktgemeinde Herzogsdorf	Handy-Signatur
236	Marktgemeinde Hochneukirchen-Gschaidt	e-card und Handy-Signatur
237	Marktgemeinde Jagerberg	Handy-Signatur
238	Marktgemeinde Kematen/Ybbs	Handy-Signatur
239	Marktgemeinde Kirchbach	Handy-Signatur
240	Marktgemeinde Klein-Pöchlarn	Handy-Signatur
241	Marktgemeinde Klösch	Handy-Signatur
242	Marktgemeinde Kötschach-Mauthen	Handy-Signatur
243	Marktgemeinde Kremsmünster	Handy-Signatur
244	Marktgemeinde Kundl	Handy-Signatur
245	Marktgemeinde Langschlag	Handy-Signatur
246	Marktgemeinde Lavamünd	Handy-Signatur
247	Marktgemeinde Liebenfels	Handy-Signatur
248	Marktgemeinde Loosdorf	Handy-Signatur
249	Marktgemeinde Lurnfeld	Handy-Signatur
250	Marktgemeinde Magdalensberg	Handy-Signatur
251	Marktgemeinde Markt Hartmannsdorf	Handy-Signatur
252	Marktgemeinde Mettersdorf am Saßbach	Handy-Signatur
253	Marktgemeinde Mooskirchen	e-card und Handy-Signatur
254	Marktgemeinde Nenzing	Handy-Signatur

255	Marktgemeinde Nötsch	Handy-Signatur
256	Marktgemeinde Oberdrauburg	Handy-Signatur
257	Marktgemeinde Obervellach	Handy-Signatur
258	Marktgemeinde Persenbeug-Gottdorf	Handy-Signatur
259	Marktgemeinde Premstätten	Handy-Signatur
260	Marktgemeinde Rankweil	e-card und Handy-Signatur
261	Marktgemeinde Reichenau im Mühlkreis	Handy-Signatur
262	Marktgemeinde Rosegg	Handy-Signatur
263	Marktgemeinde Sachsenburg	Handy-Signatur
264	Marktgemeinde Schwarzach im Pongau	Handy-Signatur
265	Marktgemeinde Schweiggen	Handy-Signatur
266	Marktgemeinde Seeboden	Handy-Signatur
267	Marktgemeinde Sierning	Handy-Signatur
268	Marktgemeinde Sonntagberg	Handy-Signatur
269	Marktgemeinde St. Jakob im Rosental	Handy-Signatur
270	Marktgemeinde St. Leonhard am Forst	e-card und Handy-Signatur
271	Marktgemeinde St. Paul im Lavanttal	Handy-Signatur
272	Marktgemeinde St. Peter in der Au	Handy-Signatur
273	Marktgemeinde St. Stefan im Rosental	Handy-Signatur
274	Marktgemeinde Straden	Handy-Signatur
275	Marktgemeinde Straß in Steiermark	e-card und Handy-Signatur
276	Marktgemeinde Telfs	e-card und Handy-Signatur

277	Marktgemeinde Treffen am Ossiacher See	Handy-Signatur
278	Marktgemeinde Velden am Wörther See	Handy-Signatur
279	Marktgemeinde Waldegg	Handy-Signatur
280	Marktgemeinde Weißenstein	Handy-Signatur
281	Marktgemeinde Werfen	Handy-Signatur
282	Marktgemeinde Winklern	Handy-Signatur
283	Marktgemeinde Wolfsberg	Handy-Signatur
284	Marktgemeinde Wolfurt Bürgerservice	Handy-Signatur
285	Marktgemeinde Zirl	Handy-Signatur
286	Marktgemeindeamt Bad Zell	e-card und Handy-Signatur
287	Marktgemeindeamt Ebensee	Handy-Signatur
288	Marktgemeindeamt Gnas	Handy-Signatur
289	Marktgemeindeamt Gramastetten	Handy-Signatur
290	Marktgemeindeamt Gratkorn	Handy-Signatur
291	Marktgemeindeamt Heiligenkreuz i.L.	Handy-Signatur
292	Marktgemeindeamt Hitzendorf	e-card und Handy-Signatur
293	Marktgemeindeamt Kopfung im Innkreis	e-card und Handy-Signatur
294	Marktgemeindeamt Mitterkirchen im Machland	Handy-Signatur
295	Marktgemeindeamt Münzbach	Handy-Signatur
296	Marktgemeindeamt Oberkappel i. Mkr	Handy-Signatur
297	Marktgemeindeamt Rainbach im Muehlkreis	Handy-Signatur
298	Marktgemeindeamt Schwertberg	Handy-Signatur

299	Marktgemeindeamt Weyer	Handy-Signatur
300	Marktgemeine Altenmarkt im Pongau	Handy-Signatur
301	Michael Franek	e-card und Handy-Signatur
302	Niederösterreichische Gebietskrankenkasse	e-card und Handy-Signatur
303	Notar Dr Thomas Mayerhofer	Handy-Signatur
304	Notar Dr. Bernhard Frizberg	Handy-Signatur
305	Notar Dr. Ernst Wittmann	Handy-Signatur
306	Notar Dr. Ingeborg Mohr	Handy-Signatur
307	Notar Dr. Karl-Heinz Halbritter	e-card und Handy-Signatur
308	Notar Dr. Walter Huber	Handy-Signatur
309	Notar Mag. Christian Gassner	Handy-Signatur
310	Notar Mag. Christine Maria Buchinger	Handy-Signatur
311	Notar Mag. Friedrich Jank	Handy-Signatur
312	Notar Mag. Josef Reitter	Handy-Signatur
313	Notar Mag. Markus Seidl	Handy-Signatur
314	Notar Mag. Michael Raeser	Handy-Signatur
315	Notar Mag. Oskar Platter	Handy-Signatur
316	Notare Dr. Wenger und Pisk	Handy-Signatur
317	O.P.P.- Meetingpoint	e-card und Handy-Signatur
318	Oberösterreichische Gebietskrankenkasse	Handy-Signatur
319	Österreichische Botschaft Berlin	Handy-Signatur
320	Österreichische Botschaft Bern	Handy-Signatur

321	Österreichische Botschaft Brüssel	Handy-Signatur
322	Österreichische Botschaft London	Handy-Signatur
323	Österreichische Botschaft Madrid	Handy-Signatur
324	Österreichische Botschaft Mailand	Handy-Signatur
325	Österreichische Botschaft München	Handy-Signatur
326	Österreichische Botschaft Stockholm	Handy-Signatur
327	Pensionsversicherungsanstalt	e-card und Handy-Signatur
328	Raiffeisen Oberösterreich	Handy-Signatur
329	Raiffeisen Steiermark	Handy-Signatur
330	Raiffeisen Vorarlberg	Handy-Signatur
331	Ralf Lehner IT Consulting e.U.	Handy-Signatur
332	Rathaus der Stadtgemeinde Hermagor- Pressegger See	Handy-Signatur
333	Salzburger Gebietskrankenkasse	Handy-Signatur
334	Sozialversicherung der gewerblichen Wirtschaft	e-card und Handy-Signatur
335	Sozialversicherungsanstalt der Bauern	Handy-Signatur
336	Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft	e-card und Handy-Signatur
337	Sparkasse	Handy-Signatur
338	Stadt Hohenems	Handy-Signatur
339	Stadt Salzburg Magistrat / Bürgerservice	Handy-Signatur
340	Stadt Villach	Handy-Signatur
341	Stadt Wels - Bürgercenter	Handy-Signatur

342	Stadtamt Bad Hall	Handy-Signatur
351	Stadtgemeinde Feldbach	Handy-Signatur
352	Stadtgemeinde Haag	Handy-Signatur
353	Stadtgemeinde Hallein	Handy-Signatur
354	Stadtgemeinde Herzogenburg	Handy-Signatur
355	Stadtgemeinde Knittelfeld	Handy-Signatur
356	Stadtgemeinde Mank	Handy-Signatur
357	Stadtgemeinde Mannersdorf am Leithagebirge	Handy-Signatur
358	Stadtgemeinde Marchegg	Handy-Signatur
359	Stadtgemeinde Mattersburg	Handy-Signatur
360	Stadtgemeinde Neulengbach	Handy-Signatur
361	Stadtgemeinde Peuerbach	Handy-Signatur
362	Stadtgemeinde Radenthein	Handy-Signatur
363	Stadtgemeinde Radstadt	e-card und Handy-Signatur
364	Stadtgemeinde Schärding	Handy-Signatur
365	Stadtgemeinde Spittal an der Drau	Handy-Signatur
366	Stadtgemeinde St. Andrä	Handy-Signatur
367	Stadtgemeinde St. Johann im Pongau	Handy-Signatur
368	Stadtgemeinde St. Valentin	Handy-Signatur
369	Stadtgemeinde Stockerau, Meldeamt	Handy-Signatur
370	Stadtgemeinde Völkermarkt	e-card und Handy-Signatur
371	Stadtgemeinde Weitra	Handy-Signatur

372	Stadtgemeinde Wolfsberg	Handy-Signatur
373	Steiermärkische Gebietskrankenkasse	e-card und Handy-Signatur
374	Steinabrückl	Handy-Signatur
375	Stipendienstelle Klagenfurt	Handy-Signatur
376	Tiroler Gebietskrankenkasse	e-card und Handy-Signatur
377	Verein Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung	Handy-Signatur
378	Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau	Handy-Signatur
379	Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter	e-card und Handy-Signatur
380	Volksbank Vorarlberg e. Gen.	Handy-Signatur
381	Vorarlberger Gebietskrankenkasse	e-card und Handy-Signatur
382	Wirtschaftskammer Tirol	e-card und Handy-Signatur
383	Wirtschaftskammer Wien	e-card und Handy-Signatur
384	Wöllersdorf	Handy-Signatur
385	WWW - Welt Weit Werben	e-card und Handy-Signatur
386	XiTrust Secure Technologies GmbH	Handy-Signatur
351	Stadtgemeinde Feldbach	Handy-Signatur
352	Stadtgemeinde Haag	Handy-Signatur
353	Stadtgemeinde Hallein	Handy-Signatur
354	Stadtgemeinde Herzogenburg	Handy-Signatur
355	Stadtgemeinde Knittelfeld	Handy-Signatur
356	Stadtgemeinde Mank	Handy-Signatur
357	Stadtgemeinde Mannersdorf am Leithagebirge	Handy-Signatur

358	Stadtgemeinde Marchegg	Handy-Signatur
359	Stadtgemeinde Mattersburg	Handy-Signatur
360	Stadtgemeinde Neulengbach	Handy-Signatur
361	Stadtgemeinde Peuerbach	Handy-Signatur
362	Stadtgemeinde Radenthein	Handy-Signatur
363	Stadtgemeinde Radstadt	e-card und Handy-Signatur
364	Stadtgemeinde Schärding	Handy-Signatur
365	Stadtgemeinde Spittal an der Drau	Handy-Signatur
366	Stadtgemeinde St. Andrä	Handy-Signatur
367	Stadtgemeinde St. Johann im Pongau	Handy-Signatur
368	Stadtgemeinde St. Valentin	Handy-Signatur
369	Stadtgemeinde Stockerau, Meldeamt	Handy-Signatur
370	Stadtgemeinde Völkermarkt	e-card und Handy-Signatur
371	Stadtgemeinde Weitra	Handy-Signatur
372	Stadtgemeinde Wolfsberg	Handy-Signatur
373	Steiermärkische Gebietskrankenkasse	e-card und Handy-Signatur
374	Steinabrückl	Handy-Signatur
375	Stipendienstelle Klagenfurt	Handy-Signatur
376	Tiroler Gebietskrankenkasse	e-card und Handy-Signatur
377	Verein Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung	Handy-Signatur
378	Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau	Handy-Signatur
379	Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter	e-card und Handy-Signatur

380	Volksbank Vorarlberg e. Gen.	Handy-Signatur
381	Vorarlberger Gebietskrankenkasse	e-card und Handy-Signatur
382	Wirtschaftskammer Tirol	e-card und Handy-Signatur
383	Wirtschaftskammer Wien	e-card und Handy-Signatur
384	Wöllersdorf	Handy-Signatur
385	WWW - Welt Weit Werben	e-card und Handy-Signatur
386	XiTrust Secure Technologies GmbH	Handy-Signatur

Anhang E

Fragebogen zur Masterarbeit

Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer!

Im Rahmen meiner Masterarbeit führe ich eine Umfrage zum Thema „e-Government“ durch. Ein wesentlicher Teil der Befragung richtet sich an die Umsetzung und Akzeptanz in Österreich.

Ich möchte Sie bitten, an meiner Befragung teilzunehmen und mich zu unterstützen, da diese Umfrage eine wichtige Grundlage für meine Masterarbeit darstellt. Ich würde Sie bitten, die Fragen ausschließlich nach Ihrer eigenen Erfahrung zu beantworten, daher gibt es auch keine „richtigen“ oder „falschen“ Antworten.

Die Daten werden anonym ausgewertet und können nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden.

Die Umfrage wird 10-15 Minuten in Anspruch nehmen.
Vielen Dank für Ihre Teilnahme

Frage 1

Verfügen Sie über ein internetfähiges Medium (z.B. Laptop, Tablet, Smartphone etc.)?

☐ Ja

☐ Nein

Frage 2

Welches Medium nutzen Sie regelmäßig? (Mehrfachantwort möglich)

☐ Computer

☐ Laptop

☐ Tablet

☐ Smartphone

Frage 3

Verfügen Sie über einen privaten Internetzugang?

☐ Ja

☐ Nein

Frage 4

Kennen Sie den Begriff „e-Government“ im Zusammenhang mit Österreich?

☐ Ja

☐ Nein

- ☐ Ja, aber nicht im Zusammenhang mit Österreich

Frage 5

Wie oft nutzen die das Internet allgemein?

- ☐ täglich ☐ monatlich
☐ wöchentlich ☐ seltener

Frage 6

Haben Sie eine Bürgerkarte oder eine Handy-Signatur?

- ☐ Ja, ich habe eine Bürgerkarte (Bitte weiter mit Frage 8)
☐ Ja, ich habe eine Handy-Signatur (Bitte weiter mit Frage 8)
☐ Nein, ich habe keines der beiden

Frage 7

Hätten Sie Interesse an einer Bürgerkarte/ Handysignatur?

- ☐ Ja ☐ Nein (Bitte weiter mit Frage 9)

Frage 8

Welches „e-Government“-Angebot haben Sie mit Ihrer Bürgerkarte/Handy-Signatur schon genutzt?
(Mehrfachantwort möglich)

- | | |
|---|--|
| ☐ FinanzOnline | ☐ Versicherungsdatenabruf |
| ☐ Neues Pensionskonto | ☐ Strafregistrauszug |
| ☐ PDF signiert | ☐ ELGA Gesundheitsakte |
| ☐ Elektronisches Postamt | ☐ Online Kündigen |
| ☐ Hunde An/Abmeldung | ☐ Wüstenrot-Service |
| ☐ Datentresor | ☐ Verlustmeldung |

☐ Wohnbauförderung

☐ Anderes Angebot

Frage 9 (Nur wenn Frage 7 mit Nein beantwortet wurde)

Wieso nutzen Sie das e-Government Angebot nicht?

☐ Zu wenig Datensicherheit

☐ Zu wenig Information über das Angebot

☐ Kein Vertrauen in die Technologie

☐ kein regelmäßiger Internetzugang

☐ Anwendung zu kompliziert

☐ zu wenig Computerkenntnisse

Bitte geben Sie bei den nachfolgenden Fragen über e-Government an, ob sie den Aussagen zustimmen oder nicht. Bitte nutzen Sie dazu den darunter stehenden Balken.

Frage 10

Die Nutzung der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur ist vollkommen kostenlos

☐ Stimme ich
vollkommen zu

☐ Stimme ich zu

☐ Weder noch

☐ Stimme ich
nicht zu

☐ Stimme ich gar
nicht zu

Frage 11

Mit Hilfe der Bürgerkarte/Handy-Signatur können Privatpersonen und Unternehmen Amtsgänge rasch und unkompliziert über das Internet erledigen

☐ Stimme ich
vollkommen zu

☐ Stimme ich zu

☐ Weder noch

☐ Stimme ich
nicht zu

☐ Stimme ich gar
nicht zu

Frage 12

E-Services von Verwaltung und Wirtschaft können durch Anwendung der Bürgerkarte oder Handy-Signatur mit der gleichen Login-Methode genutzt werden. Dadurch gehören die unzähligen Benutzerkennungen der Vergangenheit an

☐ Stimme ich
vollkommen zu

☐ Stimme ich zu

☐ Weder noch

☐ Stimme ich
nicht zu

☐ Stimme ich gar
nicht zu

Frage 13

Ich habe zu wenig Information über die Anwendung und das Angebot der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 14

Um das Angebot des „e-Government“ in Österreich zu nutzen, verfüge ich über zu wenige Computerkenntnisse

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 15

Kryptographische Verfahren verhindern den zentralen Zugriff auf sensible Daten

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 16

Das System der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur vermittelt mir zu wenig Datensicherheit.

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 17

Ich verfüge über keinen regelmäßigen Internetzugang

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 18

Ich finde neue Technologien und Weiterentwicklungen gut und probiere diese gerne aus

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 19

Ohne richtige Einschulung und Erklärung, empfinde ich die Anwendungen zu kompliziert

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 20

Ich nutze die Bürgerkarte/Handy-Signatur regelmäßig und kann mir gar nicht mehr vorstellen, die alten Logins zu verwenden

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 21

Ich verfolge die Erweiterung des „e-Government“ Angebots und probiere neue Anwendungen sofort aus

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 22

Ich würde gerne einen Kurs besuchen, bei dem mir die wichtigen Funktionen des „E-Government“ erklärt werden

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 23

Ich würde eine Beratungsstelle aufsuchen um mir die Bürgerkarte/Handy-Signatur freischalten zu lassen und erste Fragen beantwortet zu bekommen

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 24

Ich hätte gerne mehr Informationen und Erklärungen zu dem breiten Angebot des „e-Government“ in Österreich

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 25

Mir war bewusst, dass Österreich in Bezug auf „e-Government“ eine Vorreiterposition innerhalb der Europäischen Union hat und die meisten Anwendungen anbietet

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 26

Nur mit der korrekten Kombination von Wissen in Form eines Passwortes und Besitz einer e-Card oder eines SMS-fähigen Mobiltelefons ist die Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur nutzbar.

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 27

Seit 1. Jänner 2016 sind die Gebühren für diverse Amtswege, bei Antragstellung mittels Bürgerkarte oder Handy-Signatur um 40 % ermäßigt

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 28

Ich habe meine Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur schon mindestens einmal im Ausland verwendet

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 29

Ich wünsche mir mehr Aufklärung über die Nutzungsmöglichkeiten der Bürgerkarten/Handy-Signatur

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 30

Ich kenne das virtuelle Amt der Stadt Wien

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 31

Ich nutze das Angebot des virtuellen Amtes der Stadt Wien

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 32

Der Seniorenm-Club bietet Führungen durch das Bundeskanzleramt an und der BürgerInnenService des Bundeskanzleramtes beantwortet zusätzlich Fragen zur Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 33

Mit Hilfe der Bürgerkarte oder der Handy-Signatur kann ich PDFs mit einer elektronischen Signatur versehen und rechtsgültig unterschreiben

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 34

Der Service „Online kündigen“ ermöglicht mir, kinderleicht und schnell meine abgeschlossenen Verträge zu kündigen

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 35

Ich kenne den Unterschied zwischen Bürgerkarte und Handy-Signatur

- | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|---|
| ☐ Stimme ich
vollkommen zu | ☐ Stimme ich zu | ☐ Weder noch | ☐ Stimme ich
nicht zu | ☐ Stimme ich gar
nicht zu |
|--|--|-------------------------------------|---|---|

Frage 36

Ich habe mich vorab informiert und mich bewusst für das Handy bzw. die Bürgerkarte als Medium entschieden

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 37

Mir ist bewusst, dass die Stadt Wien über ein Public WLAN namens „wien.at Public WLAN“ verfügt.

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 38

„wien.at Public WLAN“ hat rund 400 Access Point in Wien

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 39

Ich kenne den Unterschied zwischen eHealth und mHealth

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Frage 40

ELGA, die elektronische Gesundheitsakte, ist ein Teil des eHealth

☐ Stimme ich vollkommen zu ☐ Stimme ich zu ☐ Weder noch ☐ Stimme ich nicht zu ☐ Stimme ich gar nicht zu

Dieser Teil der Umfrage wird durch Bilder visuell unterstützt.

Frage 41

Haben Sie folgende Werbeeinschaltung schon einmal in österreichischen Printmedien gesehen?

NUTZER: 700.000 PERSONEN.
NUTZEN: -40% GEBÜHREN.

DIE HANDY-SIGNATUR – der digitale Ausweis.
Schon mehr als 700.000 Personen nutzen das Service der kostenfreien Handy-Signatur. Wer seine Anträge online einbringt, spart sich nicht nur den Weg zum Amt, sondern erhält auch 40% Rabatt auf Antragsgebühren des Bundes.
Mehr Informationen auf: digitales.oesterreich.gv.at

BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH

☐ ja ☐ Nein

Frage 42

Haben Sie folgende Startseite schon einmal gesehen?



☐ ja ☐ Nein

Frage 43

Haben Sie dieses Logo schon einmal gesehen?

DIGITALES  ÖSTERREICH

☐ ja

☐ Nein

Frage 44

Haben Sie folgende Anzeige schon einmal auf einer Homepage im Internet gesehen?



☐ ja

☐ Nein

Frage 45

Haben Sie folgendes Logo schon einmal gesehen?



☐ ja

☐ Nein

Frage 46

Haben Sie folgendes Logo in Bezug auf die Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur schon einmal gesehen?

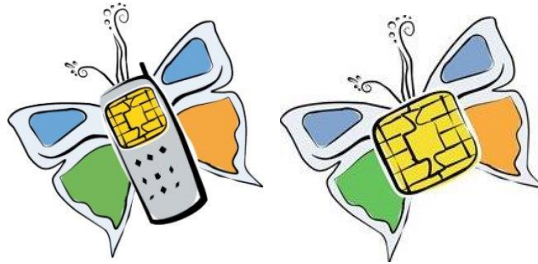


☐ ja

☐ Nein

Frage 47

Haben Sie folgende Logos schon einmal gesehen?



☐ ja

☐ Nein

Frage 48

Haben Sie folgendes Symbol schon einmal gesehen?



☐ ja

☐ Nein

Frage 49

Bei welchem der nachfolgenden Logos handelt es sich um das Logo der österreichischen Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur? (Mehrfachantwort möglich)



Abschließend würde ich Sie noch bitten, Angaben zu Ihrer Person zu machen.

Frage 50

In welchem Bundesland leben Sie?

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ Wien | ☐ Tirol |
| ☐ Niederösterreich | ☐ Steiermark |
| ☐ Oberösterreich | ☐ Kärnten |
| ☐ Burgenland | ☐ Vorarlberg |
| ☐ Salzburg | |

Frage 51

Geschlecht

- ☐ Männlich
- ☐ Weiblich

Frage 52

Alter

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ 14 bis 24 Jahre | ☐ 45 bis 54 Jahre | ☐ 75 Jahre bis 84 Jahre |
| ☐ 25 bis 34 Jahre | ☐ 55 bis 64 Jahre | ☐ 85 Jahre und älter |
| ☐ 35 bis 44 Jahre | ☐ 65 bis 74 Jahre | |

Anhang F

Interview – Bundeministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

24. Jänner 2018

Thema: e-Government – Entwicklung, Umsetzung und Akzeptanz in Österreich

Interviewpartner:

Nicola Hoffmann, MSc - nicola.hoffmann@bmdw.gv.at

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Abteilung III/4, Digitales und E-Government, Recht Strategie und Internationales

- 1. Frau Hoffmann, ihre Sektion war bis zum 08.01.2018 ins Bundeskanzleramt eingegliedert, nun erfolgte ein Wechsel ins neu gegründete Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort. Dies ist ein deutliches Zeichen der Bundesregierung für die Digitalisierung und die damit verbundenen Anwendungen des e-Governmentes.**

Ja, das stimmt. Wir arbeiten mit Hochdruck an der Realisierung von Lösungen, bestehende digitale Amtswege künftig noch komfortabler zu gestalten, deren Erledigung einfacher zu machen und neue auszuarbeiten. Wie man den Medien entnehmen kann, haben wir im ersten Schritt mit „oesterreich.gv.at“ eine Onlineplattform geplant, die die Zugänge zu allen wichtigen Amtswegen bündeln wird. Bürgerinnen und Bürger erhalten dann einen zentralen Einstiegspunkt zur elektronischen Erledigung von Behördenwegen und zum Abrufen von Dokumenten. Bei der Entwicklung dieser Online-Plattform sollen insbesondere erleichterte Zugangsmodalitäten (Single-Sign-On), Benutzerfreundlichkeit sowie die Kompatibilität mit unterschiedlichen mobilen Endgeräten im Fokus stehen. Angesichts der inzwischen hohen Dichte an mobilen Endgeräten insbesondere Smartphones hat sich die Nutzung massiv in Richtung mobiler Anwendung verschoben. Wir wollen die hohe Marktdurchdringung mit Smartphones nutzen und damit die Angebote der öffentlichen Verwaltung vom „E-Government“ zum „Mobile Government“

weiterentwickeln. Damit soll es dann im Endausbau möglich sein, Behördenwege auf einem zentralen Portal direkt via App zu erledigen.

- 2. Sie haben die geplanten Großprojekte des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort angesprochen. Werden Sie in einem dieser Projekte mitarbeiten?**

Aufgrund der Novelle des Bundesministeriengesetzes sind noch nicht alle Agenden endgültig geklärt.

- 3. Während die Eckdaten über das Projekt „oesterreich.gv.at“ schon veröffentlicht wurden, ist bis jetzt bei dem Projekt „Fit for Internet“ nur der Name bekannt. In welcher Planungsphase befinden Sie sich momentan?**

Wir stehen momentan erst am Anfang. Mit dem Projekt Fit4Internet möchten wir jene Personen ansprechen, die die Digitalisierung in ihrem Alltag bisher noch wenig bis kaum integriert haben - dazu zählt ein hoher Anteil an Personen aus der Altersgruppe 60+. Ich gehe davon aus, dass es noch im ersten Quartal genauere Details über „Fit4Internet“ geben wird.

- 4. In der Vergangenheit hat es eine Kooperation mit „Seniorkom.at“ gegeben um Senioren den Zugang zum Internet und e-Government zu geben. Neben einer Führung durchs Bundeskanzleramt hatten die Teilnehmer von Seniorkom die Möglichkeit sich die Bürgerkarte freischalten zu lassen. Wird es diese Kooperation weiterhin geben?**

Die letzte Veranstaltung zu „Seniorkom.at führt durch das Bundeskanzleramt“, fand im Dezember 2017 statt. Aufgrund der seit 8. Jänner 2018 gültigen Verschiebung von Zuständigkeiten sind die diesbezüglichen bisher im Bundeskanzleramt angesiedelten Agenden in die Zuständigkeit des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort übergegangen. Wie bereits erwähnt wollen wir mit der Digitalisierungsoffensive 2018 jene Personen ansprechen, die die Digitalisierung in ihrem Alltag bisher noch wenig

bis kaum integriert haben. Serviceorientierung und Nutzerzentriertheit sind uns dabei sehr wichtig. Zum jetzigen Zeitpunkt habe ich allerdings noch keine Informationen zu unseren Kooperationspartnern.

5. Das Servicecenter help.gv.at wurde 2016 geschlossen. Gibt es eine andere Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger um sich über E-Government Anwendungen bzw. Handy-Signatur und Bürgerkarte zu informieren?

Anfragen können momentan telefonisch, per E-Mail oder postalisch an das Bürgerservice des Bundeskanzleramts gestellt werden. Zur Aktivierung der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur können Sie zwischen mehreren Varianten wählen. Grundsätzlich besteht dabei die Möglichkeit die Aktivierung persönlich in einer der zahlreichen, in ganz Österreich vertretenen Registrierungsstellen durchführen zu lassen, oder den Vorgang online von zu Hause aus abzuwickeln. Eine vollständige Liste der Registrierungsstellen finden Sie im Internet auf <http://www.buergerkarte.at/registrierungsstellen.html>. Dabei kann mittels Eingabemaske nach Bundesland und gewünschtem Trägermedium gefiltert werden.

6. Vor kurzem wurde auf der Homepage von FinanzOnline.gv.at bei der Anmeldung das Symbol der Bürgerkarte entfernt. Es wird nur noch das Symbol der Handy-Signatur angezeigt. Ist das der erste Schritt um die Bürgerkarte von der Bildfläche verschwinden zu lassen?

Für die Seite von FinanzOnline.gv.at ist das Bundesministerium für Finanzen zuständig. Das jeweilige Bundesministerium ist für den Aufbau und die Wartung der Seite zuständig. Die Entscheidung nur noch das Symbol der Handy-Signatur anzuzeigen wurde vom zuständigen Ministerium getroffen. Jedoch kann man definitiv sagen, dass die Nutzung der Handy-Signatur weit höher ist als die der Bürgerkarte. Derzeit liegt die Zahl der aktiven Handy-Signaturen bei rund 883.000 sowie 116.000 Karten mit Bürgerkartenfunktion. Zu diesen Karten

zählen nicht nur die E-Cards, sondern alle weiteren Signaturkarten wie zum Beispiel A-Trustkarten, Dienstkarten und Karten von verschiedenen Berufsgruppen. Pro Monat verzeichnen wir zwischen 15.000 und 20.000 Neuaktivierungen. Für die Bürgerkarte benötigt die Nutzerin oder der Nutzer eine separate Bürgerkartensoftware. Ende des Jahres 2017 wurde die Online Bürgerkartenumgebung eingestellt, da fast alle Browser keine Java Unterstützung mehr anbieten. Um die Bürgerkarte zu verwenden muss die Bürgerin oder der Bürger eine lokale Bürgerkartenumgebung eingesetzt werden. Auf der Homepage buergerkarte.at können sich die Nutzerinnen und Nutzer verschiedene lokale Bürgerkartenumgebungen runterladen.

Anmeldung

mit Zugangskennungen

Teilnehmer-Identifikation:

Benutzer-Identifikation:

PIN:

Login

[PIN vergessen / gesperrt](#)

mit Bürgerkarte



HANDY

[Lokale Bürgerkartenumgebung](#)

[Informationen zur Bürgerkarte](#)

7. Bezüglich der Nutzung von e-Government Anwendungen. Erhalten Sie Feedback von Bürgerinnen und Bürgern zum Angebot? Falls ja, auf welchem Wege erreichen Sie diese Rückmeldungen?

Ja, wir erhalten sehr viel Feedback von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen aber auch von der Verwaltung. Das reicht von positiven Anmerkungen, über kritische Rückmeldungen bis zu Empfehlungen für Verbesserungen. Diese Rückmeldungen erhalten wir telefonisch, per E-Mail aber auch per Post. Die Schreiben sind an die Bundesministerin direkt bzw. früher an die Staatssekretärin gerichtet. Einige Anfragen werden auch an das Bürgerservice gerichtet.

8. Gibt es eine Möglichkeit für Private oder Unternehmen Schulungen oder Fachvorträge zu buchen um einen Überblick über das e-Government Angebot zu erhalten?

Wir freuen uns über das Interesse am Themenkreis Digitales und E-Government. Wir halten daher sowohl Fachvorträge für die Verwaltung als auch für Bürgerinnen und Bürger.

Gerne haben wir immer wieder Schülergruppen und Klassen zu Gast und informieren über die Funktion und Anwendungsmöglichkeiten der Handy-Signatur und Bürgerkarte als digitaler Ausweis und elektronische Unterschrift.

. Fachvorträge zu speziellen Themen werden direkt von den zuständigen Ministerien oder Verwaltungseinheiten angeboten. Zusätzlich sind wir auch immer wieder auf Messen vertreten wie bspw. beim E-Day der Wirtschaftskammer Österreich im April 2017. Hier hatten die Teilnehmenden ebenfalls die Chance sich die Bürgerkarte und Handy-Signatur direkt an unserem Stand freischalten zu lassen.

9. Im Dezember 2017 hat die Stadt Wien ein App namens „WienBot“ auf den Markt gebracht. Es handelt sich dabei um einen ChatBot, der besonders für Menschen, die von unterwegs aus Informationen abrufen wollen. Zusammenfassend befinden sich in dem WienBot die Informationen von help.gv.at. Sind Sie in solche Projekte ebenfalls miteingebunden?

Das ist eine Anwendung der Stadt Wien, da waren wir nicht miteingebunden. Es gibt aber seit vielen Jahren eine gute Kooperation zwischen Bund, Ländern Städten und Gemeinden.

10. Die Gemeinde Kremsmünster war vor wenigen Wochen in den Schlagzeilen. Es handelt sich dabei um die erste Alexa- Gemeinde. Werden Sie über solche Projekte informiert bzw. unterstützen Sie solche Projekte?

Dieses Projekt ist ebenfalls nicht in unserem Zuständigkeitsbereich. Dazu habe ich keine Informationen.

11. Die Seite digitales.oesterich.gv.at wurde von Ihnen umgesetzt. Haben Sie bei diesem Projekt einen Partner bei der Entwicklung gehabt oder wurde das Projekt ausschließlich von ihrem Team durchgeführt?

Die Koordination und Umsetzung der Homepage Digitales Österreich wurde vom Bundeskanzleramt, Abteilung VII/5: Redaktion, Internet/Intranet, Grafik durchgeführt. Partner beim Webdesign und der Implementierung waren Partner Webdesign und Implementierung die Firmen Wienfluss (Wien), DCCS (Graz) und ATOS (Wien). Die inhaltliche Verantwortung lag bisher bei der Abteilung I/11: Digitales und E-Government.

Wichtig bei der Erstellung von Plattformen ist immer die Barrierefreiheit. Um die Barrierefreiheit zu gewährleisten haben wir Experten im Bund und direkt im Haus. Sowohl im Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort als auch im Bundeskanzleramt.

12. Gibt es Besucherzahlen der Homepage Digitales Österreich, die Sie nennen können?

Nein, leider gibt es momentan keine offiziellen Besucherzahlen der Homepage.

13. Um das Thema e-Voting ist es sehr ruhig geworden. Sind in diesem Bereich ebenfalls Projekte geplant?

Im Wahlrechtsänderungsgesetz 2017 wurde folgende Änderung beschlossen. Volksbegehren können nun unabhängig vom Wohnsitz in jedem Gemeindeamt in Österreich unterschrieben werden. Im Zuge dieser Änderung wurde auch beschlossen, dass ein Volksbegehren mit Hilfe der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur zu unterfertigen ist. Das gibt den ÖsterreicherInnen die Möglichkeit zur Unterstützung von zu Hause aus. Es freut uns besonders, dass durch diese Gesetzesänderung auch Auslandsösterreicherinnen und Auslandsösterreicher

in Zukunft Volksbegehren unkompliziert und einfach mittels der elektronischen Signatur online unterstützen können.

14. Mit A-Trust haben Sie einen starken Partner für die Zertifizierung gefunden. Wieso ist A-Trust der der einzige Partner?

Das Thema der qualifizierten Vertrauensdienste (zu denen auch die qualifizierte elektronische Signatur gehört) ist EU-weit einheitlich in der sogenannten. eIDAS-Verordnung (Verordnung (EU) Nr. 910/2014 vom 28. August 2014) geregelt. In Österreich wird diese Verordnung etwa in Bezug auf die Aufsicht über Vertrauensdiensteanbieter mit dem Signatur- und Vertrauensdienstegesetz (SVG), das mit 1. Juli 2016 in Kraft getreten ist, ergänzt und konkretisiert. Der Bereich der qualifizierten Vertrauensdienste ist keineswegs staatlich monopolisiert, es besteht vielmehr ein Markt für qualifizierte Anbieter, das sind solche, die die rechtlich festgelegten Anforderungen iSd eIDAS-VO und des SVG erfüllen, einer gesetzlich vorgeschriebenen Aufsicht unterworfen sind und deren Hardware und Systeme, wo die Schlüssel verwaltet werden, entsprechend geprüft wurden.

Vertrauensdiensteanbieter müssen der Aufsichtsstelle - in Österreich ist das gem. § 12 Abs. 1 SVG die Telekom-Control-Kommission - die Absicht der Erbringung qualifizierter Vertrauensdienste mitteilen. Sie haben einen Konformitätsbewertungsbericht dazu vorzulegen und strenge Anforderungen zu erfüllen, bevor ihnen für diese Vertrauensdienste der Qualifikationsstatus verliehen wird. Weitere Informationen erhalten Sie auf der folgenden Website: <https://www.signatur.rtr.at/>

Die Aufsichtsbehörde führt auch die so genannte Vertrauensliste der beaufsichtigten Vertrauensdiensteanbieter (VDA). Dort finden sich auch die in Österreich niedergelassenen qualifizierten Vertrauensdiensteanbieter, die qualifizierte Zertifikate ausstellen. Aktuell ist die A-Trust jener VDA, der die „Basisinfrastruktur“ der Bürgerkarte/ Handy-Signatur bereitstellt. Dementsprechend oft wird auf sie verwiesen.

15. Abschließend würde ich noch gerne wissen ob es Probleme bei der Entwicklung oder Umsetzung der Bürgerkarte und/ oder Handy-Signatur gegeben hat.

Probleme in der Entwicklung und Umsetzung hat es keine gegeben. Jedoch haben wir aus dem Nutzungsverhalten der Bürgerinnen und Bürger gesehen, dass die Handy-Signatur deutlich mehr genutzt wird. Diese Erkenntnisse sind für die Weiterentwicklung des e-Governments wesentlich. Wir arbeiten laufend an Verbesserungen und Erweiterungen des Angebotes., daher sind diese Informationen wichtig um digitales Arbeitswege komfortabler und benutzerfreundlicher zu machen.

Anhang G

Geschlecht

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Männlich	135	45,0	45,0	45,0
	Weiblich	165	55,0	55,0	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

Alter

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	14-24 Jahre	9	3,0	3,0	3,0
	25-34 Jahre	61	20,3	20,3	23,3
	35-44 Jahre	28	9,3	9,3	32,7
	45-54 Jahre	48	16,0	16,0	48,7
	55-64 Jahre	51	17,0	17,0	65,7
	65 bis 74 Jahre	54	18,0	18,0	83,7
	75-84 Jahre	36	12,0	12,0	95,7
	85 Jahre und älter	13	4,3	4,3	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

Generation

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Unter 55	146	48,7	48,7	48,7
	Über 55	154	51,3	51,3	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

Herkunft

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Wien	150	50,0	50,0	50,0
	Niederösterreich	125	41,7	41,7	91,7
	Oberösterreich	3	1,0	1,0	92,7
	Burgenland	3	1,0	1,0	93,7
	Salzburg	7	2,3	2,3	96,0
	Tirol	1	,3	,3	96,3
	Steiermark	3	1,0	1,0	97,3
	Kärnten	8	2,7	2,7	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

Deskriptive Statistiken

	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Minimum	Maximum
A122	300	3,61	1,261	1	5
Generation	300	1,51	,501	1	2

Mann-Whitney-Test

Ränge

	Generation	N	Mittlerer Rang	Rangsumme
A122	Unter 55	146	160,94	23497,00
	Über 55	154	140,60	21653,00
	Gesamt	300		

Statistik für Test^a

A122	
Mann-Whitney-U	9718,000
Wilcoxon-W	21653,000
Z	-2,111
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)	,035

a. Gruppenvariable: Generation

Deskriptive Statistiken

	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Minimum	Maximum
A118	130	1,81	,872	1	5
Generation	130	1,42	,495	1	2

Mann-Whitney-Test

Ränge

	Generation	N	Mittlerer Rang	Rangsumme
A118	Unter 55	76	54,64	4152,50
	Über 55	54	80,79	4362,50
	Gesamt	130		

Statistik für Test^a

	A118
Mann-Whitney-U	1226,500
Wilcoxon-W	4152,500
Z	-4,307
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)	,000

a. Gruppenvariable: Generation

Deskriptive Statistiken

	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Minimum	Maximum
A120	130	2,97	1,174	1	5
Generation	130	1,42	,495	1	2

Mann-Whitney-Test

Ränge

	Generation	N	Mittlerer Rang	Rangsumme
A120	Unter 55	76	53,38	4056,50
	Über 55	54	82,56	4458,50
	Gesamt	130		

Statistik für Test^a

	A120
Mann-Whitney-U	1130,500
Wilcoxon-W	4056,500
Z	-4,498
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)	,000

a. Gruppenvariable: Generation

Deskriptive Statistiken

	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Minimum	Maximum
A121	130	3,22	1,136	1	5
Generation	130	1,42	,495	1	2

Mann-Whitney-Test

Ränge

	Generation	N	Mittlerer Rang	Rangsumme
A121	Unter 55	76	60,13	4569,50
	Über 55	54	73,06	3945,50
	Gesamt	130		

Statistik für Test^a

	A121
Mann-Whitney-U	1643,500
Wilcoxon-W	4569,500
Z	-2,004
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)	,045

a. Gruppenvariable: Generation

Deskriptive Statistiken

	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Minimum	Maximum
A130	130	3,52	1,404	1	5
Generation	130	1,42	,495	1	2

Mann-Whitney-Test

Ränge

	Generation	N	Mittlerer Rang	Rangsumme
A130	Unter 55	76	57,45	4366,50
	Über 55	54	76,82	4148,50
	Gesamt	130		

Statistik für Test^a

	A130
Mann-Whitney-U	1440,500
Wilcoxon-W	4366,500
Z	-2,986
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)	,003

a. Gruppenvariable: Generation

Deskriptive Statistiken

	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Minimum	Maximum
A131	130	3,75	1,349	1	5
Generation	130	1,42	,495	1	2

Mann-Whitney-Test

Ränge

	Generation	N	Mittlerer Rang	Rangsumme
A131	Unter 55	76	57,68	4383,50
	Über 55	54	76,51	4131,50
	Gesamt	130		

Statistik für Test^a

	A131
Mann-Whitney-U	1457,500
Wilcoxon-W	4383,500
Z	-2,940
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)	,003

a. Gruppenvariable: Generation

Deskriptive Statistiken

	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Minimum	Maximum
A134	300	2,70	,828	1	5
Generation	300	1,51	,501	1	2

Mann-Whitney-Test

Ränge

	Generation	N	Mittlerer Rang	Rangsumme
A134	Unter 55	146	137,93	20138,00
	Über 55	154	162,42	25012,00
	Gesamt	300		

Statistik für Test^a

A134	
Mann-Whitney-U	9407,000
Wilcoxon-W	20138,000
Z	-2,757
Asymptotische Signifikanz (2-seitig)	,006

a. Gruppenvariable: Generation

A141

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	294	98,0	98,0	98,0
	Ja	6	2,0	2,0	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

A142

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	153	51,0	51,0	51,0
	Ja	147	49,0	49,0	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

A143

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	142	47,3	47,3	47,3
	Ja	158	52,7	52,7	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

A144

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	241	80,3	80,3	80,3
	Ja	59	19,7	19,7	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

A145

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	45	15,0	15,0	15,0
	Ja	255	85,0	85,0	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

A146

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	151	50,3	50,3	50,3
	Ja	149	49,7	49,7	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

A147

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	219	73,0	73,0	73,0
	Ja	81	27,0	27,0	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

A148

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	243	81,0	81,0	81,0
	Ja	57	19,0	19,0	100,0
	Gesamt	300	100,0	100,0	

Zusammenfassung

Diese Masterarbeit soll einen Überblick über das e-Government-Angebot anhand von ausgewählten Beispielen geben und seine unterschiedlichen Anwendungsbereiche hervorheben. Um auf die unterschiedlichen Phasen des e-Governments einzugehen, ist die vorliegende Arbeit in die vier wesentlichen Punkte Entwicklung, Umsetzung, Akzeptanz und Zukunft unterteilt. Die Entwicklung beschreibt die Geschichte des e-Governments in Österreich beginnend mit dem Jahr 1997. In diesem Jahr wurde der Grundstein für das heutige e-Government-Angebot gelegt. Auf dieser soliden Basis können heute verschiedene Projekte aufbauen und Österreich zu einem Vorreiter im Bereich e-Government auszeichnen. Durch die Umsetzung der Bürgerkarte und der Handy-Signatur wurde ein wichtiger Meilenstein in der technischen Entwicklung gesetzt. Jede Bürgerin und jeder Bürger in Österreich hat die Chance, diesen Service kostenlos in Anspruch zu nehmen. Viele Dienste im e-Government setzen die Nutzung der Bürgerkarte oder Handy-Signatur voraus, um eine elektronische Signatur, also das rechtskräftige Bestätigen einer Transaktion, durchzuführen. Österreichweit arbeiten aktuell mehrere Institutionen in der Forschung und Industrie an innovativen Projekten, um das Thema e-Government noch weiter zu erschließen. Nicht nur das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort arbeitet am stetigen Ausbau des Angebotes, sondern auch jede Gemeinde und jede Stadt in Österreich. Dadurch haben die Österreicherinnen und Österreicher ein breites Angebot an Nutzungsmöglichkeit. Im Rahmen dieser Masterarbeit wurde mittels Fragebogen die Akzeptanz gegenüber dem Angebot des e-Government untersucht. Für diesen Zweck wurden österreichische Bürgerinnen und Bürger im Alter zwischen 14 und 99 Jahren befragt. Im Zuge der Forschung ließ sich eine Akzeptanz und ein Interesse an e-Government unabhängig von Alterskriterien messen. Diese Masterarbeit zeigt abschließend, an welchen Projekten momentan gearbeitet, sowie in naher Zukunft umgesetzt und ausgebaut werden sollen. Besonders interessant werden die zwei Projekte des neuen Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, sowie das Projekt des Bundesministeriums für Inneres. Mit dem Projekt „IDA- Identity Austria“ könnten europaweit neue Maßstäbe gesetzt werden.

Keywords: eBusiness, e-Government, elektronische Signatur, Bürgerkarte, Handy-Signatur

Abstract

This master thesis gives a detailed overview over the range of eGovernment applications based on selected theoretical and practical examples. To address the different phases of eGovernment, the present work is divided into four main points: development, implementation, acceptance and future. The year 1997 marks the founding year of today's eGovernment in Austria. Nowadays various projects can build on this solid foundation and make Austria a worldwide pioneer in eGovernment. The implementation of the Bürgerkarte and the Handy-Signatur sets an important milestone. Every citizen in Austria is eligible to use this service for free. Many services in eGovernment require the use of said Bürgerkarte or Handy-Signatur to perform a valid electronic signature. Throughout Austria several institutions and businesses are working on innovative projects to tap into the potential of eGovernment. Not only the Federal Ministry for Digitization and Business Location works on the constant expansion, but also every municipality and every city in Austria individually. As a result, the Austrian citizens have a wide range of useful applications.

Within the scope of this master thesis was the acceptance of the eGovernment examined by questionnaire. Austrian citizens between the ages of 14 and 99 were interviewed for this purpose. Acceptance and interest in e-government is given regardless of age.

This master thesis conclusively shows which projects are currently being worked on and which should be implemented and expanded soon. Particularly interesting are the two projects of the new Federal Ministry for Digitization and Business Location, as well as the project of the Federal Ministry of the Interior. With the project "IDA-Identity Austria" new Europewide standards could be set.

Keywords: eBusiness, eGovernment, electronic signature, Bürgerkarte, Handy-Signatur