

Ansätze für die neue Verwaltungsplattform in Österreich

Die digitale und mobile Bereitstellung von Verwaltungsleistungen über *oesterreich.gv.at*

Valerie Albrecht¹

Abstract: Digitale Technologien werden im alltäglichen Leben immer präsenter. Längst werden Online-Plattformen auch von der öffentlichen Verwaltung eingesetzt. Die österreichische Regierung verfolgt derzeit die Implementation der Plattform *oesterreich.gv.at*, begleitet von einer mobilen Agenda. Der vorliegende Beitrag untersucht, aus welchen Elementen eine solche Plattform besteht und wie diese eingesetzt werden können. Dazu werden neben einer Literaturrecherche und konzeptionellen Definitionen Experteninterviews und Fallbeispiele eingesetzt, um relevante Technologien zu explorieren und diese, unter Berücksichtigung der aktuell in Österreich bestehenden IT-Infrastruktur, in einem möglichen Empfehlungsmodell zusammenzuführen.

Keywords: Verwaltungsportal, Verwaltungsplattform, Portalverbund, One-Stop-Shop, One-Stop-Government, No-Stop-Shop, Single-Sign-On, *oesterreich.gv.at*, Verwaltungsdienstleistungen

1 Einleitung

Während das Onlinezugangsgesetz in Deutschland 2017 die erste rechtliche Grundlage für die Einführung eines bundesweiten Portalverbundes geschaffen hat, gehen die Bemühungen zur Einrichtung einer zentralen Verwaltungsplattform in Österreich bereits weiter. Im Ministervortrag vom 12. Januar 2018 erklärte die Bundesministerin für Digitales und Wirtschaftsstandort, Margarete Schramböck, dass nicht nur unter der Adresse *oesterreich.gv.at* unter Einbezug bestehender Portale ein zentraler Anlaufpunkt für die Verwaltungsanliegen von Bürgerinnen und Bürgern² geschaffen werden, sondern auch eine verstärkte Ausrichtung auf den mobilen Kanal erfolgen soll [BD18a]. Es bleibt hier zu prüfen, wie diese Maßnahmen auf der Basis theoretischer Grundlagen und praxisorientierter Empfehlungen in den praktischen Gebrauch umgesetzt werden können, um die Potenziale, welche sich aus der nachhaltigen und tiefgehenden Implementation einer verwaltungsebenenübergreifenden E-Government-Strategie ergeben, optimal in den Verwaltungsalltag einbinden zu können. Weiterhin ist zu beachten, dass es sich bei der Republik Österreich um einen föderalen Staat handelt. Somit ist die digitale Vereinigung der durch Ministerien

¹ Zeppelin Universität, The Open Government Institute TOGI, Am Seemoser Horn 20, 88045 Friedrichshafen, v.albrecht@zeppelin-university.net

² Im Folgenden wird jeweils die männliche Form zur Beschreibung aller Geschlechter genutzt.

oder andere Bundesbehörden bereitgestellten Angebote mit den Leistungen unter der Verantwortung von Ländern und Kommunen eine zusätzliche und echte Mehrebenen-Herausforderung.

Doch dieser Themenbereich ist nicht nur im Rahmen des Kontakts zwischen Verwaltung und Bürgern und somit in der Verwaltungspraxis relevant, sondern betrifft auch offene Fragen in der wissenschaftlichen Betrachtung. Während eine Reihe von Artikeln und Studien bereits umgesetzte E-Governmentstrategien und Initiativen bewertet und Berichte Handlungsempfehlungen aufzeigen, besteht ein Mangel an aktuellen, umfassenden und zukunftsweisenden Betrachtungen mit konkreten Handlungsempfehlungen.

Um diese Problemstellungen zu adressieren soll der vorliegende Artikel, basierend auf der umfassenderen Recherche einer Bachelorarbeit, untersuchen, wie eine solche zentrale, erfolgreiche Plattform zur Bereitstellung digitaler Services im österreichischen Kontext gestaltet werden kann. Der Beitrag fokussiert sich darauf, eine mögliche Skizze einer solchen Plattform aufzuzeigen. Dabei wird der Begriff Plattform oder Verwaltungs- beziehungsweise Bürgerplattform verwendet, da der in Deutschland gebräuchliche Begriff des Portalverbundes in Österreich im Rahmen der Registerinfrastruktur des Back Ends anderweitig belegt ist (Expertengespräch 2, 2018). Mit der zentralen, erfolgreichen Plattform ist hier eine solche gemeint, welche einen verwaltungsübergreifenden, für Bürger, Unternehmen und Verwaltung nützlichen und nutzbaren Zugangspunkt zu digitalen Verwaltungsleistungen³ gewährt. Dies soll über ein Webportal und über mobile Endgeräte möglich gemacht werden. Um im Rahmen dieses Beitrags eine solche Skizze zu entwerfen, soll zunächst die Methodologie der vorgenommenen Untersuchung vorgestellt werden. Anschließend wird der theoretische Hintergrund näher beleuchtet, wobei die Definition entscheidender Konzepte im Vordergrund steht. Eine Abbildung der aktuellen Online-Infrastruktur in Österreich bildet die praxisorientierte Grundlage zur Erstellung eines Zielbildes für *oesterreich.gv.at*.

2 Methodologie

Die vorliegende Untersuchung verfolgt einen normativ-gestaltenden Forschungsansatz aus einer vorrangig verwaltungswissenschaftlichen Perspektive. Um ein Modell zu entwickeln, welches die praktisch umsetzbaren und umzusetzenden Elemente von größter Relevanz umfasst, wurde eine umfangreiche Recherche vorgenommen, die neben dem Einbezug von Best Practices vorrangig auf einer Analyse der vorhandenen Literatur und der damit verbundenen Definition der integrierten Konzepte basiert.

³ Die Begriffe Verwaltungsleistung und Online Service werden hier synonym verwendet.

2.1 Literaturanalyse

Im Fokus stand somit die Literaturrecherche als methodischer Hintergrund der Untersuchung. Einen wichtigen Bestandteil der verwendeten Literatur und Grundlage für die theoretischen Betrachtungen stellt die Habilitationsschrift „Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung“ aus dem Jahr 2008 von Prof. Dr. Jörn von Lucke dar. Zusätzlich wurden 40 Journal-Artikel und Berichte aus den Jahren 2004 bis 2017 analysiert und deren Inhalte und Erkenntnisse gegenübergestellt. Diese wurden hinsichtlich zweier Aspekte untersucht, um zunächst in Form einer Literatursichtung den gegenwärtigen Forschungsstand zu beleuchten und darauf aufbauend klare Definitionen der in der Untersuchung verwendeten Konzepte zu entwickeln. Aus diesen Definitionen wurde entweder deren allgemeingültigste Entsprechung oder die für den Zusammenhang der Arbeit passendste Begriffsbestimmung abgeleitet.

2.2 Expertengespräche

Zusätzlich wurden drei Expertengespräche mit Verwaltungsinformatikern aus Deutschland und Österreich geführt, um Details weiter auszuführen, genauer zu definieren und den Einbezug aktueller Entwicklungen zu ermöglichen. Diese Expertengespräche wurden in einem Fall persönlich und im Übrigen telefonisch zwischen dem 14. Februar 2018 und dem 20. April 2018 geführt.⁴ Da es sich hierbei um Hintergrundgespräche handelte wurden im Gegensatz zu Interviews keine Mitschnitte und Auswertungen vorgenommen, sondern lediglich die gewonnenen Informationen in die Betrachtungen einbezogen.

2.3 Falluntersuchungen

Eine dritte Informationsquelle, um Best Practices zu identifizieren und den Status Quo aufzuzeigen, stellen Falluntersuchungen dar. Hierbei handelt es sich nicht um die empirische Auseinandersetzung mit Fallbeispielen, sondern um eine Quelle für Hintergrundinformationen, welche als Vorlage für die Gestaltung eines digitalen One-Stop-Shops dienen können.

Zur möglichst breiten Fundierung der vorgenommenen Auseinandersetzungen wurde der Aufbau von Online-Plattformen aus zwei Kategorien betrachtet. Zum einen sollte die Untersuchung eines privatwirtschaftlichen Beispiels der Darstellung einer effizienten Best Practice dienen. Zum anderen stehen zwei Regierungsportale stellvertretend für die Ausgestaltung einer governmentalen und administrativen Anlaufstelle.

⁴ Expertengespräche werden im Folgenden als Expertengespräch 1, 2 und 3 bezeichnet. Expertengespräch 1 fand mit einem deutschen Experten und Wissenschaftler, Expertengespräch 2 mit einem Experten, welcher in Österreich und Deutschland tätig ist und Expertengespräch 3 mit einem der Akteure in der Entwicklung von *oesterreich.gv.at* statt. Experte 1 wurde persönlich befragt, die Experten 2 und 3 telefonisch.

Die Fallauswahl erfolgte anhand vorbestimmter Kriterien – alle Beispiele sollten einer zentralen Anlaufstelle des öffentlichen Sektors nahe sein. Aufgrund des begrenzten Umfangs der Untersuchungen wurden diese auf insgesamt drei Fälle beschränkt. Aus dem wirtschaftlichen Bereich wurde als föderal organisierte Unternehmung mit einem umfangreichen (mobilen) digitalen Angebot das Online-Banking System „George“ der österreichischen Sparkassen untersucht. Dieses verfügt über einen Online Shop und ein Front End, welches in Bürgerbefragungen und Serviceanalysen der Verwaltung als Idealbild eines personalisierten Nutzerkontos erwähnt wird [Al13:76, Ho12:13-31]. Zusätzlich wurden die föderalen Portalsysteme der schweizer sowie der kanadischen Regierung betrachtet. Im Fall Kanadas handelt es sich um eine parlamentarische, in 13 Provinzen und Territorien unterteilte, Demokratie, auf deren Seite www.canada.ca über Banken und Versicherungen neben der Information über Verwaltungsleistungen der digitale Zugang zu bestehenden digitalen Services ermöglicht wird. Der digitale Amtshelfer *ch.ch* der Schweiz, welche über eine mit Österreich vergleichbare Bevölkerungsgröße und Zahl der dem Bund untergliederten Verwaltungseinheiten verfügt, stellt unter einfacher Bedienbarkeit Informationen, Verlinkungen und audio-visuelle Anleitungen zur Erledigung von Behördengängen in allen Amtssprachen zur Verfügung.

3 Theoretischer Hintergrund

3.1 Aktuelle Abbildung der Literatur

Die untersuchte Literatur diene dem Anliegen, einen Überblick über den aktuellen Stand der Forschung zu gewinnen und wichtige Definitionen des Forschungsfeldes festzulegen. Dazu wurden Artikel zweier einschlägiger Datenbanken untersucht. Eine Suche der Schlagworte „interconnected“ AND „government“ AND „portals“ auf JSTOR ergab 72 Suchergebnisse, der Suchvorgang „e-government“ AND „portal“ auf der Datenbank EBSCO Political Science Complete erzielte 32 Treffer. Aus diesen Artikeln wurden die 40 dem Vorhaben entsprechenden Artikel ausgewählt. Weitere Essays, Berichte und Monographien, welche im Rahmen der Suche nicht auftauchten, aber über eine hohe inhaltliche Relevanz für das Themengebiet verfügen, wurden von der Autorin hinzugezogen.

3.2 Entscheidende Konzepte

Eine der entscheidendsten Begrifflichkeiten in sowohl der deutschsprachigen als auch der internationalen Literatur des Fachbereichs E-Government stellt das Konzept des Portals dar. Zahlreiche Definitionen beschreiben die unterschiedlichen Ausprägungen des Portalbegriffs. Dies reicht von kommunalen Gemeinschaftsportalen, welche Informationen, Services und Ressourcen bereitstellen [De09:41] über städtische E-Government-Portale [WT16:1f.] bis hin zur staatlichen Webseite in Form eines Zugangspunktes zu Informati-

onen und Anwendungen [Lu13:170]. Auch werden Regierungs- respektive Verwaltungsportale als multifunktionale Informationssysteme mit einem webbasierten Interface [ZP14:252] oder integrierte One-Stop-Shops mit einem konzentrierten Eingang zur Verwaltung bezeichnet [De16:45f.]. Aufbauend auf einem Portal definiert von Lucke [08:45ff.] den Portalverbund als (digitale) Service-Center, welche durch Vernetzung zum Service-Cluster geworden sind. Da der Portalverbund im österreichischen Raum jedoch, wie oben erwähnt, den Verbund aus Registern in der österreichischen Hintergrundverwaltung beschreibt, soll im Folgenden das Vorhaben *oesterreich.gv.at* als Verwaltungs- oder Bürgerplattform bezeichnet werden.

Das Ziel einer so vernetzten Plattform ist es, durch die „Bündelung von Verwaltungsangeboten an einer Stelle und in einem Vorgang“ [Ebd.:44] einen Zugangspunkt für Bürger und Unternehmen zu schaffen. Dabei handelt es sich um das Konzept des One-Stop-Governments (OSG). Auch wird dies als die nutzerzentrierte Bereitstellung der Angebote und Leistungen verschiedener Verwaltungsstellen an einem Zugangspunkt [TA04:75] verstanden. Die Manifestierung des OSG erfolgt im One-Stop-Shop, der dem Ansatz eines Bürgerladens folgend [vL08:101] die Erledigung aller Aufgaben im Zusammenhang mit der Verwaltung an einem zentralen Zugangspunkt ermöglicht [KF13:75]. Ist auch dieser Kontaktpunkt – respektive der Antrag – mit der Verwaltung nicht mehr nötig, so handelt es sich um den No-Stop-Shop, in dem Services proaktiv angeboten werden.

Geprägt ist das Bild der Verwaltung gegenüber den Bürgern von der Unterscheidung nach Vorder- (Front End) und Hintergrundverwaltung (Back End) [vL08:47-61]. Das Front End bezeichnet alle Prozesse und Angebote, welche dem Nutzer (Bürger beziehungsweise Unternehmen) in Form einer Informationssammelstelle bis hin zum Service-Cluster angeboten werden, das Back End betrifft die konkrete Fallbearbeitung sowie alle verwaltungsinernen Vorgänge. Dies bezieht sich in den hier vorgenommenen Ausführungen vorrangig auf den digitalen Kanal, jedoch sind im Mehrkanalmanagement auch der bestehende sprachtelefonische, persönliche und papierschriftliche Kanal einzubeziehen [Ebd.:63-69]. Diese Kanäle beschreiben dabei jene Wege, über welche Bürger und Verwaltung miteinander in Kontakt treten.

4 Ergebnisse

4.1 Aktuelle Online-Infrastruktur der Verwaltung in Österreich

Um einen auf Österreich abgestimmten Vorschlag zur Umsetzung von E-Government-Vorhaben anbringen zu können, ist es zunächst notwendig, die bereits vorhandene Infrastruktur an Onlineportalen sowie dem digitalen Serviceangebot aufzuzeigen. Die Basis der bisherigen österreichischen Verwaltungsplattformen bilden auf gesamtstaatlicher Ebene der Amtshelfer *help.gv.at*, das Unternehmensserviceportal (USP) *usp.gv.at* und das Rechtsinformationssystem (RIS) *ris.bka.gv.at*.

Die Plattform *help.gv.at* bietet als Amtshelfer einen Einstiegspunkt in die österreichische Verwaltungslandschaft. Dieser hat sich bisher vor allem zu einer Informationssammlung entwickelt. Nach von Lucke [08:120] kann man den Amtshelfer als an der Stufe zwischen Informationssammelstelle und Service Center angesiedelt betrachten. Für die Implementierung des 1997 online gestellten Amtshelfers war eine dreistufige Ausführung vorgesehen, in welcher der Amtshelfer mit Informationen zu entscheidenden Behördenwegen zum Antrag online unter Einbezug aller Ämter und schließlich als Amtsweg online zu einem One-Stop-Service ausgebaut werden sollte [Wi02:60f.]. Die antizipierten Potenziale dieser Schritte wurden bisher jedoch nicht vollständig aus-geschöpft.

Der Amtshelfer enthält eine Übersicht zu allen Lebenslagen, den dazugehörigen Schritten, Behörden, Formularen und Apps. Hier finden sich auch die Informationen zu den Registern, die im Hintergrund der Verwaltungsanwendungen stehen. Potenziale, deren Übernahme und Weiterentwicklung lohnend erscheint, finden sich in der Anmeldung über Handysignatur und Bürgerkarte – das Konto des Amtshelfers kann jetzt mit dem direkten Zugang zum USP verknüpft werden. Die Sammlung aller Verwaltungsleistungen bietet eine Übersicht über die Lebenslagen und kann Einstiege zu ersten online ausfüllbaren Formularen bis hin zu vollständig digital abgewickelten Prozessen bieten. Erprobte Identifikations- und Authentifizierungsmöglichkeiten befinden sich somit mit der Bürgerkarte und der von über einer Million Bürgern genutzten Handysignatur bereits im Einsatz [AT18]. Insgesamt verfügt über ein Drittel der online angebotenen Österreicher über eine aktivierte Bürgerkarte oder eine Handy-Signatur [Kr17:44]. Die Anmeldung im Amtshelfer ist seit 2018 mit dem Unternehmensserviceportal (USP) verbunden, sodass mit einem Login auf *help.gv.at* mit der Handy-Signatur oder Bürgerkarte auch alle Dienste dieser Plattform genutzt werden können [BD18e].

Bei dem USP handelt es sich um den zentralen Unternehmenswegweiser, der wie *help.gv.at* die Verwaltungsleistungen für Unternehmen sammelt, Informationen dazu bereitstellt und bereits spezielle Online-Services, wie die Unternehmensgründung online, auf dem digitalen Weg anbietet [BD18d]. Durch den einheitlichen Zugang über *help.gv.at* zeigen sich hier erste Kooperationsmöglichkeiten zwischen eigenständigen Portalen, welche die Zuständigkeiten unterschiedlicher Ministerien betreffen. Zudem sind an dieser Stelle Unternehmenslagen sowie erste Online-Services zu finden, die sowohl als Vorbild für die Digitalisierung anderer Prozesse dienen können, als auch Raum für die Weiterentwicklung der Verwaltungsdigitalisierung bieten.

Das dritte der bundesweiten Portale ist das Rechtsinformationssystem (RIS), welches einen freien Zugang zu den Gesetzestexten aller drei Verwaltungsebenen bietet [BD18c]. Diese Gesetzessammlung präsentiert eine verwaltungsebenenübergreifende Zusammenstellung von Rechtsinformationen, die als Referenzpunkt für Plattformen dienen können, welche auf Basis dieser rechtlichen Grundlagen Verwaltungsleistungen anbieten.

Dazu kommen neun Länderportale sowie die Portale für die 2.098 Gemeinden, die Informations- und Leistungsplattformen der Ministerien und der öffentlichen Hand wie der Arbeitsmarktservice AMS. Verantwortlich für die Herausgabe der drei vorgestellten Portale

ist das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW). Die technologischen Hintergrundlösungen wie Clouds, Bürgerserviceportale, Open Data Lösungen und Register, also Datenbestände des öffentlichen Raumes, welche für eine Verwaltungsleistung nötige Informationen enthalten oder zur politischen und administrativen Entscheidungsunterstützung eingesetzt werden können [Mc17:13], werden vom Bundesrechenzentrum zur Verfügung gestellt, welches diese Anwendungen und die Ministerien bereits jetzt betreut [BR18]. Zusätzlich existieren papierfreie und No-Stop-Lösungen, das sind insbesondere die antragslose Arbeitnehmerveranlagung sowie die antragslose Familienbeihilfe.

4.2 Die Verwaltungsplattform für Österreich

Auf Basis dieser bestehenden Infrastruktur soll eine Plattform für die österreichische Verwaltung entwickelt werden, welche sowohl über den stationären digitalen als auch den mobilen Weg erreichbar ist. Ein solches Zielbild wird auf der Grundlage von Literatur, Best Practices und bestehenden digitalen Angeboten im Folgenden präsentiert. Dabei soll die Plattform *oesterreich.gv.at* einen sicheren, benutzungsfreundlichen und zentralen Zugang zu den Angeboten der österreichischen Verwaltung darstellen, der Bürgern und Unternehmen orts- und zeitunabhängig zur Verfügung steht.

Dieser Zugang soll im Wesentlichen über eine Online-Plattform erfolgen, welche als Desktopanwendung oder über eine App abgerufen werden kann. Dabei stellt die mobile Ausgabe einen Zweigbereich des digitalen Kanals dar und definiert keinen eigenständigen Kanal. Dem Ansatz des vertikalen Mehrkanalmanagements folgend, sollten jedoch auch die anderen Kanäle nicht außer Acht gelassen werden. Es sollte für Bürger weiter möglich sein, die Verwaltung auf papierschriftlichem, sprachtelefonischem oder persönlichem Weg zu erreichen. Besonders für Personen ohne Zugang zu digitalen Anwendungen oder in sensiblen sozialen Anliegen sind diese Kontaktmöglichkeiten von Bedeutung. Für Standardaufgaben und die Erledigung von Behördengängen online sollte sich die digitale Plattform jedoch als Hauptzugangspunkt etablieren.

Ausgangsbasis dafür stellen im österreichischen Front End die bestehenden verwaltebenenübergreifenden Plattformen *help.gv.at*, USP und RIS dar. In der Hintergrundverwaltung ist die bereits ausgebaute Registerlandschaft von entscheidender Bedeutung, um Daten zu verknüpfen und automatisierte Verwaltungsvorgänge zu kreieren. Ein Aufbrechen dieses Systems, um es zum Beispiel auf Blockchain-Technologien mit eigenen Herausforderungen und Chancen umzustellen (Expertengespräch 3, 2018), ist zum aktuellen Zeitpunkt noch möglich. Um jedoch eine zeitnahe Umsetzung der Plattform zu gewährleisten, ist es sinnvoll, auf bereits bestehende Technologien zurückzugreifen. Um den bundesweiten Erfolg zu gewährleisten, ist die Beteiligung aller Verwaltungseinheiten an der Registerlandschaft erforderlich. Mit dem zentralen Angebot können digitale Verwaltungsleistungen auch in Bundesländern zugänglich gemacht werden, in welchen die digitale Transformation und das digitale Leistungsportfolio noch nicht so weit vorangeschritten ist.

Bereits jetzt verfügen das Unternehmensserviceportal und der Amtshelfer über einen gemeinsamen Zugang durch Handy-Signatur und Bürgerkarte. Der Einsatz dieser Technologien zur Identifikation und Authentifizierung auf dem digitalen Amtsweg ist ausschlaggebend für einen sicheren Zugang und damit auch das Vertrauen der Bürger in das digitale Verwaltungsangebot [WD15:119]. Um das Potenzial bestehender Services zu nutzen, sollten diese in die Plattform eingebunden werden. Dafür können die auf diesen Plattformen vorhandenen Leistungen und Informationen aktualisiert, entsprechend angepasst und in eine neue Form eingepflegt werden, um direkt auf der Plattform angeboten zu werden. Alternativ können einfache Verlinkungen auf die Angebotsseiten der Services erfolgen, deren Erscheinungsbild, entsprechend dem kanadischen Vorbild, durch einheitliche Faktoren und wiederkehrende Gestaltungselemente geprägt ist. Auch die Informationen aus dem Rechtsinformationssystem können, zum Beispiel durch Ausklappfenster in intelligent vernetzten Formularen, in die Plattform integriert werden.

Der Einstieg sollte auch auf der Webplattform *oesterreich.gv.at* über Handysignatur oder Bürgerkarte zur Identifizierung möglich sein. Diese Technologien sind bereits etabliert, verfügen über den einer öffentlichen Verwaltung angemessenen Sicherheitsstandard und werden von einem Drittel der Österreicher mit Onlinezugang genutzt [Kr17:44]. Eine Herausforderung stellt hier die Etablierung eines sicheren Logins auf mobilem Wege dar. Während die Zwei-Faktor-Authentifizierung durch den Besitz von Smartphone oder Bürgerkarte im Web einen sicheren Zugang ermöglicht, müssen für die Anmeldung in einer mobilen Anwendung neue Möglichkeiten eingesetzt werden. Schließlich fällt bei der Nutzung des Mobiltelefons der Besitz desselben als zweiter Authentifizierungsfaktor weg. Viele Smartphones verfügen bereits über einen Fingerabdrucksensor und eine Frontkamera, sodass der Scan eines Fingers oder eine Gesichtserkennung als Möglichkeiten biometrischer Identifikation in Betracht gezogen werden können. Eine zweite Herausforderung stellt die Bereitstellung einer solchen App für die verschiedenen Betriebssysteme, mindestens Android und iOS, dar. Je geringer die Fragmentierung des Angebots über verschiedene Apps, desto geringer werden die voraussichtlichen Kosten des Angebots ausfallen.

Nicht nur bei der Anmeldung auf der Plattform ist die Sicherheit von Relevanz. Auch die in der digitalen Verwaltung hinterlegten Daten müssen vor Angriffen und ungerechtfertigtem Zugriff geschützt sein. Die Basis dazu bilden die Register, welche nur Berechtigten Abfragen und Zugriffe auf die für den jeweiligen Verwaltungsvorgang relevanten Daten erlauben. Auch Server und Clouds der Verwaltung sollten sicher, geschützt und, um Abhängigkeiten von privaten Anbietern zu vermeiden, durch das staatliche Bundesrechenzentrum betrieben werden.

Sind diese Rahmenbedingungen gegeben, müssen sich die Gestaltung und Gliederung der Plattform selbst an den Anforderungen der Bürger orientieren. Die Gliederung des Leistungsportfolios nach Lebenslagen von der Wiege bis zur Bahre ist etabliert. Sie wird in zahlreichen Studien als Erfolgsfaktor vorgestellt. Auch in der Praxis handelt es sich um

einen häufig gewählten Ansatz, der für die Nutzenden leicht verständlich ist. Um die Verständlichkeit zu steigern ist eine Darstellung der Kategorien, entsprechend den zuvor genannten Lebenslagen, sowohl in Piktogramm- als auch Textform empfehlenswert. Fallbeispiele zeigen die Integration der wichtigsten Lebenslagen und Neuigkeiten auf der Startseite einer Plattform. Zusätzlich erlauben ein Suchfeld im oberen Drittel der Ansicht und ein Ausklappenmenü mit den Lebenslagen und den darunter geclusterten Lebenssituationen eine zielgerichtete Navigation. Auch im mobilen Bereich sollte besonders auf die Bedienbarkeit geachtet werden. Hier spielt die bildliche Darstellung durch die verringerte Anzeigegröße eine umso wichtigere Rolle. Informationstexte müssen noch kürzer, verständlicher und präziser formuliert werden.

Doch die Anzeige sollte nicht nur responsiv, sondern in ihren Formulierungen sowohl für die mobile Version der Webplattform als auch für eine App angepasst sein. Kleinere Bildschirme erfordern kürzere, leicht verständliche Texte (Expertengespräch 3, 2018). Eine Personalisierung kann sowohl im Web als auch im Rahmen einer mobilen Applikation über ein Bürger- respektive Unternehmenskonto sowie alternativ über eine Abfrage von Interessen oder demografischen Angaben des anonymen Nutzers geboten werden (ebd.).

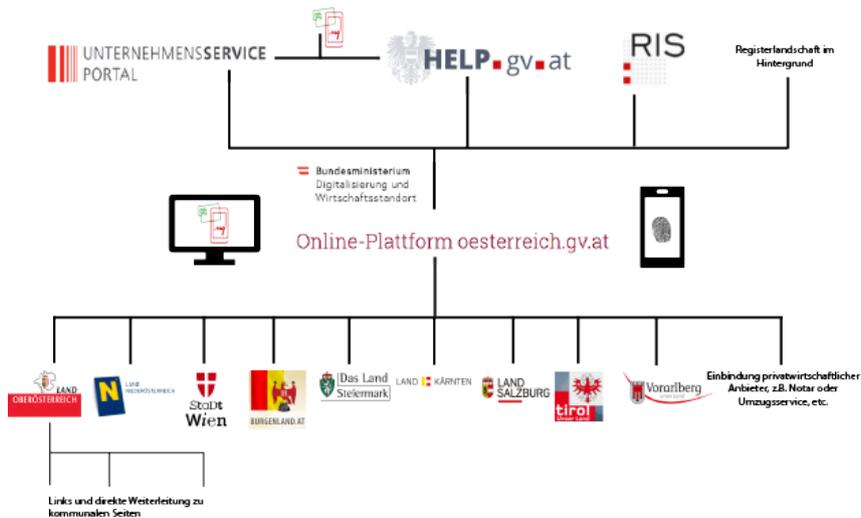


Abb. 4: Integration bestehender Services in das Angebot von oesterreich.gv.at

Insgesamt sollte unter *oesterreich.gv.at* also ein einheitlicher Einstiegspunkt für alle Verwaltungsebenen zu finden sein, welcher als Web- und Appangebot bestehende Services miteinander verknüpft und Bürgern, aber auch Unternehmen einen sicheren, verständlichen und benutzungsfreundlichen Zugang zur elektronischen Abwicklung von Verwaltungsleistungen ermöglicht. Um dies weiter auszubauen, ist eine Personalisierung mit ausgewählten Neuigkeiten, die Integration von Austauschforen mit anderen Bürgern und der Einbezug ausgewählter privater Dienstleister, zum Beispiel für eine bestimmte Lebenslage relevante Versicherungen oder Notare denkbar. Auch No-Stop-Services sollten weiter ausgearbeitet und implementiert werden. Eine solche Plattform bietet nicht nur Potenzial

für Nutzer, sondern auch zur Effizienzsteigerung der Verwaltung, was besonders im Rahmen des demografischen Wandels und der alternden Mitarbeiter in Betracht gezogen werden muss. Auch eine Automatisierung der Dienste bis hin zum No-Stop-Service kann die Verwaltung entlasten und somit die Fokussierung der Mitarbeiter auf komplexe oder sensible Fälle ermöglichen.

5 Fazit und Ausblick

In den vorhergehenden Ausführungen wurden die Bestandteile und Rahmenbedingungen einer digitalen Verwaltungsplattform am Beispiel des Vorhabens *oesterreich.gv.at* betrachtet und skizziert. Neben einem Angebot digitaler Verwaltungsleistungen über einen einheitlichen Zugangspunkt in Form eines One-Stop-Shops, welcher auf digitalem und mobilem Wege zu erreichen wäre, ist auch der Ausbau von No-Stop-Verfahren nach bestehenden antragslosen Vorbildern denkbar. Grundlage für ein solches antragsloses Vorhaben ist zunächst ein ausgereiftes konzeptuelles Verständnis sowie eine Analyse bestehender Angebote, weshalb dieser Beitrag im Wesentlichen auf einer Literaturuntersuchung sowie der Definition entscheidender Konzepte basiert, bevor Expertenmeinungen, beispielhafte Plattformen und aktuell bestehende Angebote in Österreich untersucht wurden. Schließlich sollte auf dieser Basis das Grundgerüst eines beispielhaften Modells für die Plattform entwickelt werden.

Neben dem begrenzenden Umfang einer studentischen Arbeit ist auch der normativ-gestaltende Charakter dieser Ausführungen eine Herausforderung für die Vollständigkeit und Reproduzierbarkeit dieser Arbeit. Auch die laufende Weiterentwicklung der Bestrebungen um *oesterreich.gv.at* stellt die praxisnahe Erarbeitung vor eine weitere Herausforderung. Dennoch wurde hier ein dem aktuellen Stand der Verwaltung und des angewandten E-Governments entsprechender Überblick über das im deutschen Raum als Portalverbund bezeichnete Konzept für einen föderalen Staat zusammengetragen, welcher in der untersuchten Literatur bisher nicht in dieser Aktualität und Umfänglichkeit besteht.

Folglich sollte die Gesamtheit eines One-Stop-Angebotes in normativ-gestaltender Hinsicht vor allem unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen weiter ausgeführt werden. Auch die stärkere Untersuchung des Einsatzes mobiler Services mit ihren Chancen und Herausforderungen gilt es künftig zu untersuchen. Wenn das One-Stop-Prinzip in der Verwaltung erfolgreich umgesetzt werden soll, müssen neben dem Aufbau einer solchen Plattform weiterhin auch die praktische Umsetzung sowie mögliche Folgen betrachtet und analysiert werden. Die Einführung eines digitalen Zugangspunktes ist nicht mit der reinen Übertragung bestehender Prozesse in den digitalen Raum gleichzusetzen.

In praktischer Hinsicht wurde der von der österreichischen Bundesregierung angekündigte Prototyp der Plattform zum Zeitpunkt der Fertigstellung dieser Arbeit⁵ noch nicht veröffentlicht. Der Start des Angebotes ist mittlerweile für das Jahr 2019 angekündigt worden [BD18b]. Es wurde weiterhin entsprechend der hier getroffenen Empfehlungen bereits das Bundesrechenzentrum Österreichs mit dem technischen Betrieb der Plattform beauftragt [Ge18]. Auch gesetzliche Bestimmungen spielen eine Rolle in der Umsetzung digitaler Verwaltungsanwendungen. Im Oktober 2018 entwickelt die österreichische Bundesregierung erste Gesetzesänderungen, um Verwaltungsleistungen und mittelfristig auch Identifikationsdokumente wie Ausweise über mobile Applikationen bereitzustellen [Ri18]. Demzufolge bleibt es von wissenschaftlichem und praktischem Interesse, sowohl die weiteren Entwicklungen in Österreich als auch die deutsche Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes zu beobachten.

Literaturverzeichnis

- [Al13] Aladwani, A. M.: A cross-cultural comparison of Kuwaiti and British citizens' views of e-government interface quality. *Government Information Quarterly*, 30(1), 74–86, 2013.
- [AT18] A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH, Handy-Signatur, <https://www.a-trust.at/handy-signatur/>, Stand: 16.10.2018.
- [BD18a] BMDW. Vortrag an den Ministerrat, GZ: BMDW-10.252/0001-IM/2018 § (2018).
- [BD18b] Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Oesterreich.gv.at, <https://oesterreich.gv.at>, Abgerufen 16.10.2018.
- [BD18c] Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, RIS Informationsangebote, <https://www.ris.bka.gv.at/>, Stand 17.10.2018.
- [BD18d] Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, USP: Über das Unternehmensserviceportal – USP, https://www.usp.gv.at/Portal.Node/usp/public/content/ueber_das_usp/39866.html, Stand: 16.10.2018.
- [BD18e] Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Über help.gv.at die Verfahren des Unternehmensserviceportals nutzen, <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/340/328520.html>, Stand: 16.10.2018.
- [BR18] Bundesrechenzentrum GmbH, Services & Produkte, <https://www.brz.gv.at/was-wir-tun/services-produkte.html>, Stand: 17.10.2018.
- [De16] Dečman, M.: The Role of Government Portals: An Evaluation of the new Slovenian Government Portal. In Dečman, M., Jukić, T (Hrsg.): *Proceedings of the European Conference on e-Government*. Faculty of Administration, University of Ljubljana, 45–53, 2016.

⁵ Letzte Aktualisierung am 16. Oktober 2018.

- [De09] Detlor, B., Hupfer, M., Ruhi, U., Zhao, L.: A Citizen-Centric Framework for e-Government Services use. *Proceedings of the International Conference on e-Government*, 41–48, 2009.
- [Ge18] Gehrt, G.: *Ideengeber der Verwaltung. Behörden Spiegel*, August 2018, 28, 2018.
- [Ho12] Hoorens, S., Elixmann, D., Cave, J., Li, M. S., Cattaneo, G.: *Towards a competitive European Internet Industry*, 2012.
- [KF13] Kohlborn, T., Fiel, E., Boentgen, M.: One-Stop Government Portals: Transformation or Navigation? *International Journal of Electronic Government Research*, 9(3), 74–95, 2013.
- [Kr17] Krcmar, H., Türkavci, C. A., Müller, L.-S., Dietrich, S., Boberach, M., Exel, S.: *eGovernment MONITOR 2017. Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich*, 2017.
- [Lu13] Luna, D. E., Gil-Garcia, J. R., Luna-Reyes, L. F., Sandoval-Almazan, R., Duarte-Valle, A.: Improving the performance assessment of government web portals: A proposal using data envelopment analysis (DEA). *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 18(2), 169–187, 2013.
- [Mc17] McKinsey: *Mehr Leistung für Bürger und Unternehmen: Verwaltung digitalisieren. Register modernisieren*, 2017.
- [Ri18] Rief, N.: *Digitales Amt: Handy ersetzt Zulassung und Führerschein. Die Presse*, Print-Ausgabe, 16.10.2018.
- [TA04] Tambouris, E., Archetypon, S., Wimmer, G. M.: Online one-stop government: A single point of access to. *Electronic government strategies and implementation*, 115, 2004.
- [vL08] von Lucke, J.: *Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung. Eul*, 2008.
- [Wi02] Winter, A.: @mtshelper online—www. help. gv. at. In: Reinermann, H.; Lucke, Jv (Hrsg.) *Portale in der öffentlichen Verwaltung. Speyerer Forschungsberichte*, (205), 54–70, 2002.
- [WD15] Wirtz, B. W., Daiser, P.: *E-Government. Strategy Process Instruments*. Bernd W. Wirtz, Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer, Lehrstuhl für Informations- und Kommunikationsmanagement, 2015.
- [WT16] Wirtz, B. W., Tuna Kurtz, O.: Citizen Preferences Toward E-Government City Portals - An Empirical Analysis of Full Online, Mobile and Social Media Services. *International Public Management Review*, 17(1), 1–19, 2016.
- [ZP14] Ziemba, E., Papaj, T., Descours, D.: Factors Affecting Success of e-Government Portals: A Perspective of Software Quality Model. In (Ionas, A., Hrsg.): *Proceedings of the European Conference on e-Government*, Spiru Haret University, Braşov, 252–262, 2014.