

# Optimale Dynamik

von B. Krabina, T. Prorok, A. Maimer

Während e-Services schon relativ weit gediehen sind, geht es in Österreichs Städten beim Thema e-Government nun um die Frage der medienbruchfreien Datenintegration in Fachapplikationen, Workflows und Datenbanken. Dies zeigt eine aktuelle Umfrage.

**B**ereits zum zweiten Mal führte das in Wien ansässige KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung im Sommer 2003 im Auftrag des Österreichischen Städtebundes eine Fragebogenerhebung zum Thema „E-Government in Österreichs Städten“ durch.

45 Prozent der befragten Gemeinden bieten im Rahmen ihrer Internetauftritte online ausfüllbare Formulare an und 27 Prozent planen, diese in ihr Angebot aufzunehmen. Bei der ersten Umfrage im Jahr 2001 fanden sich Online-Formulare bei lediglich 18 Prozent der befragten Gemeinden. Auch wenn die direkte Datenübernahme in Fachapplikationen mit sechs Prozent erst die Ausnahme bildet, weist der Einsatz von e-Government-Softwaremodulen auf die Dynamik der Entwicklungen hin. Ein Fünftel der befragten Gemeinden (21 Prozent) setzen bereits e-Government-Softwaremodule ein und ein weiteres Viertel (24 Prozent) plant gegenwärtig deren

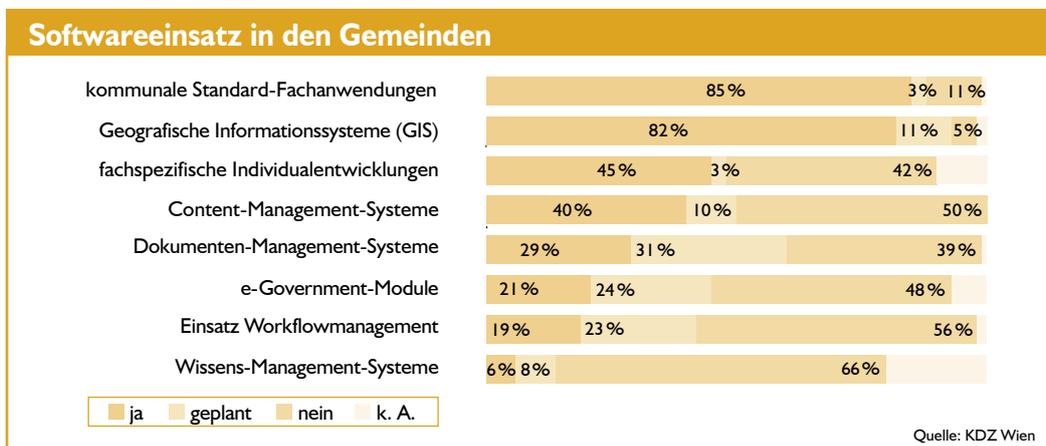
Einsatz. Neben Fachanwendungen sind Geografische Informationssysteme (GIS) mit 82 Prozent die am weitesten verbreiteten Anwendungen. Fast die Hälfte der befragten Gemeinden verfügen über fachspezifische Individualentwicklungen.

Die Definition und Modellierung der Geschäftsprozesse bildet eine wesentliche Grundlage für die Umsetzung von e-Government. Sie ist somit die Basis für die durchgängige elektronische Transaktion vom Bürger zur Bearbeitung innerhalb der Gemeindeverwaltung und zurück zum Bürger. Der erste Schritt bei der Erhebung von Geschäftsprozessen sind Produkt- und Leistungskataloge, mithilfe derer festgestellt werden kann, welche Leistungen eine Verwaltungseinheit anbietet. Derzeit verfügen 29 Prozent der befragten Gemeinden bereits über

einen Produkt- und Leistungskatalog, 16 Prozent planen diesen zu erstellen. 35 Prozent haben bereits für Teilbereiche Geschäftsprozesse erhoben, 15 Prozent planen diese Aktivität für die nächste Zeit.

e-Democracy hat sich in Österreichs Städten noch nicht stark durchgesetzt. Eine Tendenz in Richtung elektronischer Partizipation und Demokratie ist jedoch zu erkennen. Derzeit beschränkt sich die Mehrzahl der Gemeinden darauf, elektronische Eingaben oder Fragen an Verwaltung und Politik zu ermöglichen.

Rund 20 Prozent der befragten Gemeinden können sich den Einsatz von Open-Source-Produkten vorstellen und 26 Prozent setzen bereits Open-Source-Betriebssysteme ein. Insgesamt zeigen die Ergeb-



nisse der Open-Source-Fragen ein Bild der Dynamik in den Gemeinden Österreichs, die noch durch die Tatsache verstärkt wird, dass 15 Prozent der befragten Gemeinden kommunale Fachapplikationen auf Open-Source-Basis einsetzen.

Aufgrund der vielfältigen e-Government-Aktivitäten von Bund, Ländern und Gemeinden hat sich auch die Problemlandschaft im Vergleich zur letzten Umfrage im Jahr 2001 geändert. In den letzten zwei Jahren wurde nicht nur das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz an die Notwendigkeiten von e-Government angepasst, sondern auch das e-Government-Gesetz in Begutachtung geschickt. Die technischen Entwicklungen sowie Hard- und Softwaremodule wurden ebenfalls verbessert. Dies sind wohl

wichtige Gründe dafür, dass die rechtlichen Grundlagen und Sicherheitsbedenken deutlich weniger als Problem betrachtet werden als bei der letzten Umfrage. Gleichzeitig steigt jedoch das Kostenbewusstsein, was dadurch zum Ausdruck kommt, dass der Kostenfaktor als weitaus problematischer betrachtet wird als 2001. Die Rasanzen der Entwicklungen führt auch zu einer gewissen Verwirrung, wenn unklare Vorstellungen über die zu setzenden Maßnahmen im Bereich e-Government als Problemfaktor angegeben werden.

Insgesamt ergibt die Auswertung der Fragebogenerhebung ein Bild der Dynamik der österreichischen Städte und eine deutliche Weiterentwicklung im Vergleich zum Jahr 2001. Während der Bürgerservicege-

danke mittels Online-Antragstellungen schon relativ weit gediehen ist, geht es nun um die Frage der medienbruchfreien Datenintegration in Fachapplikationen, Workflows und Datenbanken, um eine durchgehende Transaktion zu garantieren. Erste Schritte wurden unternommen, welche Vorbildwirkung haben. Die Ergebnisse der Umfrage deuten auf einen breiteren Roll-Out in naher Zukunft hin. Der Zeitpunkt für die Vorbereitung dieses Roll-Outs mittels Geschäftsprozessoptimierung sowie der intensiveren Einbindung von Open Source und e-Democracy in e-Government-Strategien scheint optimal.

*Bernhard Krabina, Thomas Prorok und Alexander Maimer sind Mitarbeiter im KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung, Wien.*