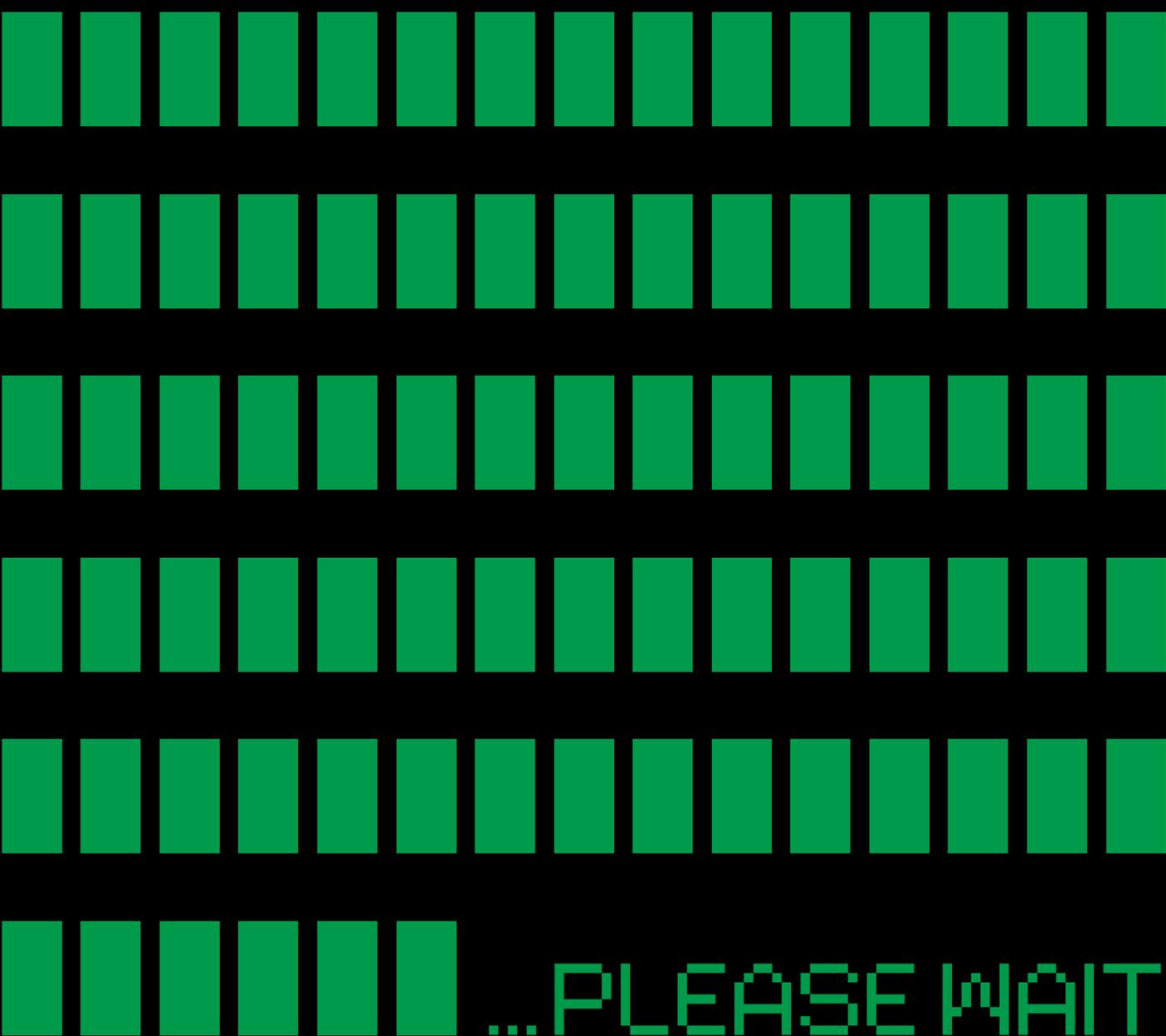


# E-GOVERNMENT

## LOADING



November 2023

Ein Blick auf den Stand der  
Digitalisierung in der  
österreichischen Verwaltung



**Die öffentliche Verwaltung soll digitalisiert werden. Das verspricht die Politik seit Jahren. Diverse Angebote gibt es bereits, doch der große Durchbruch wollte bisher nicht gelingen. Das liegt nicht nur an der Regierung. Auch die Bürger müssten, im eigenen Interesse, etwas mehr Bereitschaft zur Veränderung aufbringen.**

Das Wort *Digitalisierung* hat eine geradezu magische Anziehungskraft. Stehen Politiker vor einer Fernsehkamera und haben sie auf die Schnelle keine Lösung für ein administratives Problem parat, dann benutzen sie gern Digitalisierung wie ein Zauberwort, um sich aus dieser unangenehmen Lage zu befreien. Der Verweis auf (erhoffte) technische Wunder in der Zukunft kann über diverse Schwierigkeiten im Hier und Jetzt hinwegtrösten.

Doch wenn die Digitalisierung angeblich alle Probleme löst: Warum macht die Regierung dann nicht mehr Druck, in diesem Bereich endlich weiterzukommen? Geht leider nicht, heißt es an dieser Stelle oft. Wegen der EU, Datenschutz und so. Außerdem dürften natürlich auch die Gefahren der Digitalisierung nicht übersehen werden. Resultat dieser Unentschlossenheit ist eine ziemlich große Lücke zwischen Anspruch und Realität. Eigentlich möchte Österreich gerne ein Vorreiter im E-Government werden. Tatsächlich gehen wir eher gemütlich an die Sache heran.

Doch bleiben wir fair: Eine digitale Wüste ist der öffentliche Sektor in Österreich nicht. Europaweit landen wir meist im Mittelfeld, wenn es um die Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen geht. Die allermeisten Anliegen von Bürgern oder Unternehmen lassen sich zumindest theoretisch per Mausklick erledigen. Die Beratungsfirma Accenture schätzt, dass inzwischen über 90 Prozent der öffentlichen Dienstleistungen online sind.

Diese hohe Zahl überrascht Sie? Kein Wunder. Denn viele der digitalen Lösungen in der öffentlichen Verwaltung fristen eher ein Nischendasein. Sie sind weder vernetzt, noch werden Menschen zur Teilnahme motiviert. Der zuständige Staatssekretär Florian Turkey spricht von 200 digitalisierten Amtswegen und 80 Apps, die allein der Bund betreibe. Er räumt aber ein: Die Leute wissen zu wenig davon.

Diese Diagnose scheint intuitiv zutreffend. Wie viele Apps könnten Sie aufzählen? Fünf? Oder sind es zehn? Wirklich auf die Sprünge helfen können wir Ihnen da leider auch nicht. Auf Anfrage bestätigte uns das Fi-

nanzministerium zwar, dass es eine Liste der 80 Apps gebe; sie sei aber leider nicht für die neugierigen Augen der Öffentlichkeit bestimmt...

Erfüllt also die Regierung ihre Bringschuld nicht? Oder liegt es am Ende auch an uns, weil wir als Gesellschaft gar kein großes Interesse an Digitalisierung haben? Wir haben uns angesehen, wo die größten Baustellen liegen und was andere Länder besser machen. Klar ist: Von einem gut funktionierenden E-Government würden ausnahmslos alle profitieren – die Politik, die Bürger und die Wirtschaft.

**Eine digitale Wüste ist der öffentliche Sektor in Österreich nicht. Europaweit landen wir meist im Mittelfeld, wenn es um die Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen geht.**

### **Die öffentliche Hand geht online**

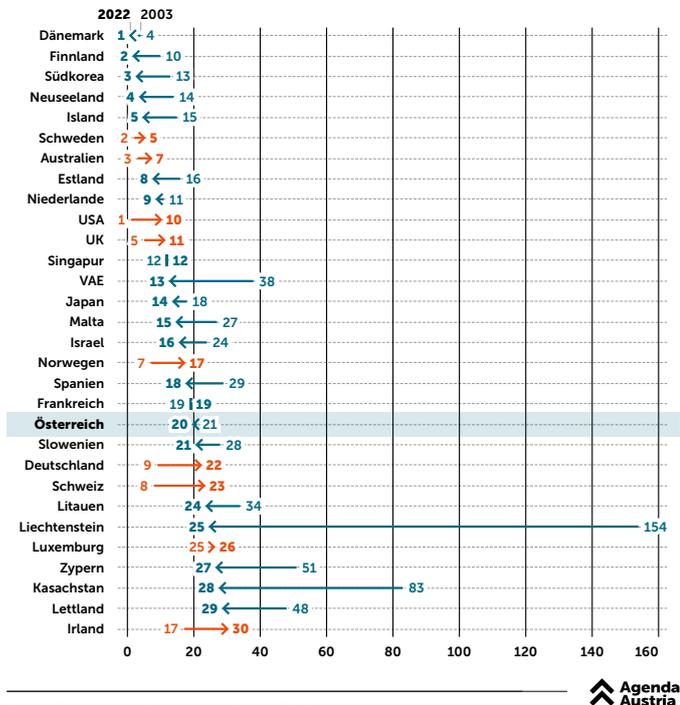
Bleiben wir erst einmal bei der halbwegs guten Nachricht: Für sehr viele öffentliche Dienstleistungen gibt es inzwischen digitale Angebote. Den meisten dürfte wohl FinanzOnline bekannt sein. Auch MeineSV werden viele schon benutzt haben. Die Gesundheitsdatenbank ELGA kennen wir spätestens seit Corona; auch die elektronische Verschreibung von Medikamenten über die E-Card ist mittlerweile geläufig. Und es gibt viele weitere digitale Anwendungen, mit denen man – je nach Lebensphase – Bekanntschaft machen kann, wie JustizOnline, e-zoll oder dem digitalen Babypoint.

Auch internationale Rankings weisen die öffentliche Verwaltung in Österreich meist als zumindest durchschnittlich aus. Der Abstand zum absoluten Spitzelfeld ist jedoch groß. Im wichtigen Digital Economy and Society Index (DESI) landete Österreich 2022 auf Platz 10. Im aktuellen eGovernment-Benchmark der Europäischen Kommission erreichen wir in Bezug auf digitale Dienste für die Bürger den 14. Platz in der EU; bei den Dienstleistungen für Unternehmen ist es Platz 15. Den längsten Zeitraum umfasst der E-Government Development Index (EGDI) der Vereinten Nationen. In diesem weltweiten Ranking kommt Österreich seit bald zwei Jahrzehnten um den 20. Platz herum, zu liegen (siehe Abb. 1).

Abb. 1: E-Government Development Index

**Österreich im globalen Vergleich stabil**

– weltweite Ränge im E-Government Development Index, 2003 und 2022, Top 30



Quelle: E-Government Development Index (EGDI), UN.



Vor allem im globalen Maßstab ist das solide. Es hätte schließlich auch so laufen können wie in Deutschland, das bei der digitalen Verwaltung inzwischen völlig den Faden verloren hat. Doch mit den vorderen Plätzen der Rankings haben auch wir nichts zu tun. Dort liegen in der Regel Länder wie Dänemark oder Finnland. Diesen Rückstand aufzuholen, wird schwer. Aber es geht: Viele Staaten verzeichneten zuletzt gigantische Fortschritte. Estland und Finnland haben seit 2003 jeweils acht Plätze gut gemacht. Österreich muss sich mit Rang 20 also nicht abfinden, wenn man die richtigen Schritte setzt. Aber was sind nun die richtigen Schritte?

**Your ID, please!**

Die Erfahrung in den Ländern an der Spitze lehrt: Dreh- und Angelpunkt von E-Government ist eine digitale Identität. In Österreich wäre das im Idealfall die ID-Austria. Haben Sie nicht? Dann gehören Sie zur übergroßen Mehrheit im Land (siehe Abb. 2). In den nordischen Ländern oder in Estland verfügen dagegen praktisch alle Bürger über eine e-ID und nutzen sie auch ausgiebig. Wie haben die das geschafft?

Abb. 2: e-IDs

**Nordische Länder bei elektronischer Identität uneinholbar**

– aktive Nutzer und Nutzungsintensität von e-ID-Lösungen

Land	Anteil aktiver Nutzer an der Bevölkerung über 15 Jahren	Jährliche Nutzung pro Kopf
Estland	99 %	Digitale Unterschrift: 9 Authentifikation: 38
Dänemark	98 %	171
Finnland	98 %	133
Schweden	94 %	638
Norwegen	94 %	214
<b>Österreich</b>	<b>ID-Austria: ≈ 9 % Handysignatur: ≈ 38 %</b>	<b>ID-Austria: ≈ 2 Handysignatur: ≈ 4</b>

Quelle: signicat.com, e-Estonia, a-trust, digitalaustria.gv.at



Der Schlüssel zum Erfolg war in jedem Land ein anderer. In Finnland verwenden 90 Prozent der Menschen einfach ihre Bankidentifikation, um digitale Verwaltungsleistungen zu nutzen.<sup>1</sup> Ursprünglich hatte die finnische Regierung – ähnlich wie die österreichische – damit begonnen, eine Art Bürgerkarte auszuteilen. Die eigentlichen Vordenker waren jedoch die finnischen Banken. Sie schufen eine gemeinsame Schnittstelle, mit der sich ihre individuellen Identifikationslösungen kombinieren ließen: das Tupas-Zertifikat. Die Regierung erkannte die wachsende Beliebtheit von Tupas und übernahm es einfach für ihre eigenen Dienste.<sup>2</sup> Während mit der ID-Austria versucht wurde, das Rad neu zu erfinden, zeigt das finnische Beispiel, dass Digitalisierung nicht von der Regierung orchestriert werden muss. Ähnliche Systeme gibt es in Norwegen und Schweden.

Auch in Dänemark hat die Regierung mit den Banken eine gemeinsame Identifikationslösung gefunden. Die Vorteile lagen für die Politik auf der Hand: Man bekam nicht nur einen allgemein akzeptierten Zugang zu Verwaltungsleistungen, auch die Kosten konnten mit den Banken geteilt werden. Dänemark ging allerdings noch einen Schritt weiter und machte den digitalen Briefkasten für alle Unternehmen und Bürger, die älter als 15 Jahre sind, verpflichtend. Jeder in Dänemark muss in der Lage sein, elektronische Post von den Behörden zu empfangen. Das ist wichtig, da inzwischen über 100 verschiedene Dienstleistungen ausschließlich online verfügbar sind. Was in unseren Ohren übergriffig klingen mag, war für die Dänen kein großes Thema. Schon bevor die Verpflichtung eingeführt wurde, nutz-

1 Europäische Kommission (2022a).

2 Arkwright (2022).

ten über 96 Prozent der Menschen die elektronische Kommunikation mit den Behörden. Die starke Verbreitung und Nutzung von E-Government kam in Dänemark also nicht durch staatlichen Zwang zustande. Sie war schon vorher da, weil die Menschen den Nutzen des Angebots erkannten und damit zufrieden waren.<sup>3</sup>

Estland ging einen anderen Weg. Die Regierung wählte eine Top-down-Lösung und schaffte es, die Bürger davon zu überzeugen. Fast alle e-IDs sind aktiv, werden also genutzt. Obwohl es in Estland keine verpflichtende digitale Kommunikation für die Bürger gibt, machen diese trotzdem fast alles online. Satte 99 Prozent der Steuererklärungen und der Krankheitsdaten werden elektronisch übermittelt. Sogar Dienstleistungen, deren Digitalisierung bei uns utopisch scheint, sind in Estland möglich. Fast die Hälfte der Menschen macht zum Beispiel per Mausklick von ihrem Wahlrecht Gebrauch. Man kann online heiraten und sich ab dem nächsten Jahr sogar online wieder scheiden lassen. Damit werden dann 100 Prozent aller Regierungsdienstleistungen digital möglich sein.

### Hobn'S an Ausweis?

Und in Österreich? Die digitale Identität ist bei uns eine Dauerbaustelle. Nur wenige dürften sich noch an die Bürgerkarte erinnern, die 2005 eingeführt wurde und nie über ein paar Tausend Nutzer hinauskam. Seit 2009 gibt es die Handysignatur, die nun in die ID-Austria überführt werden soll. Doch wirklich angekommen sind auch diese Angebote in der Bevölkerung nicht. Nur knapp drei Millionen Menschen verfügen über die Handysignatur; dabei hatte Corona schon deutlich nachgeholfen. Mit der ID-Austria wollten sich bisher erst rund 700.000 Bürger vertraut machen.<sup>4</sup> Und zu spät kommt dieses Angebot auch noch: Der Rechnungshof übte zuletzt scharfe Kritik am Einführungsprozess der ID-Austria, der offensichtlich umfangreich verstoßert wurde. Das Projekt liegt um dreieinhalb Jahre hinter dem Zeitplan. Eine fehlende Gesamtplanung und die mangelhafte Projektabstimmung zwischen den Ressorts machten vor allem externen Dienstleistern das Leben schwer und kosteten am Ende Geld und Zeit.<sup>5</sup>

Geld spielt in Österreich bekanntlich nur eine untergeordnete Rolle, aber Zeit verplempern sollten wir nicht, wenn wir nicht weiter zurückfallen wollen. Derzeit

bringt es die ID-Austria auf ein paar Tausend App-Freischaltungen pro Tag. Wenn es in dieser Geschwindigkeit weitergeht, wird es noch Jahre dauern, bis jeder Österreicher wenigstens theoretisch in der Lage ist, mit den Behörden digital zu kommunizieren. Die Lösung der nordischen Staaten ist für Österreich auch keine Option; hierzulande nutzen nur 73 Prozent der Menschen überhaupt Online-Banking.

## Das Fehlen einer massentauglichen elektronischen Identität ist ein Teil der Erklärung, warum die von der Politik angebotenen Services nicht so genutzt werden, wie sie sich das vorstellt.

### Wie werden digitale Tools genutzt und warum (nicht)?

Das Fehlen einer massentauglichen elektronischen Identität ist ein Teil der Erklärung, warum die von der Politik angebotenen Services nicht so genutzt werden, wie sie sich das vorstellt. Doch es gibt noch andere Hürden, die zum Beispiel der aktuelle eGovernment Monitor 2023 abfragt.<sup>6</sup> Zwar stellt er Österreich im Vergleich zu Deutschland und der Schweiz ein ganz gutes Zeugnis aus. Doch die Liste der Gründe, aus denen vorhandene digitale Leistungsangebote nicht genutzt werden, ist lang. Fast die Hälfte der Befragten bleibt aus purer Gewohnheit offline, 14 Prozent finden es zu kompliziert, 17 Prozent haben Sorgen, Fehler zu machen. So addieren sich die Hürden, und am Ende sitzt man doch wieder im Wartezimmer eines Amtes und wartet darauf, dass die eigene Nummer aufgerufen wird.

Auch Eurostat evaluiert das digitale Nutzungsverhalten der Menschen regelmäßig. Im EU-Vergleich sieht Österreich nicht unbedingt vorteilhaft aus. Rund fünf Prozent der Bürger haben im letzten Jahr Formulare nicht online abgegeben, weil ihnen die nötige elektronische Signatur fehlte; nur in Slowenien waren es mehr. Fast vier Prozent haben auf einen digitalen Behördengang verzichtet, weil sie vom Schutz ihrer Daten nicht überzeugt waren; mehr waren es nur in Frankreich. Weitere fünf Prozent fanden für ihr Anliegen keine entsprechende Website; mehr waren es in der EU nirgendwo.

3 Europäische Kommission (2022b).

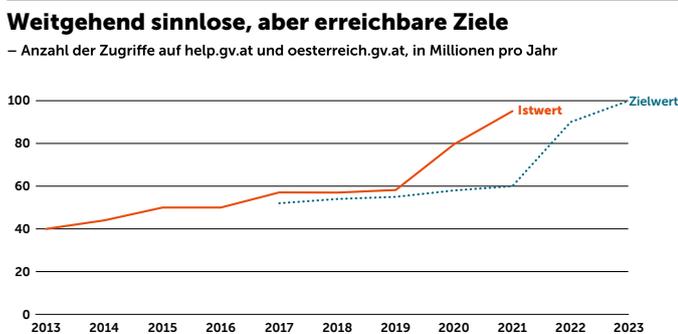
4 <https://www.digitalaustria.gv.at/Datendashboard.html>, Stand Juli 2023.

5 Rechnungshof (2023).

6 Initiative D21 e.V. und TU München (2023).

Belastbare Daten darüber, welche digitalen Dienstleistungen am Ende wirklich genutzt werden, liegen in Österreich kaum vor. Bekannt sind vor allem die Zugriffszahlen auf die Website des digitalen Amtes oesterreich.gv.at – den Versuch eines zentralen Einstiegspunkts in die digitale Verwaltung. Aus diesen Zugriffszahlen geht hervor, dass die meisten Menschen das digitale Amt für die Bereiche Kfz, Geburt und Führerschein nutzen. Da kommen ein paar Millionen Aufrufe zusammen, aber das sagt natürlich gar nichts über den Zustand von E-Government in Österreich. Doch die Regierung begnügt sich damit, die Aufrufe zu zählen, und hat auch die Ziele, an denen sie gemessen werden will, entsprechend formuliert. „Kennzahl überplanmäßig erreicht“, rühmt man sich. Auch hier half wieder Corona, weil nicht wenige Menschen mehrfach täglich auf der Website waren, um die aktuellen Verhaltensregeln zu studieren. Wie viele Aufrufe im Jahr 2022 zustande gekommen sind, wurde bis Mitte 2023 leider noch nicht publik. Ganz grundsätzlich drängt sich der Eindruck auf, dass die Ziele ab 2017 sehr bescheiden definiert wurden. Die Gefahr, sie nicht zu erreichen, blieb immer überschaubar (siehe Abb. 3).

Abb. 3: Ziele



Quelle: BMKÖS.



Konkrete Nutzungssituationen scheinen sich aus den Aufrufen von oesterreich.gv.at aber selten zu ergeben. Rund 3.000 Signaturen werden derzeit pro Tag mit der ID-Austria durchgeführt, mit der Handysignatur sind es rund 45.000. Im Durchschnitt nutzen die Österreicher also ihre elektronische Identität nur ein paarmal pro Jahr.

**Woran scheitert es?**

Die Erfahrung in anderen Ländern hat gezeigt: Wichtigste Voraussetzung für eine funktionierende digitale Verwaltung ist Vertrauen. Die Esten vertrauten der Regierung ihre Daten an, weil sie in Echtzeit nachvollziehen konnten, was damit passierte. In Skandinavien

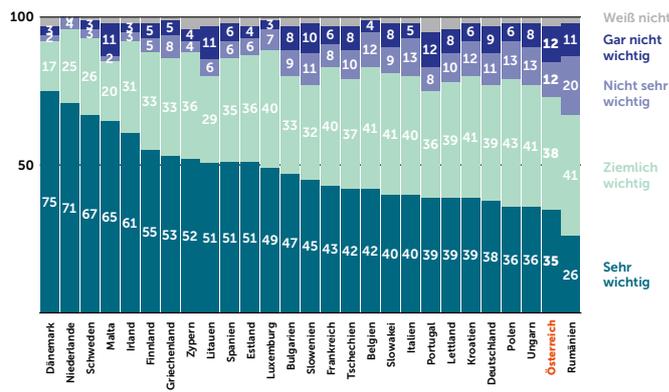
verließen sich die Menschen früh auf die digitale Kommunikation mit den Behörden, weil sie ihrer Bank ja auch vertrauten.

In Österreich gibt es da noch viel Aufholbedarf. Vertraut wird vor allem der Polizei; gegenüber der Regierung oder den Banken herrscht eher Misstrauen. Das sind keine guten Rahmenbedingungen für einen gemeinsamen digitalen Aufbruch. Der Glaube daran, dass Digitalisierung in der Verwaltung künftig eine sehr wichtige Rolle spielen kann, ist hierzulande nicht sehr ausgeprägt (siehe Abb. 4). Bloß ein gutes Drittel der Österreicher hält das für möglich; fast doppelt so viele sind es in Dänemark und in den Niederlanden. Nur in Rumänien hält man E-Government für noch entbehrlicher (oder unerreichbarer) als in Österreich.

Abb. 4: Digitale Technologien und öffentliche Dienstleistungen

**„Digitalisierung? Das wird sich eh nicht durchsetzen ...“**

– Anteil der Antworten auf die Frage, wie wichtig digitale Technologien im Jahr 2030 für den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen sein werden, in Prozent



Quelle: Eurobarometer, 2023.

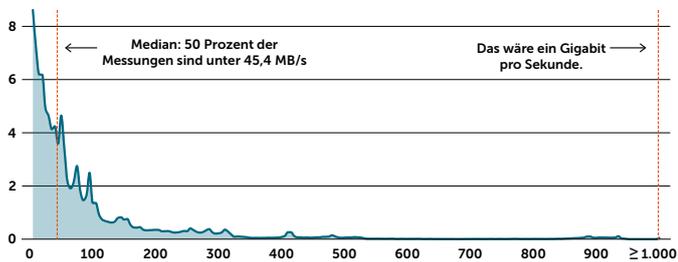


Auch mit der Internetanbindung sieht es weiterhin düster aus. Laut Eurostat verfügen zwar 91 Prozent der heimischen Haushalte über einen Breitbandanschluss – das ist immerhin europäisches Mittelfeld. Doch beim Global Speedtest fallen wir immer weiter zurück und sind in den 60er-Rängen angekommen, noch hinter Russland. Die Bundesregierung will bis zum Jahr 2030 flächendeckend gigabitfähige Zugangsnetze bieten und nimmt dafür auch viel Geld in die Hand. Doch der Ausbau verläuft eher schleppend. Die wenigen Spieler im Markt scheinen wenig Interesse zu haben, die ländlichen Räume zu versorgen, und halten für jeden Meter Glasfaserkabel die Hand auf. Der RTR-Speedtest offenbart, dass die Hälfte der Internetverbindungen in Österreich weniger als 45 Megabit pro Sekunde schafft (siehe Abb. 5).

Abb. 5: Breitband

**Weit entfernt von flächendeckender Breitbandversorgung**

– Anteil der Messungen nach Megabit pro Sekunde, in Prozent



Quelle: RTR.

Anmerkung: Die Daten basieren auf rund 380.000 Messungen im Juli 2023.



Doch Abbildung 5 zeigt nicht nur Staatsversagen. Ein Teil der Wahrheit ist auch, dass Haushalte über veraltete Kommunikationstechnik in ihren Wohnhäusern verfügen oder dass sie sich mit günstigen, aber langsamen Internetverbindungen zufriedengeben, obwohl leistungsfähigere verfügbar wären. So oder so: Eine Gesellschaft, die Vorreiter bei der Digitalisierung sein will, müsste seit Jahren sehr viel mehr tun. Für die Haushalte mögen geringe Bandbreiten akzeptabel sein oder sie behelfen sich mit mobilen Lösungen. Doch für Unternehmen im ländlichen Raum wird die Lage irgendwann zum Problem.

**Was ist also zu tun?****Anreize für die e-ID setzen**

Die e-ID ist der Ausgangspunkt für jede Form der digitalen Verwaltung. Solange dieser elektronische Ausweis nicht stärker genutzt wird, können keine nennenswerten Fortschritte erzielt werden. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Menschen dazu zu motivieren, die e-ID vermehrt zu verwenden. Dabei sollten positive Anreize gesetzt werden. In Österreich werden zum Beispiel vielfach Gebühren für Online-Dienstleistungen reduziert. In einigen Ländern gibt es Rabatte, wenn man Gebühren online überweist. Ein weiterer Anreiz wäre es, wenn Online-Verfahren schneller gingen. Online-Formulare sind oft vorausgefüllt, weil die Grunddaten automatisch aus der e-ID gezogen werden. Das minimiert die Fehlerquote und spart Zeit – nicht nur für die Bürger, sondern auch für die Behörden.

**Vertrauen schaffen**

Viele Bürger befürchten, dass ihre Daten missbraucht werden könnten. Das ist zwar einerseits absurd, denn auch ohne digitale Anwendungen ist Missbrauch möglich und sogar deutlich leichter zu verbergen. Anderer-

seits ist die Skepsis aber auch nachvollziehbar, denn in der Debatte wird den Menschen erst bewusst, welche sensiblen Daten hier mit dem Staat geteilt werden. Es wäre also wichtig, sowohl Vertrauen als auch Transparenz zu schaffen. Die digitale Verwaltung sollte nicht nur einfach zu bedienen sein, die Bürger müssen darauf vertrauen können, dass ihre Daten nicht zweckentfremdet werden. Der rechtliche Rahmen sollte so gestaltet werden, dass digital alle notwendigen Daten abgerufen werden können – aber eben nur so viele wie nötig und nichts darüber hinaus. In Estland kann jeder User seine Online-Wege einsehen und eine verständliche Begründung für jede Datennutzung einfordern. Das fördert das Vertrauen ins System.

**Die Verwaltung reformieren**

Wenn die Regierung wirklich möchte, dass mehr Menschen die digitalen Dienste nutzen, sollte sie mehr tun, als nur die alten Papierverfahren zu digitalisieren. Wichtig wären administrative Reformen, die den Austausch mit Behörden grundsätzlich vereinfachen. Die Digitalisierung kommt dann von allein. Ein gutes Beispiel dafür ist wiederum Estland: Seit 2018 wird bei Ein-Personen-Unternehmen die fällige Steuer zum Monatsende automatisch vom Geschäftskonto abgebucht. Niemand muss dafür noch Jahresberichte oder Steuererklärungen einreichen.<sup>7</sup>

**Spürbare Erleichterungen schaffen**

Auch im Musterland der elektronischen Verwaltung hat es Jahre gedauert, bis sich die Mehrheit der Bevölkerung mit den digitalen Dienstleistungen angefreundet hatte. Die Erfahrungen aus Estland legen einen stufenweisen Aufbau der digitalen Verwaltung nahe: E-Government-Dienstleistungen sollten zunächst dort geschaffen werden, wo Bürger das Vertrauen haben und am ehesten von der analogen zur digitalen Vorgehensweise wechseln. Begeisterung für digitale Verwaltung entsteht dann, wenn man mit wenigen Klicks erledigen kann, wofür man früher von Behörde zu Behörde rennen musste.

**Once-Only-Prinzip so breit wie möglich durchsetzen**

Nichts ist mühsamer, als immer wieder dieselben Angaben zur Person in Online-Formulare einzutippen. Österreich möchte ab 2024 das Once-Only-Prinzip umsetzen, mit dem einmal eingegebene Daten von Behörde zu Behörde weitergegeben werden – natürlich unter Wahrung des Datenschutzes. Das wäre ein wich-

<sup>7</sup> Europäische Kommission (2022c).

tiger Schritt. Auch eine zentrale Einstiegsstelle würde das Prozedere enorm vereinfachen. Zahlreiche Dienste stehen bereits online zur Verfügung, allerdings benötigen auch viele jeweils eine eigene App. Nutzer sollten nicht raten oder ausprobieren müssen, welche App für den jeweiligen Anlass nun die richtige Schnittstelle ist. Ein zentraler Zugang ins digitale Amt würde wohl vielen Kunden die Scheu nehmen.

### **Synergieeffekte mit privaten Unternehmen entwickeln**

Es kann auch sinnvoll sein, über die öffentliche Verwaltung hinauszudenken. In einigen Ländern dient die e-ID nicht nur dazu, sich bei den Behörden anzumelden, sondern bringt auch Zugang zu privaten Dienstleistungen (wie in Dänemark, Finnland, Norwegen oder Estland). Das schafft nicht nur zusätzliche Sicherheit, sondern erhöht zudem den Anreiz, sich eine e-ID zuzulegen. Mit dem elektronischen Ausweis können Nutzer dann rechtsgültige digitale Unterschriften auch unter Verträge mit privaten Unternehmen setzen. Auch die Altersverifikation, wie zum Beispiel beim Online-Gaming, ginge somit automatisch. Dafür muss die Regierung aber mit privaten Dienstleistern zusammenarbeiten und sie nach Möglichkeit sogar in die Entwicklung einbinden, wie das in anderen Ländern der Fall ist. Österreich probiert das bereits – seit April 2022 können sich private Unternehmen für die ID-Austria freischalten lassen.<sup>8</sup> Bisher scheint das Echo jedoch sehr verhalten zu sein.

### **Älteren Menschen die Angst nehmen**

Elektronische Dienstleistungen machen das Leben für alle Generationen komfortabler.

Der digitale Wandel kann aber furchteinflößend wirken. Besonders Menschen, die nicht mit diesen Technologien groß geworden sind, stehen der Idee einer digitalen Verwaltung oft skeptisch gegenüber. In Estland hat es die Look@World Foundation geschafft, auch ältere Semester für die digitale Verwaltung zu begeistern. Das Weiterbildungsprogramm richtet sich nach den Bedürfnissen der Zielgruppe. Senioren werden von Ausbildern ihrer Generation geschult. Man zeigt ihnen den Umgang mit digitalen Dienstleistungen und sie erleben, welchen Nutzen sie davon haben – wie beispielsweise die Verwaltung ihres Renten- oder Gesundheitskontos. In Österreich gibt es ähnliche Initiativen.

**E-Government bedeutet nicht nur, dass wir alle paar Jahre ein paar Minuten bei Behördengängen einsparen. Indem die Regierung die Daten effizient verarbeitet, kann sie ihre Angebote ständig verbessern und fundiertere politische Entscheidungen treffen.**

### **Bessere Politik durch bessere Daten**

E-Government bedeutet nicht nur, dass wir alle paar Jahre ein paar Minuten bei Behördengängen einsparen. Indem die Regierung die Daten effizient verarbeitet, kann sie ihre Angebote ständig verbessern und fundiertere politische Entscheidungen treffen. Aus den Daten der Nutzer kann man nämlich sehr viel lernen. Auch die Wissenschaft braucht Zugang zu anonymisierten Mikrodaten, um wichtige Erkenntnisse zu gewinnen. Mit dem Austrian Micro Data Center (AMDC) gibt es inzwischen immerhin erste Fortschritte. Doch es könnte noch besser laufen. Bestimmte Daten werden weiterhin nur blind gesammelt und nicht ausgewertet. Noch ist das Bewusstsein für die vielen Vorteile der Digitalisierung offenbar nicht ausreichend entwickelt. Das zeigte sich jüngst am Gezerre darüber, ob Inhalte aus dem digitalen Eltern-Kind-Pass für die Forschung zur Verfügung stehen sollten. Wer mit Daten nicht arbeiten will, kann auch gleich bei Stift und Papier bleiben. Auch der freie Zugang zu gesammelten Informationen – Stichwort Open Data – muss ausgebaut werden. Voraussetzung dafür: Das Amtsgeheimnis muss endlich fallen.

<sup>8</sup> Rechnungshof (2023).

## Literatur

**Arkwright (2022).** Federated e-IDs as a value driver in the banking sector based on experience from Nordic markets. Online verfügbar unter: [https://cdn2.hubspot.net/hubfs/5310879/Downloads/Signicat\\_Federated\\_eIDs\\_Arkwright.pdf](https://cdn2.hubspot.net/hubfs/5310879/Downloads/Signicat_Federated_eIDs_Arkwright.pdf) (abgerufen am 20.09.2023).

**Europäische Kommission (2022a).** Digital Public Administration factsheet 2022 – Finland. Online verfügbar unter: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA\\_Factsheets\\_2022\\_Finland\\_vFinal\\_0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2022_Finland_vFinal_0.pdf) (abgerufen am 18.10.2023).

**Europäische Kommission (2022b).** Digital Public Administration factsheet 2022 – Denmark. Online verfügbar unter: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA\\_Factsheets\\_2022\\_Denmark\\_vFinal\\_0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2022_Denmark_vFinal_0.pdf) (abgerufen am 13.10.2023).

**Europäische Kommission (2022c).** Digital Public Administration factsheet 2022 – Estonia. Online verfügbar unter: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA\\_Factsheets\\_2022\\_Estonia\\_vFinal\\_0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2022_Estonia_vFinal_0.pdf) (abgerufen am 13.10.2023).

**Initiative D21 e.V. und TU München (2023).** eGovernment Monitor 2023 – Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsleistungen aus Sicht der Bürger\*innen. Die deutschen Bundesländer, Deutschland, Österreich und die Schweiz im Vergleich. Online verfügbar unter: [https://initiated21.de/uploads/03\\_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2023/egovernment\\_monitor\\_23.pdf](https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2023/egovernment_monitor_23.pdf) (abgerufen am 23.10.2023).

**Rechnungshof (2023).** Umstellung von der Bürgerkarte/Handysignatur auf den elektronischen Identitätsnachweis (E-ID). Bericht des Rechnungshofes. Reihe BUND 2023/7. Online verfügbar unter: [https://rechnungshof.gv.at/rh/home/home/2023\\_7\\_E-ID.pdf](https://rechnungshof.gv.at/rh/home/home/2023_7_E-ID.pdf) (abgerufen am 13.10.2023).

**Eine Publikation  
der Agenda Austria**

**Herausgeber**

Dr. Franz Schellhorn

**Autoren**

Dr. Jan Kluge

Mag. Hanno Lorenz

Jakub Zeman, PhD

**Begutachtung**

PD Dr. Gerhard Reitschuler

Univ.-Prof. Dr. Sabine

Kirchmayr-Schliesselberger

**Lektorat**

MMag.a Judith Kreiner

**Infografiken**

Ksenia Pogorelova, MA

**Agenda Austria**

Türkenstraße 25/1/10

1090 Wien

Österreich

T +43 1 361 99 61-0

office@agenda-austria.at