



E-Government Benchmarking in der EU Stand 21.12.2003

Hintergrund

Im Rahmen der vom ER beschlossenen Aktionspläne eEurope 2002 und eEurope 2005 wurden zur Messung der Umsetzungsfortschritte 23 generelle Indikatoren festgelegt. Zusätzlich zu diesen, wurden vom Rat 20 ausgewählte E-Government Basisdienste verabschiedet.

Seit Beschlussfassung der E-Government Basisdienste wurden 3 Benchmarking Studien durchgeführt, mit denen Cap Gemini beauftragt war. Bei der ersten Studie im Oktober 2001 nahm Österreich den 10. Platz, bei der zweiten im April 2002 Platz 13, bei der dritten im Oktober 2002 Platz 11 ein.

Welche Studien gibt es?

Die EK hat im Frühjahr 2003 zwei Benchmarking Studien vergeben, die sich erstmals mit qualitativen Messungen befassen sollten:

- Servicequalität der E-Government Basisdienste. Verwendung qualitativer Kriterien zur Messung der Zufriedenheit der NutzerInnen mit den angebotenen Diensten.
- Back Office Studie. Erhebung des Integrationsgrads von E-Government Anwendungen im Verwaltungsbereich.

Die 4. Studie über die quantitative Umsetzung der 20 E-Government Basisdienste (Cap Gemini Studie) wurde im September 2003 vergeben. Ein Zwischenbericht ist seit Mitte Dezember 2003 verfügbar.

1. Umsetzung von E-Government-Basisdiensten

4. Studie 2003

Auftragnehmer: CapGemini Ernst & Young, Projektleiter: Patrick Wauters
Durchführung: September 2003 – Dezember 2003

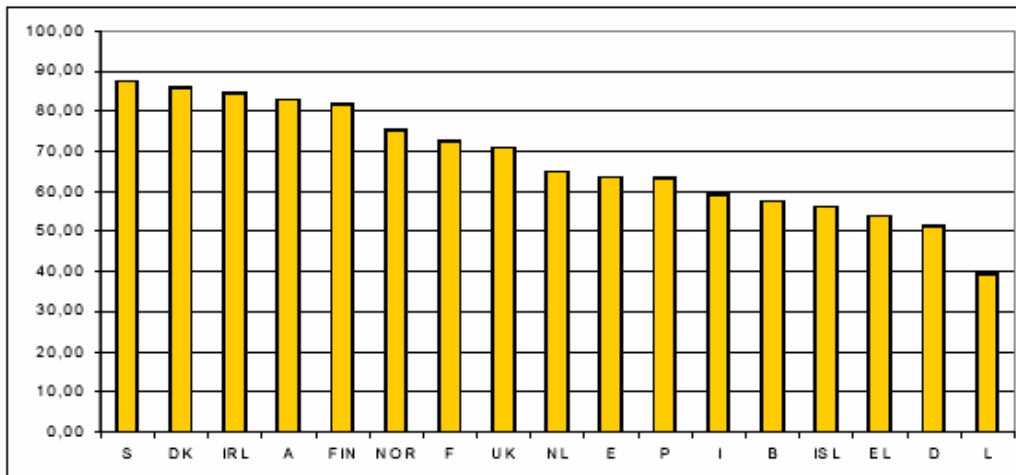
Zwischenergebnis 2003

Im Rahmen der Erhebung betrieb die Stabsstelle ein aktives Lobbying zur Verbesserung der Ausgangsdaten. Parallel zum Datenabgleich mit CapGemini wurde von der Stabsstelle eine interne Liste "Handlungsbedarf" ausgearbeitet, die Unzulänglichkeiten, fehlende Links zu vorhandenen Online Verfahren, etc. enthält. Diese Liste wurde an alle betroffenen Behörden (z.B. help.gv.at) zur Einleitung von "Reparaturmaßnahmen" übermittelt. Es bestand somit die Chance, festgestellte Mängel noch vor bzw. während der Ermittlungsphase von CapGemini zu beheben und

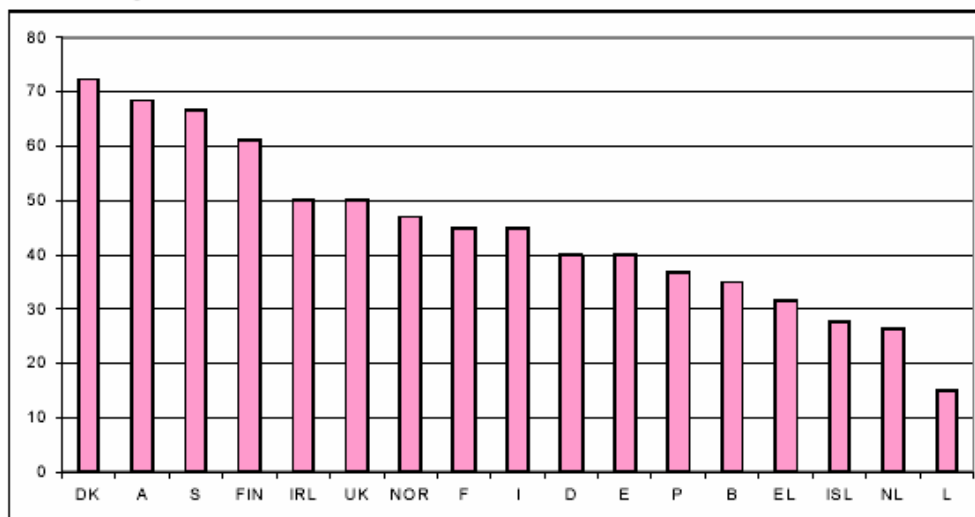
eine Verbesserung der bisherigen Verfügbarkeitsgrade zu erreichen.

Das Zwischenergebnis wurde Mitte Dezember 2003 präsentiert:

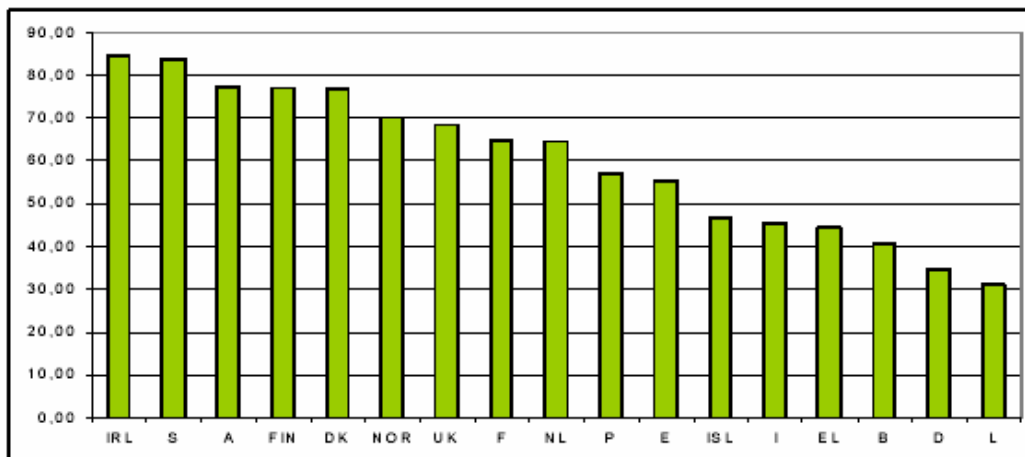
- Das Ziel der E-Government Offensive, Österreich bis zum März 2004 unter die Top 5 zu führen wurde erreicht. Im Gesamtdurchschnitt nimmt Österreich mit 83% hinter Schweden (87%), Dänemark (85%) und Irland (85%) den 4. Platz ein.



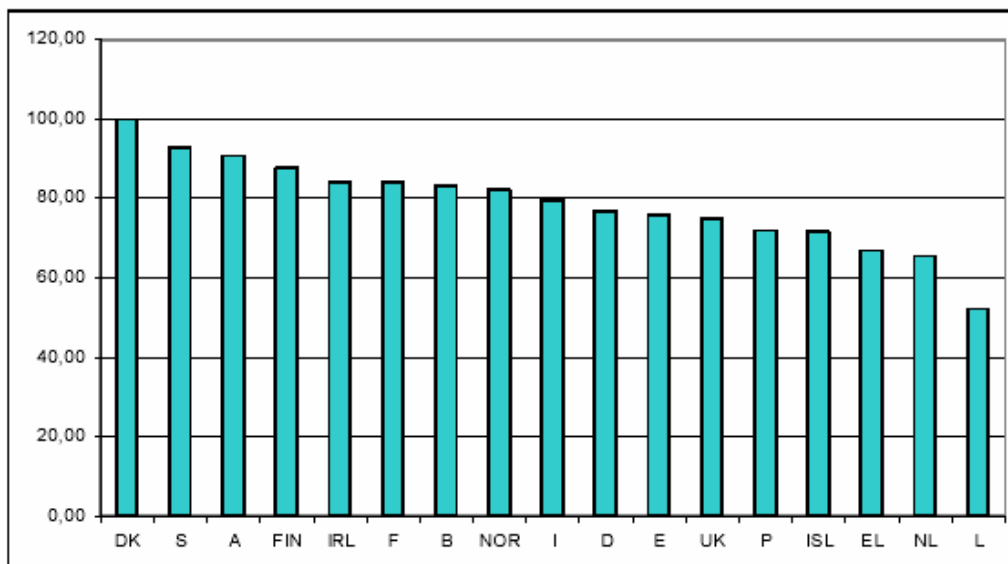
- Die bisherigen Anstrengungen, E-Government Dienste als komplette Transaktion einschließlich elektronischer Zahlung und Zustellung anzubieten, tragen bereits die ersten Früchte. Mit 68% ist Österreich knapp hinter Dänemark (75%) und vor Schweden (67%) Ranglistenzweiter.



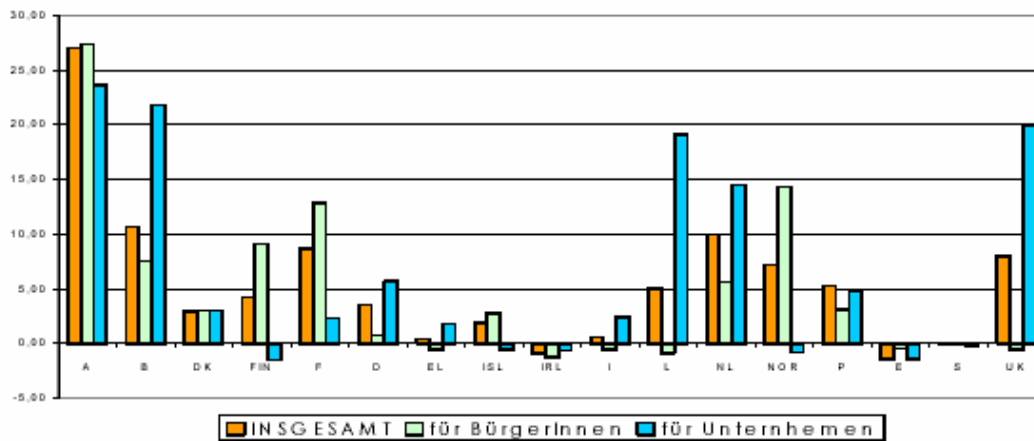
- Sechs der zwölf gemessenen Dienste können von den BürgerInnen komplett elektronisch abgewickelt werden. Mit einem Durchschnitt von 77% bedeutet dies für Österreich ex equo mit Dänemark und Finnland Rang 3 hinter Irland (85%) und Schweden (84%).



- Bis auf Umweltgenehmigungen, werden alle E-Government Dienste für Unternehmen voll elektronisch angeboten. Österreich liegt damit mit 68% hinter Dänemark (100%) und Schweden (93%) an dritter Stelle.



- Das private Dienstleistungsangebot Autozulassung fällt nach wie vor in die Erhebung. Die Stabsstelle wird bei der Europäischen Kommission weiterhin auf eine Einstufung als nicht relevanter E-Government Dienst drängen.
- Die vorliegenden Zahlen zeigen, dass sich Österreich im Vergleich zu den anderen Mitgliedsstaaten in allen Kategorien am meisten zugelegt hat.



- Da die meisten Mitgliedsstaaten zügig bei der Umsetzung von E-Government voranschreiten, wird ohne massive Fortsetzung der laufenden Aktivitäten kein Spitzenplatz unter den ersten Fünf beibehalten werden können.

Methodik

Es wird die Verfügbarkeit der 20 durch den Rat festgelegten E-Government Basisdienste (12 für BürgerInnen, 8 für Unternehmen) bei den ausgewählten Diensteanbietern auf Bundes-, Länder-, Gemeinden- und Städteebene gemessen. Dabei werden jeweils 3 oder 4 Verfügbarkeitsstufen festgestellt (Information, Interaktion wie z.B. download von Formularen, Interaktion zwischen User und Behörde wie z.B. Ausfüllen von Formular und direkte Übermittlung, Transaktion wie z.B. komplette Erledigung des Verfahrens).

1. Studie zur Feststellung der Servicequalität

Auftragnehmer: PLS Rambol (DK), Projektleiter: Lars Andersen
Durchführung: April – November 2003

Begleitende Aktivität in Österreich

Während der Vorbereitungsphase wurde PLS Rambol eine optimale Unterstützung von der Stabsstelle gewährleistet. Die vorhandene Linkliste von Serviceprovidern wurde mehrmals korrigiert übermittelt. Sämtliche betroffenen Behörden wurden mobilisiert und eingeladen, sich massiv an der Studie zu beteiligen. Die Gemeinden wurden in einem Schreiben HBK/ Präsident Gemeindebund über die Wichtigkeit der Teilnahme informiert. Zur Hilfestellung wurden Informationen, Stellungnahmen und FAQs auf der zugangsgeschützten Verwaltungswebsite publiziert bzw. interessierte Gemeinden individuell begleitet.

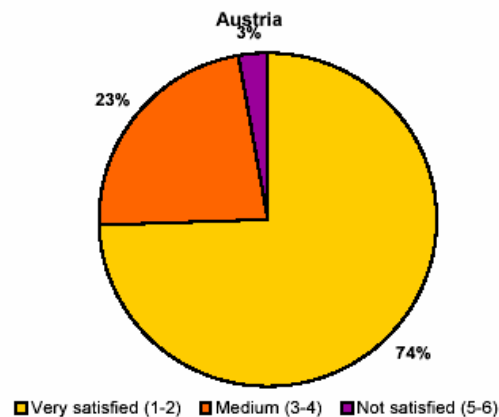
Methodik

Die Websites, die im Rahmen der Cap Gemini Studie zum E-Government Benchmarking besucht wurden, wurden auf Nutzerfreundlichkeit und Häufigkeit der Nutzung getestet. Es wurden 2 Fragebögen ausgearbeitet. Einer beleuchtete die Zufriedenheit der UserInnen mit dem angebotenen Service, der andere die Webmaster Perspektive (Nutzungsstatistiken, Accessibility Kenntnisse).

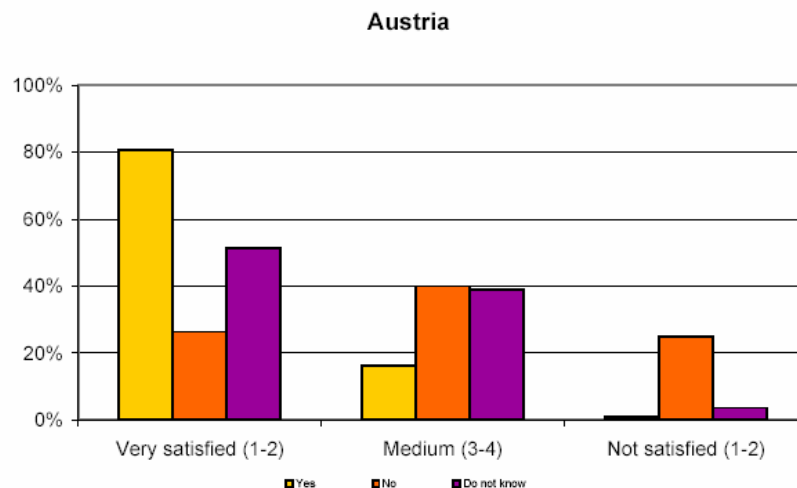
Bisherige Ergebnisse

Das Endergebnis der Studie soll Ende November 2003 vorliegen. Folgendes Endergebnis liegt vor:

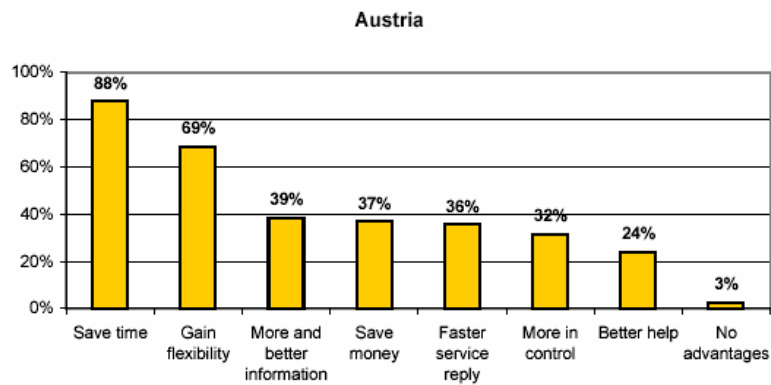
- Österreich liegt mit der höchsten Beteiligungsrate unter den UserInnen (5268 beantwortete Fragebögen, DK im Vergleich als 2. stärkstes Land 4201) und Webmaster Seite (56 Rückantworten, DK 36) im Vergleich zu allen anderen 17 Teilnehmerstaaten an erster Stelle.
- Die Zufriedenheit mit den im Internet angebotenen Behördendiensten ist sehr hoch (90% der Befragten vergeben in der Skala von 1-6 die Noten 1-3, 74% 1-2).



- 80% der UserInnen empfehlen die vorhandenen Services an andere weiter. 40 % geben an, die Services nicht weiterempfehlen zu wollen. Die Zahl der absolut Unzufriedenen liegt unter der 1% Marke.

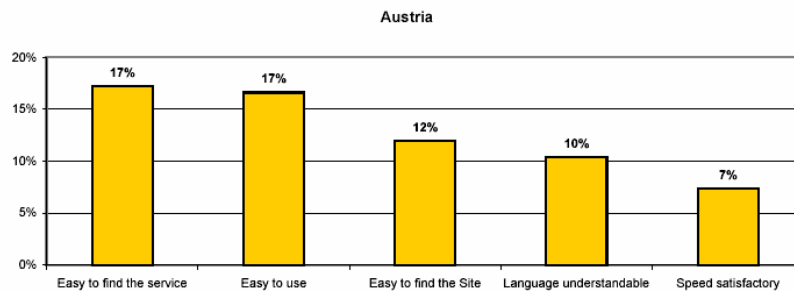


- 97% der Befragten erleben die E-Government Angebote als Vorteil (Zeitersparnis, höhere Flexibilität, bessere Informations, schnelleres Service, etc.). Lediglich 30-40% der UserInnen findet, dass sich die Dienste verbessert haben. Laut Studie würde eine höherer Integration der Dienstleistungen zu noch mehr Vorteilen führen. Absolut keine Vorteile konnten 3% der Befragten erkennen.



- Unzufriedenstellend ist die Benutzerfreundlichkeit, da 17% der UserInnen das Service absolut nicht finden bzw. bedienen können, da zu kompliziert aufgebaut.

All	Easy to find the service	Easy to use	Easy to find the Site	Language understandable	Speed satisfactory
Ja	3.880	3.650	4.628	4.318	4.805
Nein	917	877	641	549	390
Weiß nicht	540	755	106	441	123
NA	52	107	14	81	71
Total	5337	5282	5375	5308	5318
no%	17%	17%	12%	10%	7%



- Die Befragung der Webmaster hat ergeben, dass lediglich 5 von 52 Informationen über das Nutzerverhalten der UserInnen geliefert haben. 75% der Webmaster gaben an, nichts über das Nutzerverhalten Ihrer UserInnen zu wissen.

2. Back Office Reorganisation

Auftragnehmer: Danish Technological Institute, Projektleiter: Jeremy Millard
Durchführung: April – Dezember 2003

Begleitende Aktivität in Österreich

Während der Vorbereitungsphase wurde ein aktives Lobbying von der Stabsstelle hinsichtlich Aufnahme von Back Office Applikationen durchgeführt. Der an der Studie beteiligte Experte vom Institut für Technologiefolgenabschätzung, Dr. Aichholzer, wurde von der Stabsstelle kontinuierlich mit den notwendigen Informationen über die drei ausgewählten Back Office Anwendungen informiert bzw. mit Daten beliefert.

Methodik

Einmalige Durchführung der Studie. Anhand von 20-25 Verfahren sollen Erfahrungen weitergegeben werden, die bei der Planung und Umsetzung dieser Projekte gemacht

wurden. Es handelt sich um gute Praktiken, die durch eine optimale Backoffice Organisation die Servicequalität verbessern helfen. Elemente der Zusammenarbeit zwischen nationaler, lokaler, regionaler und sonstiger Körperschaften und der Einsatz neuer Technologien werden dabei berücksichtigt. Die Auswahl der Good Practices erfolgte auf Grundlage der Recherchen von Experten in den Mitgliedsstaaten (für Ö Institut für Technologiefolgen Abschätzung), die Interviews durchführten und Websites besuchten.

Bisherige Ergebnisse

Das Endergebnis wird im Dezember 2003 veröffentlicht. Folgende erste Zwischenergebnisse liegen vor:

- Österreich liegt mit drei ausgewählten Backoffice Anwendungen im Spitzenfeld (Papierlose Aussenwirtschaftsadministration - pAWA, Schulbuch Online und Meldebestätigung).
- Auf Backoffice Seite wurden die Vorteile der Integration von E-Diensten ermittelt (Kostenreduzierung, Produktivitätssteigerung, Strukturenvereinfachung, Interoperabilität, etc.). Auf Frontend Seite waren die Kriterien Anzahl der notwendigen Behördenwege, schnellere und billigere Services, Transparenz, Benutzerfreundlichkeit, etc.
- Von allen Good Practices werden lediglich 22 komplett elektronisch in 11 von 17 Mitgliedstaaten online angeboten.
- Nicht alle Services eignen sich für Online Anwendung: Absolute Spitzenanwendungen sind Steuerangebote (10 von 17 MS bieten Online Dienste an). An 2. Stelle folgen Dienste aus dem Sozialbereich, die oft mit finanziellen Vorteilen verbunden sind (Kindergeld, Geburts/ Heiratsurkunde,). Die Online-Sinnhaftigkeit wird in den Bereichen Ausweise (Fotografie notwendig), Arbeitslosenunterstützung (oft mit persönlicher Kontrolle verbunden) und Rückerstattung von Medizinkosten (eventueller Verlust von Einnahmen) hinterfragt.
- Positiv werden FinanzOnline mit virtuellem Frontoffice, das auf einer vollen Backoffice Integration aufbaut und der integrierte Ablauf der pAWA hervorgehoben.