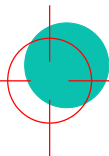


Dienstleistungsinnovationen im Rahmen von e-Government

Georg Aichholzer

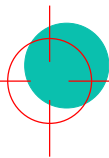
Institut für Technikfolgen-Abschätzung
Österreichische Akademie der
Wissenschaften

A-1030 Vienna, Strohgasse 45
Tel.: +43-1-7102510-6591
Fax: +43-1-710 98 83
mailto: aich@oeaw.ac.at
http://www.oeaw.ac.at/ita



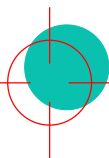
Inhalt

- e-Government Konzept
- Entwicklungsstand
- Innovationsziele
- Projekt PRISMA: neue Dienstleistungsmodelle
- Gestaltungskriterien

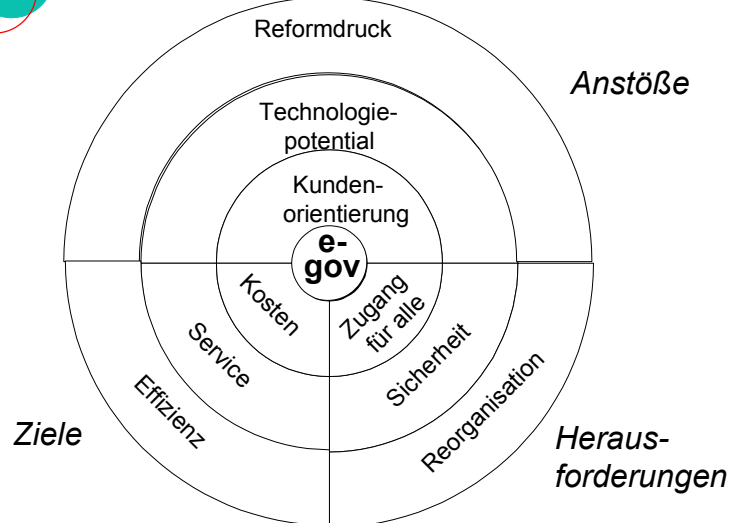


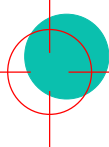
e-Government Konzept

- Elektronischer Verkehr mit und zwischen staatlichen Stellen
- *Innenperspektive*
Einsatz von IKT zur Unterstützung verwaltungsinterner Prozessabläufe (Workflow, Datenbanken, Informationsmanagement)
- *Aussenperspektive* („bürgerorientiert“)
Einsatz von IKT in der Interaktion mit BürgerInnen und Unternehmen (G2C, G2B)

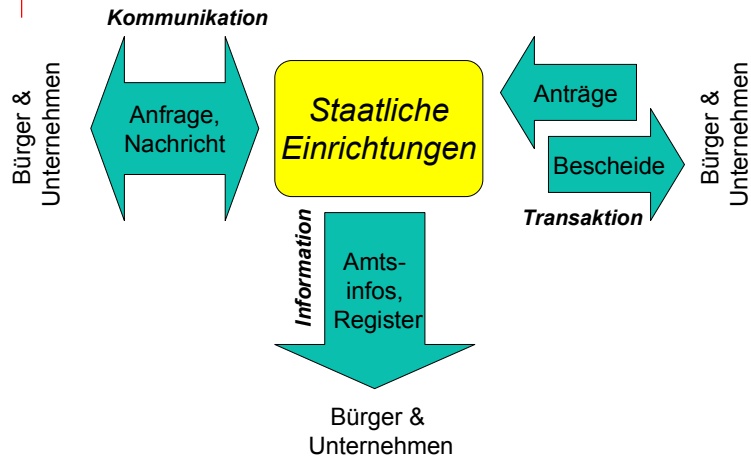


Rahmenbedingungen



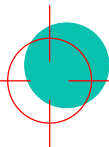


eGovernment Interaktionen



INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN



Typologie von Diensten

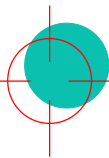
	Informationsdienste	Kommunikationsdienste	Transaktionsdienste
Behördenkontakte	<ul style="list-style-type: none"> – Behördenwegweiser – öffentliche Register 	<ul style="list-style-type: none"> – Kommunikation mit Beamten 	<ul style="list-style-type: none"> – Einreichung von Anträgen u. Formularen, Bescheide
Politische Partizipation	<ul style="list-style-type: none"> – Gesetze, Parlamentstexte, Programme – Hintergrundinf. Entscheidungsprozesse 	<ul style="list-style-type: none"> – Politische Diskussionsforen – Kommunikation mit Politikern – Workspaces bei Planungsprozessen 	<ul style="list-style-type: none"> – Abstimmungen oder Wahlen – Umfragen – Petitionen
Alltagsbedarf	<ul style="list-style-type: none"> – Informationen zur Arbeit, Wohnen, Bildung, Gesundheit, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> – Diskussionsforen zu Alltagsfragen – Job- oder Wohnungsbörse 	<ul style="list-style-type: none"> – Kartenreservierung/-bestellung, Kursanmeldung u. ä.



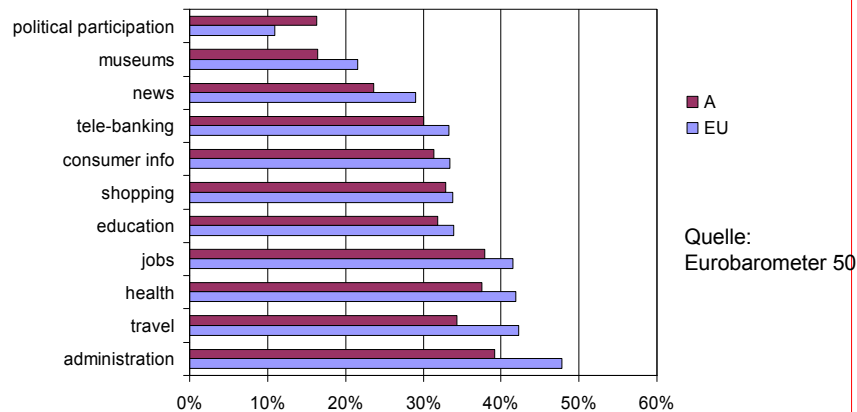
INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN



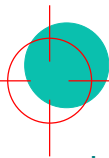


Bedarf nach e-Services



INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN



Stand der Umsetzung (ITA-Studie e-Government)

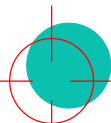
- **International**
 - Informationsdienste dominieren, starkes Wachstumsfeld
Transaktionsdienste,
 - Vorreiter u.a. GB, Australien (Strategie, Umsetzung)
- **Österreich**
 - Informationsdienste: großes Angebot; Kommunikationsdienste: Ausbau, Transaktionsdienste: Ansätze
 - einzelne Anwendungen international im Vordergrund (help.gv, Grundbuch, FinanzOnline, Rechtsverkehr),
 - unausgeschöpfte Potentiale, Defizite bei One-stop Service bzw. organisatorischen Veränderungen
 - Handlungsbedarf Strategie, Spannungsfelder (z.B. Effizienz-Privacy, Contentverwertung-freier Zugang)



INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN





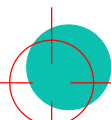
Ziele betreff. elektronische Dienste

Land	Ziele	Messung
UK	100% aller Governmentdienste elektronisch: 2005	halbjährlich, quantitativ
Österreich, Deutschland	Alle Amtswege für Bürger: 2005	
Japan	Alle Anträge, Registrierungen et al. on-line: 2003	
Australien	Alle ESD-tauglichen Fed.Gov.-Dienste: 2001	Bericht '99, halbjährlich
Irland	Alle außer komplexeren ... : Ende 2001	Jährl. Bericht
Kanada	Alle wesentlichen Gov.dienste: 2004	
Frankreich, USA	Öff. Zugang zu allen Gov.diensten und Dok.: Ende 2000 (F) bzw. 2003 (inkl. Anträge, USA)	
NL	25% der öff. Dienstleistungen: 2002	Benchmarking
Singapur	Alle geeigneten Schalterdienste: 2001	
Finnland	Ein wesentlicher Teil : 2001	



INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN



Teilziel: Höhere Dienstleistungsqualität

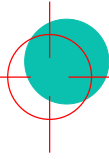
- Z.B. Varianten von „One-stop Service“
- First-Stop:
 - Orientierungsinformation
 - Call center oder virtuell (z.B. help.gv)
- Convenience Store:
 - vielfältiges Dienstleistungsangebot
 - Gebäude oder Website
- (Echtes) One-Stop:
 - alle Dienstleistungen für bestimmte Anliegen über eine Kontaktstelle



INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN





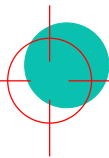
Teilziel: höhere Dienstleistungsproduktivität

- dienstleistungsspezifischer Produktivitätsrückstand
- Grenzen für „economies of scale“ und „economies of scope“
- neue Potentiale durch IKT:
 - „economies of depth“ (fallspezifische Skalenvorteile)
z.B: durch raschen Zugriff auf elektronische Archive
 - „economies of coordination“ (Abstimmungs Vorteile)
z.B. durch Reduktion von Liege- bzw. Wartezeiten mittels Workflow-Organisation
 - „self-service“ (insbes. Transaktionsdienste, z.B. Steuererklärungen, Gewerbeanmeldung, Baugenehmigung)



INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN



PRISMA Providing Innovative Service Models and Assessment

Projektziele (aktuelles EU-Projekt des ITA)

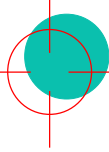
- Entwicklungstrends für elektronische Bürgerdienste im Bereich Verwaltung, Gesundheit, spezielle Gruppen, Umwelt, Verkehr und Tourismus
- Identifizierung von „good practices“ bei eGovernment-Diensten
- Gestaltung innovativer zukünftiger Dienstleistungsmodelle
 - Analyse/Evaluation/Verbesserung von Pilotanwendungen,
 - Bereitstellung von Instrumentarien (Daten, Indikatoren, Methoden)
- Längerfristige (10 Jahre) Vorschau auf e-Governmentdienste in EU-Europa



INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN





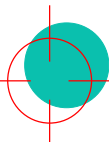
Gestaltungskriterien

- nutzerzentriertes Design und Nutzereinbindung
- alternatives Dienstleistungsangebot (multi-channel delivery)
- Zugang für alle (soziale Inklusion)
- Dienstleistungs-, Arbeitsorganisation, Qualifikationsentwicklung
- Sicherheit und Datenschutz
- technische Trends und Standardisierung
- Finanzierungskonzept
- Steuerungsleistung (governance)
- regionale Entwicklung

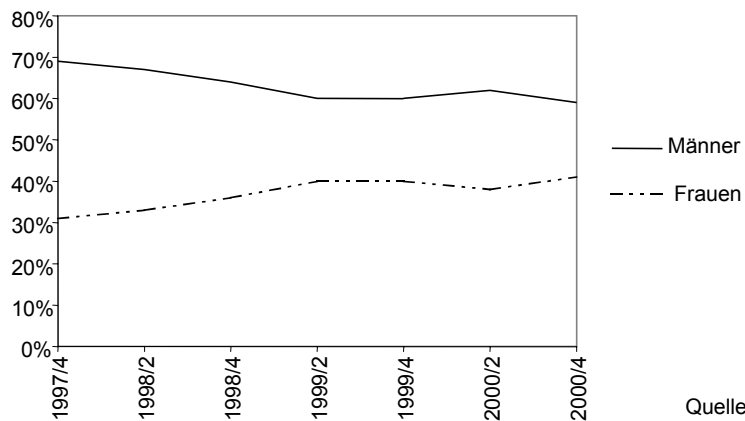


INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN



Beispiel Zugang für alle: Frauen holen bei Internetnutzung auf



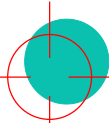
Quelle:
AIM



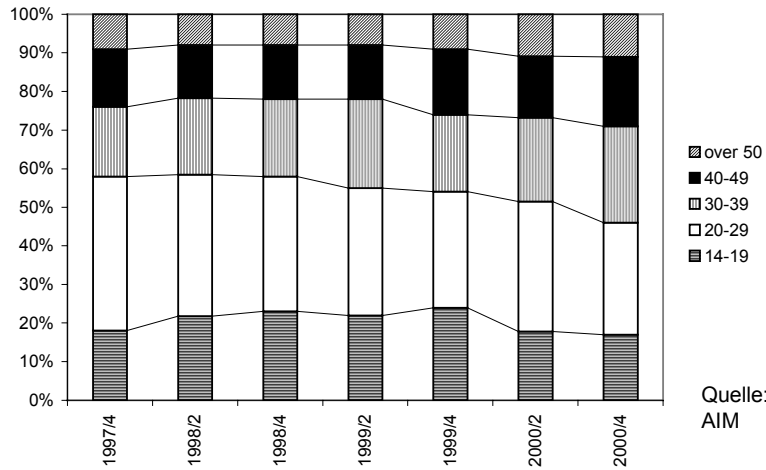
INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN





Anhaltender Digital Divide zw. Altersgruppen bei Internetnutzung



Quelle:
AIM



INSTITUT FÜR TECHNIKFOLGEN-ABSCHÄTZUNG

ÖSTERREICHISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN

