

# E-Government

ICG-Umfrage über Status und  
Zukunftsperspektiven von E-Government  
in Österreich

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Überblick .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ergebnisse .....</b>	<b>4</b>
2.1. Allgemeines .....	4
2.2. Strategie.....	11
2.3. Technologie .....	12
2.4. Projektmanagement.....	14
2.5. Webseite .....	15
2.6. Schulung .....	17

# 1. Überblick

Die ICG Infora Consulting Group führte im Zeitraum Dezember 2003 bis Jänner 2004 eine Befragung von österreichischen E-Government-Experten zum momentanen Status und zukünftigen Entwicklungen von E-Government in österreichischen Verwaltungen durch.

Befragt wurden Experten aus Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen mittels persönlicher Interviews.

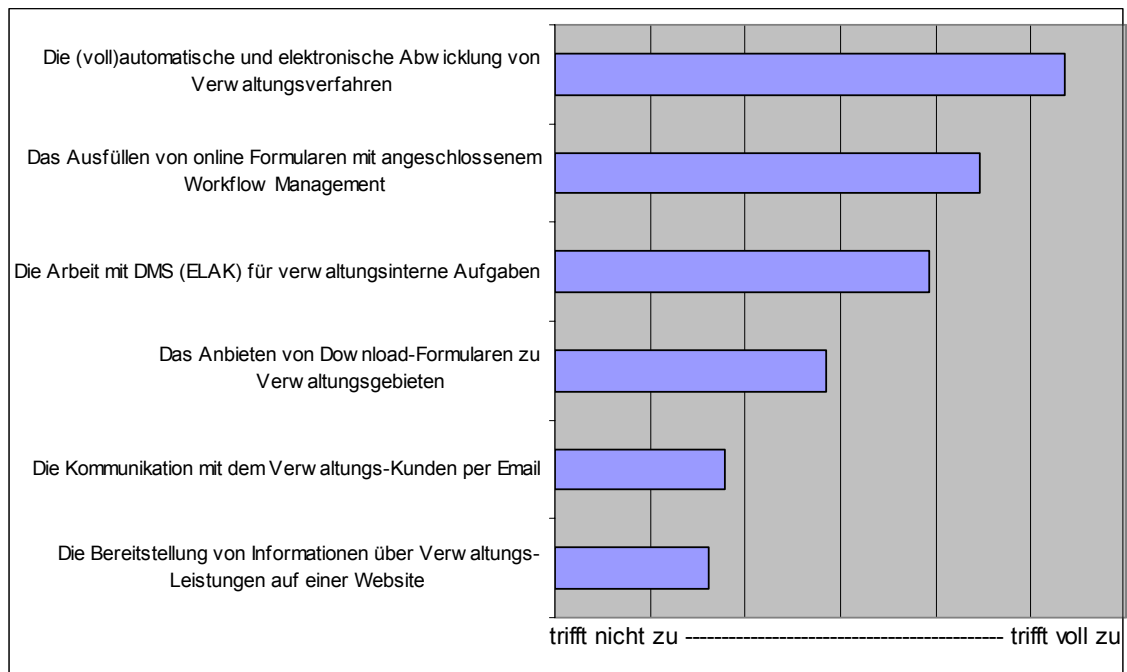
Die nachfolgende Übersicht bietet einen Auszug aus den Ergebnissen.

## 2. Ergebnisse

### 2.1. Allgemeines

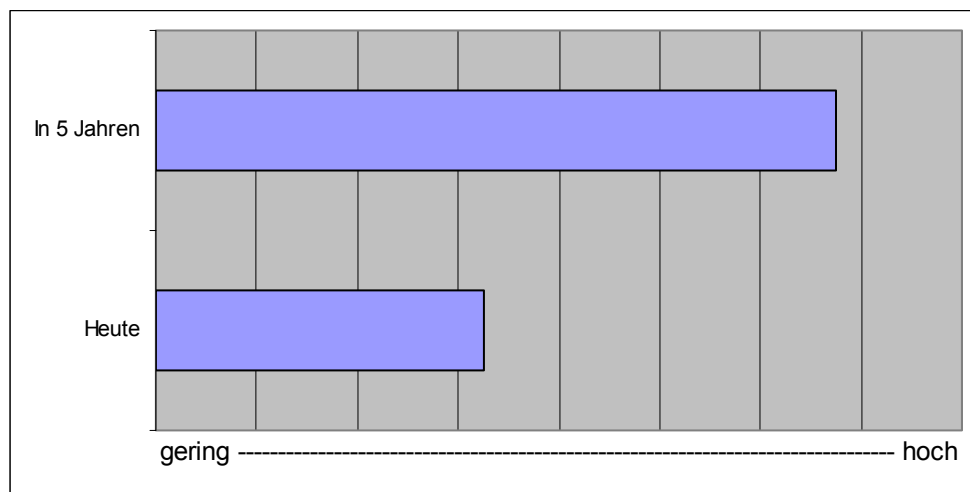
Generell zeigte sich, dass das Verständnis von E-Government sehr transaktionsorientiert ist, da Transaktions-Szenarien eher als E-Government bewertet wurden als Informations-Szenarien.

*Frage: Welche der folgenden Situationen würden sie als "E-Government" bezeichnen?*



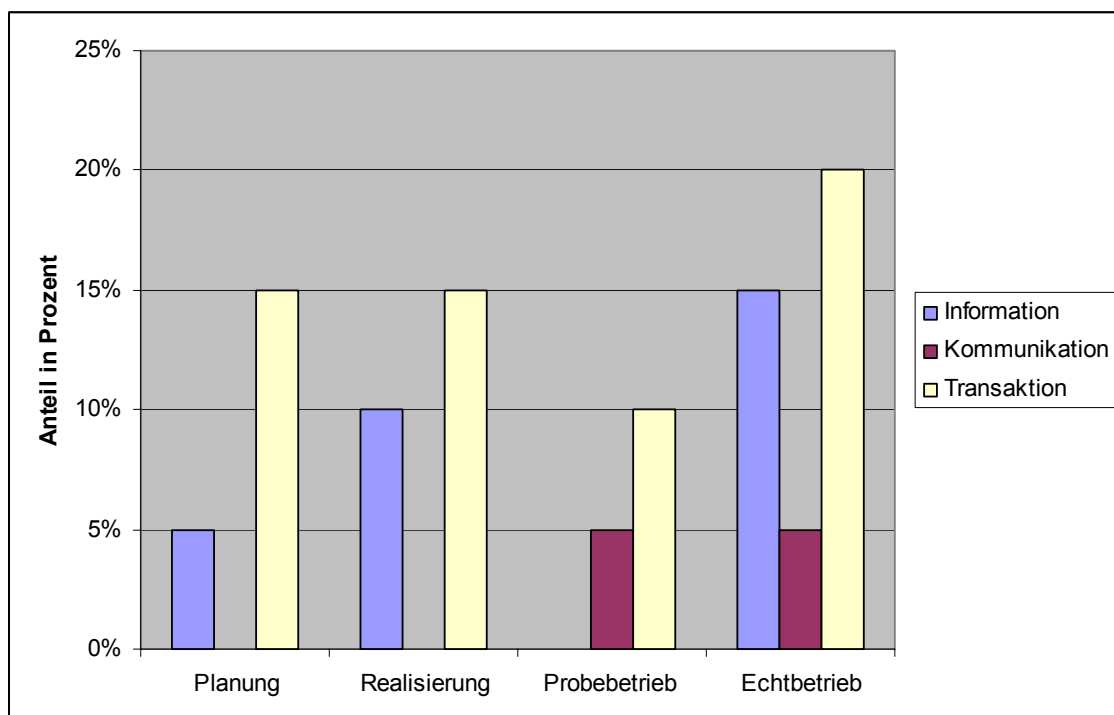
Die Bedeutung von E-Government wird zur Zeit noch nicht als besonders hoch eingestuft, man ist sich jedoch sicher, dass die Bedeutung in den nächsten fünf Jahren wesentlich steigen wird.

*Frage: Wie bewerten Sie die Bedeutung von eGovernment für Ihre Verwaltungsorganisation heute und in den nächsten 5 Jahren?*

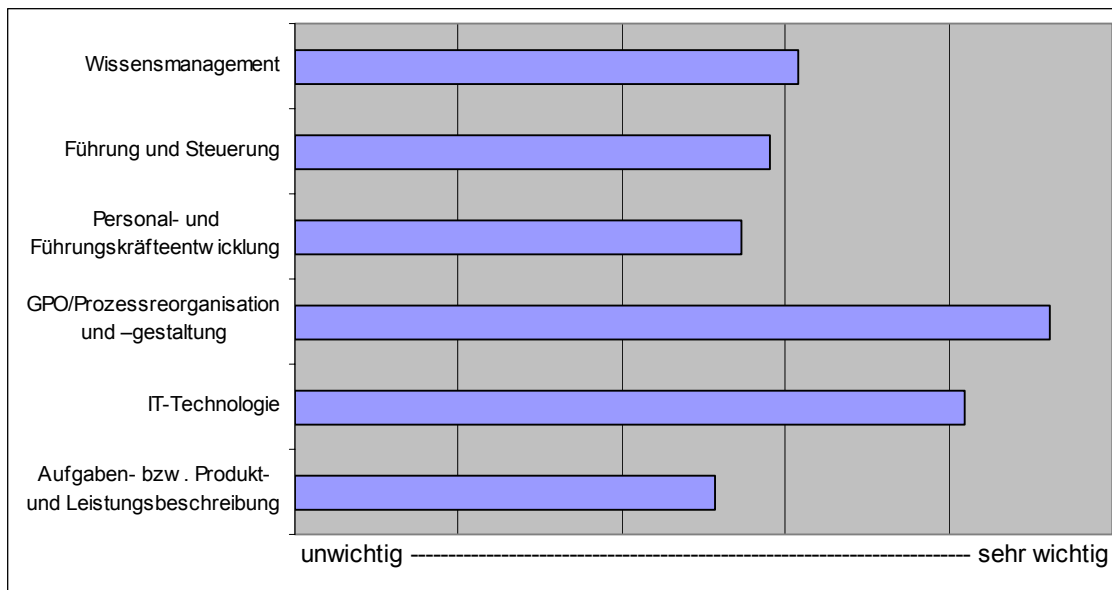


Alle der befragten Experten führen in ihren Organisationen zur Zeit eGovernment Projekte durch. Dabei zeigte sich, dass schon erstaunlich viele Projekte im Bereich des transaktionsorientierten E-Government realisiert bzw. sich gerade in Planung und Probebetrieb befinden.

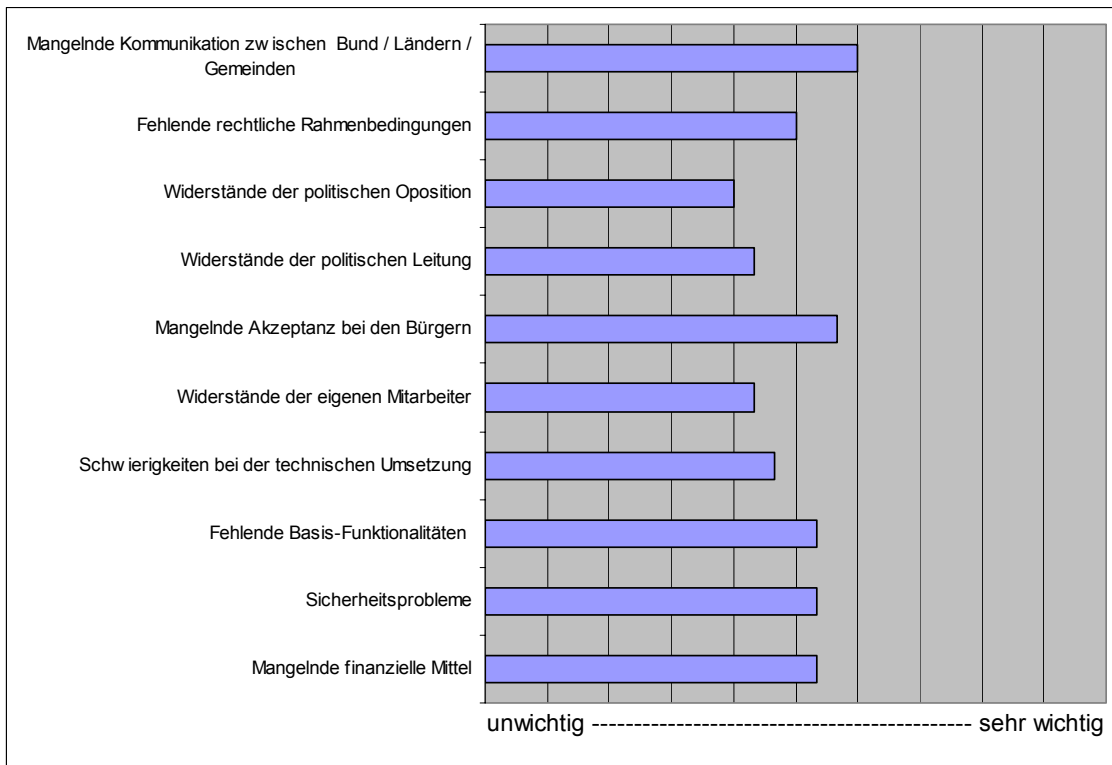
Projekte, die eher informationsorientiert sind, befinden sich zum überwiegenden Teil schon im Echtbetrieb, was zeigt, dass die reine Informationsdarstellung auf Behörden-Webseiten schon weit fortgeschritten ist. Ähnlich stellt sich die Situation bei kommunikationsorientierten Projekten dar. Auch diese Projekte befinden sich schon im Probe- bzw. Echtbetrieb.



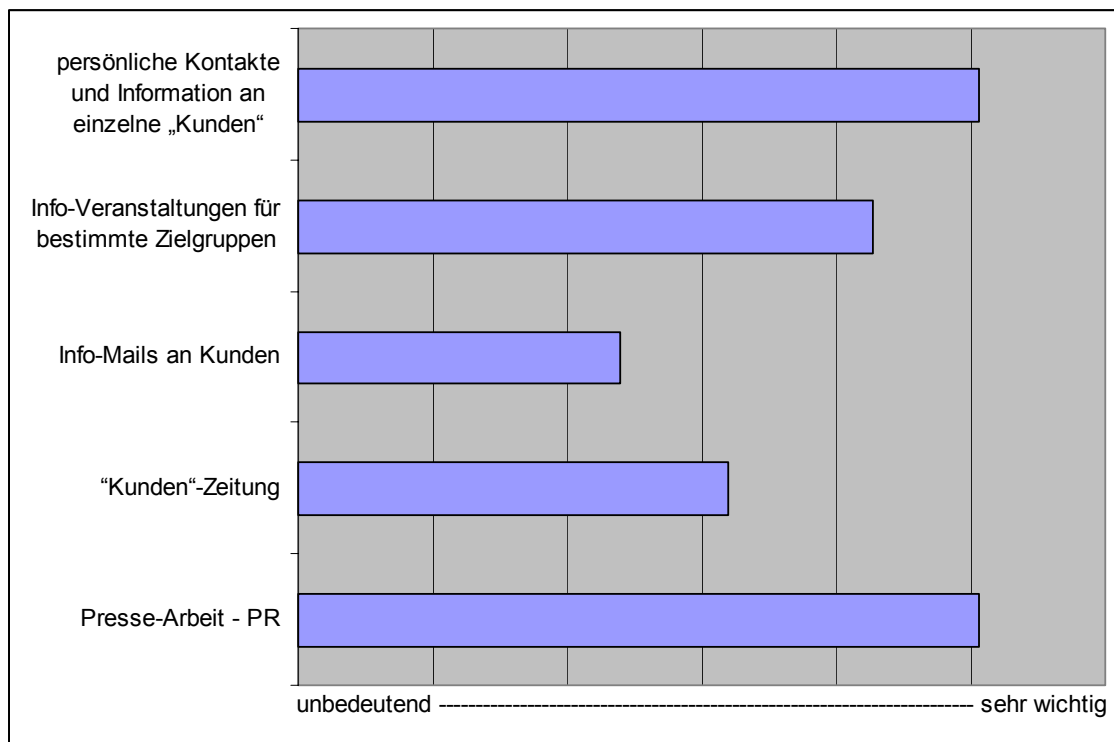
Bei der Frage nach der Wichtigkeit bestimmter Fachthemen bei der Umsetzung von E-Government Projekten zeigte sich, dass vor allem die Bereiche Geschäftsprozessoptimierung und IT-Technologie als sehr wichtig eingestuft wurden. Als weiterer wichtiger Bereich wurde auch das Wissensmanagement angesehen.



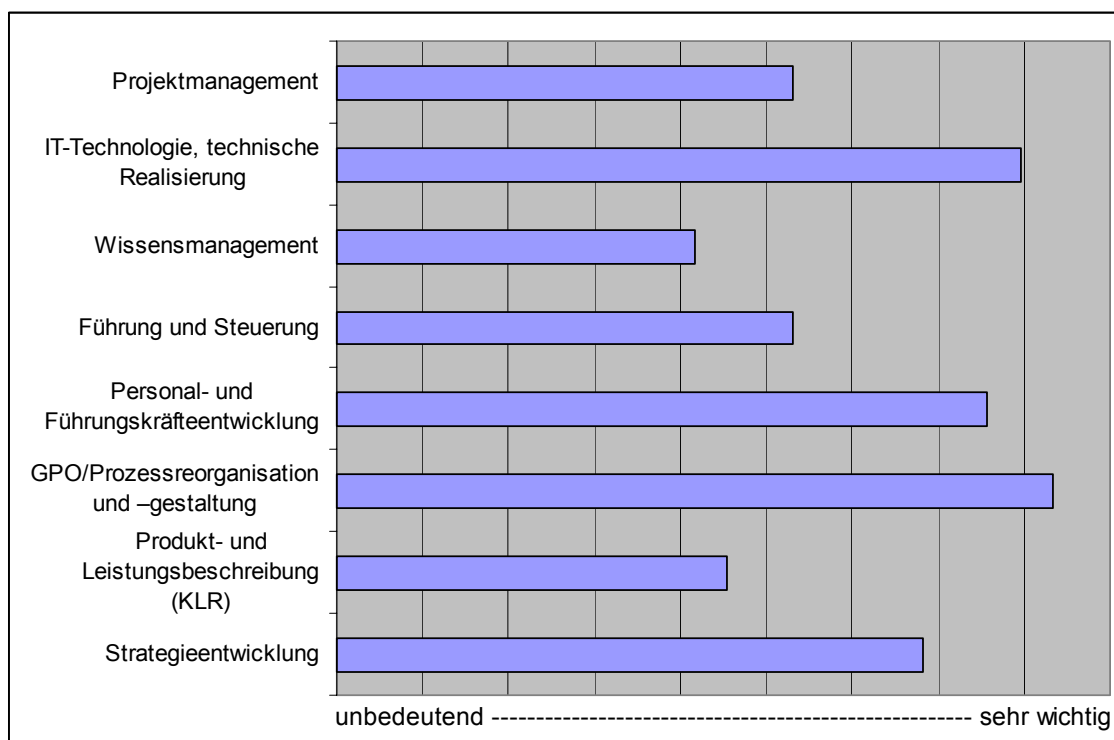
Fragt man nach den größten Schwierigkeiten bei der Umsetzung von E-Government Projekten, wird an erster Stelle die mangelnde Kommunikation zwischen Bund, Ländern und Gemeinden genannt. Dabei zeigte sich, dass sich vor allem Länder und Gemeinden mehr Kommunikation wünschen.



Wird nach dem Marketing für E-Governmentprojekte gefragt, zeigt sich, dass vor allem die „klassischen“ Instrumente wie persönliche Information der Kunden und PR-Arbeit eingesetzt werden. Neue Möglichkeiten wie die von Info-Mails werden noch deutlich weniger genutzt.



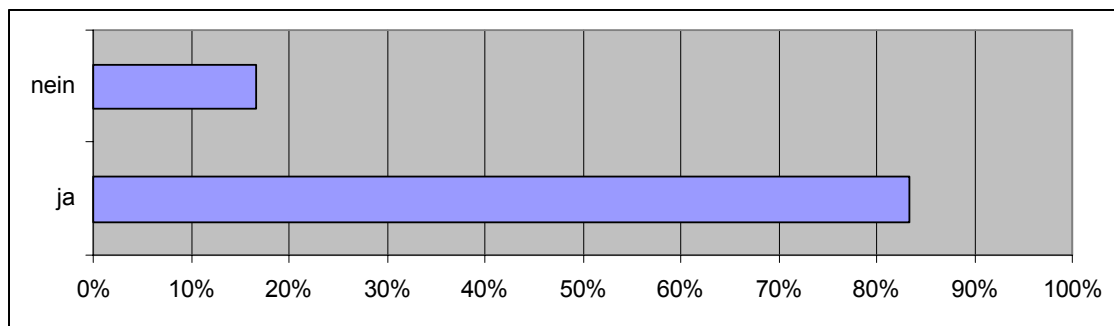
Vor allem größere E-Government Projekte werden meist mit externer Unterstützung durchgeführt. Auf die Frage, in welchem Fachbereich am ehesten auf externe Experten zurückgegriffen wird, wurden vor allem die Bereiche Geschäftsprozessoptimierung und IT-Technologie genannt. Interessanterweise wird das Projektmanagement oft selbst durchgeführt.



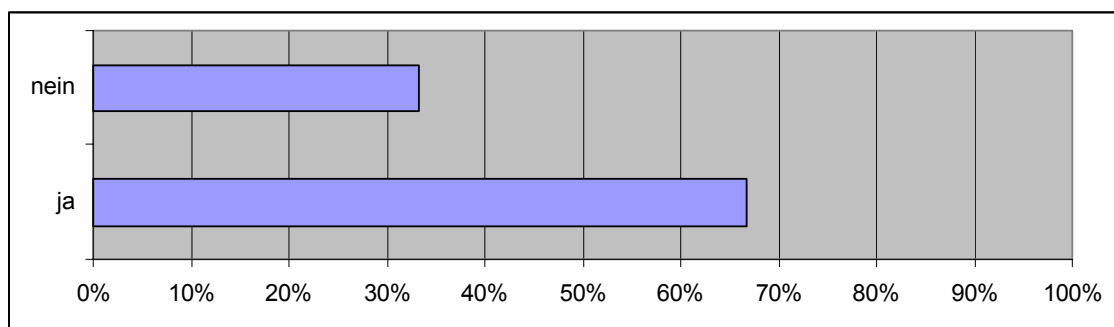
## 2.2. Strategie

Im Bereich der E-Government-Strategie zeigte sich ein relativ einheitliches Bild. Der überwiegende Anteil der befragten Organisationen orientiert sich bei der Umsetzung ihrer E-Government Vorhaben an bereits vorliegenden Strategien und Vorgaben von übergeordneten Stellen. Ebenso haben bereits 67 Prozent der Befragten in ihrer Organisation eine E-Government-Strategie formuliert.

*Frage: Gibt es eine übergeordnete Strategie, an der Sie sich bei der Umsetzung Ihrer E-Government Vorgaben orientieren?*



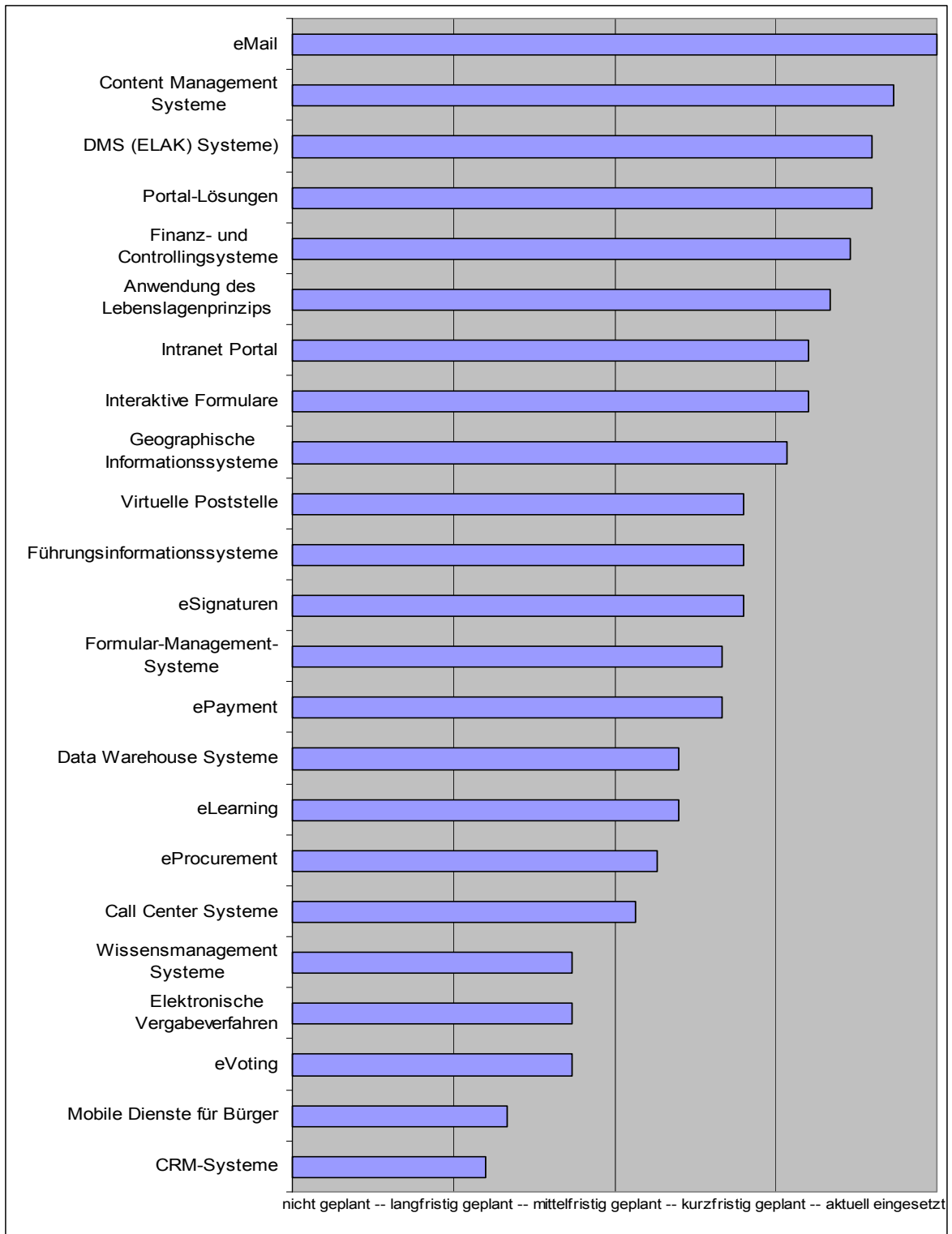
*Frage: Hat Ihre Organisation eine eigene eGovernment Strategie entwickelt und ausformuliert?*



## 2.3. Technologie

Beim Technologieeinsatz in der öffentlichen Verwaltung zeigt sich, dass die wesentlichen Basistechnologien wie E-Mail und Dokumentenmanagement-Systeme schon weit verbreitet sind, die technologische Basis für E-Government, zumindest in den befragten Organisationen, also geschaffen ist.

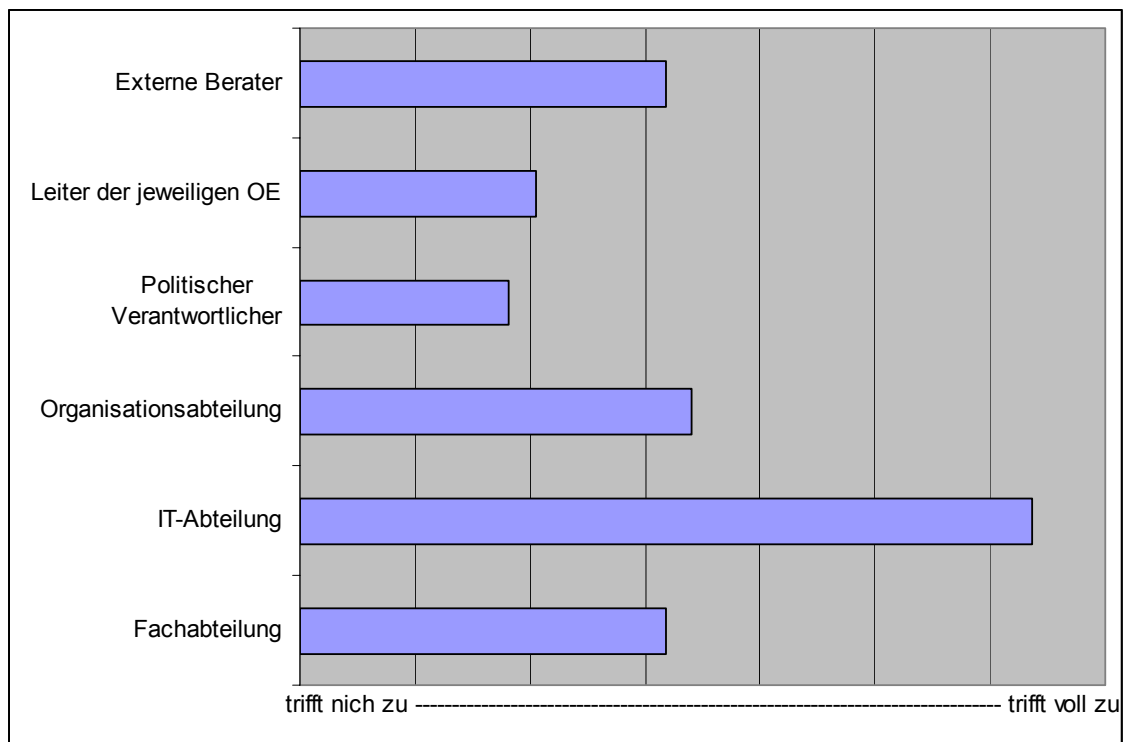
Dem gegenüber stehen Anwendungen wie Customer Relationship Management Systeme oder auch Mobile Dienste, die bisher noch sehr selten eingesetzt werden und an deren Einsatz auch längerfristig noch nicht gedacht ist.



## 2.4. Projektmanagement

Wie die nachfolgende Grafik zeigt, wird das Projektmanagement bei E-Government Projekten vorwiegend von der IT-Abteilung durchgeführt. Dies lässt den Schluss zu, dass E-Government nach wie vor eher als IT-Thema gesehen wird.

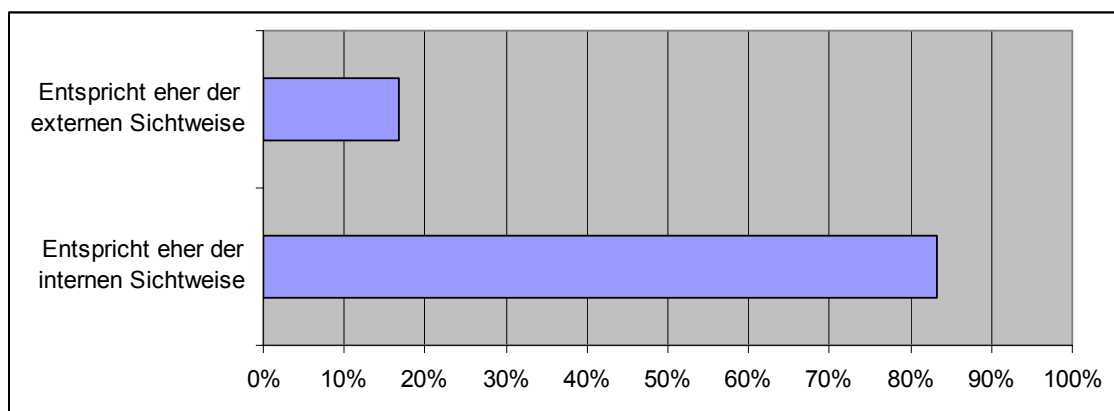
*Frage: Wer führt das Projektmanagement bei eGovernmentprojekten durch?*



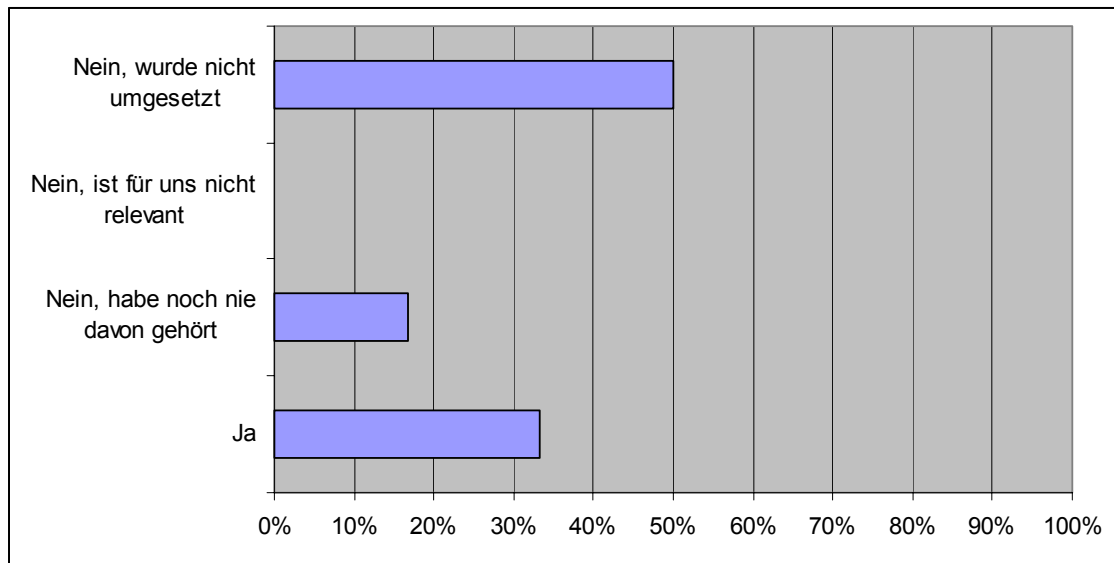
## 2.5. Webseite

Die heute bestehende Gestaltung der Verwaltungs-Webseiten ist nach Einschätzung der befragten Experten stark auf die verwaltungsinternen Strukturen abgestimmt und weniger auf die Sichtweise der Kunden. Zu diesem Ergebnis passt auch, dass WA1 Richtlinien zur Sicherstellung des barrierefreien Zugangs bisher kaum umgesetzt wurden.

*Frage: Würden Sie sagen, dass die Strukturierung Ihrer Website heute eher "verwaltungsinternen" Strukturen entspricht (nach Zuständigkeiten), oder dass die Struktur eher der Sichtweise der Kunden (Bürger (- Lebenslagen-Prinzip) / Wirtschaft / andere Behörden) entspricht?*



Frage: Entspricht Ihre Website heute den WAI-Richtlinien für ein barrierefreies Internet?



## 2.6. Schulung

Bei der Frage nach den Auswirkungen von E-Government auf den zukünftigen Schulungsaufwand zeigte sich, dass nach Einschätzung der Interviewpartner vor allem der Anteil der IT-Schulungen zunehmen wird. Es wurde aber auch die Notwendigkeit der Führungskräfteentwicklung klar erkannt.

